

BUTLLETÍ OFICIAL DEL PARLAMENT DE CATALUNYA

Número 252-Annex / II Legislatura / Novè període

Barcelona, 11 de març de 1988

SUMARI

4. INFORMACIÓ

4.80. Síndic de Greuges

— Informe al Parlament de Catalunya emès pel Síndic de Greuges (Any 1987) (Reg. P-2097).

Presentació 13401

Introducció 13402

Primera part

I. Secció d'administració general

1. Inactivitat, vies de fet, situacions d'indefensió 13403
2. Funció pública: el respecte dels principis de mèrit i capacitat en l'accés a la condició de funcionari 13404
3. Responsabilitat administrativa. Indemnitzar pels danys i perjudicis, un assumpte pendent 13404
4. La informació que han de donar les administracions 13404
5. Queixes més representatives 13404

II. Secció d'ordenació del territori

1. El medi ambient i el dret a gaudir d'unes condicions de vida dignes 13408
2. Sobre l'expropiació forçosa i la seva problemàtica 13409
3. Sobre la manca d'habitatges i altres problemes afins 13409
4. La disciplina urbanística i els problemes per fer-la efectiva 13410
5. Queixes més representatives 13410

III. Secció tributària

1. La quantia dels impostos, la capacitat econòmica i la valoració dels béns que hi estan subjectes 13416
2. També en matèria tributària, el procediment és la ga-

rantia per al ciutadà 13416

3. La recaptació, una font de diners i de conflictes 13417

4. Queixes més representatives 13417

IV. Secció de sanitat i consum

1. El dret més important és el més difícil de defensar 13421
2. Les obligacions dels pacients pesen més que els seus drets 13421
3. La reforma psiquiàtrica 13421
4. Drets del consumidor: un valor a l'alça 13422
5. Queixes més representatives 13422

V. Secció de pensions i serveis socials

1. La cobertura del règim general de la seguretat social i les pensions assistencials 13425
2. L'aplicació de la Llei 18/84, del 20 de març, del Parlament de Catalunya, sobre el Personal Eventual, Contractat i Interí al Servei de la Generalitat en el Període Anterior al 1939 13426
3. Bosses de pobresa 13427
4. Collectius marginats 13427
5. Queixes més representatives 13427

VI. Secció d'ensenyament i cultura

1. L'educació especial, una assignatura pendent 13432
2. L'accés del professorat 13433
3. Altres assumptes educatius 13433
4. La normalització lingüística 13433
5. Queixes més representatives 13433

VII. Secció de justícia i treball

1. El ciutadà davant el funcionament anormal de l'Administració de justícia 13440
2. Protecció dels menors 13440

3. Institucions penitenciàries	13440	1.1. Presentació de l'Informe i compareixences davant la Comissió Parlamentària i Ple del Parlament	13473
4. Poques queixes en matèria de treball	13441	1.2. Compareixença en la sessió extraordinària celebrada el dia 10 de desembre	13473
5. Queixes més representatives	13442	2. El Síndic, el Defensor del Pueblo i els comissionats parlamentaris autonòmics	13474
Segona part		2.1. Relacions amb el Defensor del Pueblo	13474
<i>Conclusions</i>		2.2. Relacions amb els Comissionats parlamentaris	13474
1. Un aclariment previ	13446	2.3. Jornades del Defensor del Pueblo i els Ombudsmen de les Comunitats Autònomes (Barcelona, 26-29 de novembre de 1987)	13474
Problemes detectats en les relacions de les administracions amb el Síndic de Greuges	13447	3. Relació del Síndic amb les autoritats polítiques, administratives i judicials	13475
2. Mètodes i procediments de l'Administració	13447	4. El Síndic i les associacions, fundacions i entitats no governamentals	13475
2.1. En qüestions jurídic-administratives	13447	5. El Síndic de Greuges i els mitjans de comunicació	13475
2.2. En qüestions de contingut econòmic-patrimonial	13449	6. Conferències, col·loquis, obertures i cloendes de reunions, jornades i simposis	13476
2.3. En la prestació de serveis	13450	7. El Síndic i els escolars	13476
3. L'activitat de programació i planificació de l'Administració	13451		
4. El Síndic de Greuges, un col·laborador de l'Administració	13452		
<i>Reflexions i suggeriments</i>	13453		
Tercera part		<i>Distribució i classificació dels centres penitenciaris</i>	13476
<i>Estadística</i>		<i>L'Ombudsman a Europa (Notes per a un estudi de dret comparat)</i>	13478
I. Dades generals	13455	Punt comú	13479
II. Dades que dimanen de les queixes rebudes 1987	13456	Característiques	13479
III. Dades de tramitació de les queixes	13460	1. República Federal d'Alemanya	13479
1. Tramitació de les queixes procedents d'exercicis anteriors (1984-1985-1986)	13460	2. Àustria	13479
2. Tramitació de les queixes rebudes durant l'any 1987	13460	3. Dinamarca	13480
3. Classificació de les queixes per administracions afectades	13462	4. Finlàndia	13480
IV. Classificació de les queixes per la temàtica que plantegen	13463	5. França	13480
V. Actuacions d'ofici	13471	6. Gran Bretanya	13480
<i>Composició de la institució</i>		7. Holanda	13483
El personal al servei del Síndic de Greuges	13472	8. Irlanda	13480
La nova seu	13472	9. Noruega	13481
Sistema informàtic	13472	10. Portugal	13481
<i>Activitats de la institució</i>		11. Suècia	13481
1. Relacions amb el Parlament de Catalunya	13473	12. Estat Espanyol	13481
		13. Itàlia	13482
		14. Suïssa	13482
		<i>Disposicions legals</i>	13482
		Llei 14/1984, del 20 de març, del Síndic de Greuges	13482

4.80. Síndic de Greuges

**INFORME AL PARLAMENT DE CATALUNYA
EMÈS PEL SÍNDIC DE GREUGES
(ANY 1987) (Reg. P-2097)**

OFICIALIA MAJOR

La Mesa del Parlament, en sessió tinguda el dia 8 de març de 1988, ha pres nota de l'Informe al Parlament de Catalunya emès pel Síndic de Greuges (Any 1987) (Reg. P-2097), presentat pel Síndic de Greuges d'acord amb la Llei 14/1984, del 20 de març, del Síndic de Greuges. D'acord amb l'article 144.1 del Reglament del Parlament, la Mesa ha ordenat de publicar-lo en el *Butlletí Oficial del Parlament de Catalunya* i de trametre'l a la Comissió parlamentària del Síndic de Greuges per al seu debat, previ al del Ple.

Palau del Parlament, 9 de març de 1988

Ismael E. Pitarch
Oficial Major

**INFORME AL PARLAMENT DE CATALUNYA
EMÈS PEL SÍNDIC DE GREUGES
(ANY 1987)**

Han participat en la redacció d'aquest Informe : Frederic Rahola i d'Espona, Elies Rogent i Albiol, Maria J. Arnau i Sala, M. Àngels Badia i Gascó, Joaquim Soler i Pont, Enric-Ricard Bartlett i Castellà, Rufo Diéguez i Villar, Ramon García-Bragado i Acín i M. Josep Juan-Torres i Carceller.

PRESENTACIÓ

Circumstàncies alienes a la finalitat essencial dels meus estudis i activitats, però no a la meua vocació, m'han imposat des de 1984 l'àrdua tasca de presentar al Parlament, abans d'haver transcorregut trenta dies des de l'inici del segon període ordinari de sessions, l'Informe en què consten les queixes dels ciutadans i les actuacions que hem iniciat d'ofici, com també les respostes i resolucions que l'Administració ens ha comunicat durant tot l'any.

Les queixes reflecteixen els abusos, les arbitriarietats, discriminacions, errors, negligències o omissions en què ha incorregut l'Administració en les seves resolucions o en els seus actes.

En el transcurs dels tres anys que fa que s'implantà la Institució, creada igual que la de la resta dels Ombudsmen dels altres països democràtics, s'ha demostrat plenament necessària, puix

que la protecció addicional del ciutadà ha estat tant favorablement acollida pel mateix ciutadà com per l'Administració.

Aquesta protecció és imprescindible per raó del creixement, la complexitat i extensió d'unes activitats que l'executiu amplia cada dia discrecionalment en funció de les competències que s'atribueix. És imprescindible perquè, com fa notar un dels millors constitucionalistes britànics, A. V. Dicey, «allà on hi ha discrecionalitat es pot caure en l'arbitrarietat». Dit amb altres paraules, és molt versemblant que els drets dels ciutadans es vegin accidentalment trepitjats pel monstre de la màquina administrativa del govern.

El nombre de queixes que hem rebut dels ciutadans aquest últim any és de 1.382, que, junt amb les dels anteriors, sumen un total de 4.651, xifra que està dins el percentatge d'altres països amb igual nombre d'habitants.

Hem d'advertir, però, que si bé la lectura d'aquest Informe permet de constatar moltes mancances i errors de la nostra Administració, no hi són, naturalment, totes les arbitriarietats que es produeixen. Però també hem de veure que l'actuació administrativa funciona correctament allà on ni el Síndic ni els altres òrgans de protecció i control no són cridats pel ciutadà en demanda de tutela.

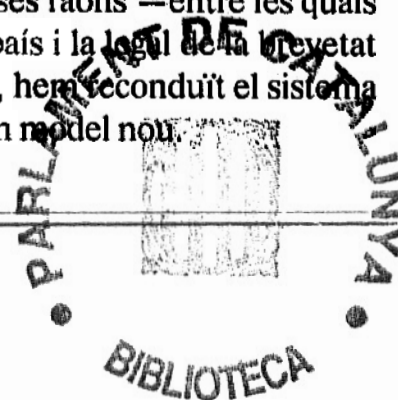
Les actuacions de les administracions públiques al nostre país es compten a milers i milers, i no són gaires les que arriben a ser estudiades pel Síndic de Greuges i realment considerades queixes justificades i, per tant, mereixedores de recomanacions o suggeriments. Les conseqüències que traiem d'aquestes intervencions es refereixen, però, tant a qüestions concretes com a tendències generals que sens dubte estan a la gènesi de certes situacions que no arriben a coneixement de la Institució, però que són ben reals.

En aquest quart Informe que presentem al Parlament, el lector trobarà sensibles variacions respecte als anteriors. Crec que també en això l'experiència ha contribuït a aquesta nova concepció, tant per la selecció de queixes com per la nova sistematització de cadascuna de les parts i seccions en què les presentem. En particular, fem esment de les conclusions, que han merescut un estudi detingut i una acurada valoració.

S'ha procurat que, tant en la redacció com en estructura, aquest Informe constitueixi, no sols un instrument vàlid per als parlamentaris, perquè amb les queixes i inquietuds dels ciutadans coneguïn la realitat que ens arriba sobre el funcionament del cos administratiu del país, sinó així mateix una referència i una guia per a l'Administració, que així podrà esmenar els defectes d'estructura i les falses decisions de què pateix. Si fos així, es compliria una de les finalitats per què més vivament treballa la nostra Institució.

Hem intentat que el text sigui assequible i que l'administrat hi pugui descobrir situacions que li podran servir d'exemple per fer prevaler el respecte als drets que l'emparen.

Després d'exposar en informes anteriors els possibles lligams històrics del Síndic de Greuges amb institucions històriques; la previsió legal amb determinació de les funcions previstes; la relació amb altres figures afins o similars, i el tractament intern d'una queixa, per diverses raons —entre les quals puc citar la idiosincràsia pròpia del país i la del termini per redactar l'Informe—, hem reconduït el sistema emprat en anteriors informes cap a un model nou.



En definitiva, enfront del que en podríem dir informe-descripció, ara presentem l'informe-debat.

Davant nostre es presenten els ciutadans que tenen mancances, aquells que la societat d'una manera o altra abandona, oblida, lesiona i, fins i tot, rebutja.

Molts dels assumptes que es plantegen davant nostre han de ser estudiats, tractats, discutits i treballats per raons «estrictament humanitàries». Hem fet l'esforç d'anar més enllà de les nostres competències per exigir a la nostra societat la solució immediata d'uns problemes i unes situacions que aquesta mateixa societat encara no ha tingut temps d'assimilar ni tant sols de fer seves.

D'això, d'aquestes realitats que es presenten davant nostre, en donem compte al Parlament en forma de debat.

I és en forma de debat perquè es tracta sovint de posar en coneixement del Parlament unes situacions vives, aquelles que ens fan adonar que la nostra societat té els elements temporals bàsics (passat, present i futur) i els poders del sistema democràtic (legislatiu, executiu i judicial) al servei de la llibertat, al servei de l'home.

Moltes de les queixes que ens són presentades, les trobem també reflectides en actuacions i discussions d'aquest Parlament, o en trobem notícia en articles signats als diaris, sentim debats que en tracten a les ràdios o en són objecte les informacions de la televisió. Sobretot, responen a fets que trobem vius al carrer.

Així doncs, creiem i esperem recollir en aquest Informe els temes d'un debat obert, un debat viu.

Elaborar un informe, com la nostra llei obliga, en un termini extremadament curt, exigeix deixar molts punts simplement enunciats, sense poder-hi aprofundir com fóra convenient.

Aquesta vegada hem volgut que la queixa fos protagonista del nostre Informe.

La queixa com a reflex del problema que el ciutadà té enfront de l'administració i enfront de la societat, no pas des del punt de vista descriptiu del seu problema, sinó des de la gènesi mateixa de la situació, de la causa de la relació entre individu i societat.

En definitiva, l'Informe del Síndic hauria d'acostar-se al que ha de ser una «radiografia» no descriptiva de la societat, sinó reveladora dels seus mals.

L'Informe comença analitzant la temàtica plantejada, el contingut més significatiu i els resultats de la nostra actuació en cada cas.

Continua amb l'anàlisi de les conclusions a què s'arriba, fruit del treball que provoca la queixa del ciutadà.

Finalment, el nostre Informe inclou un conjunt de dades i documents que ens serveixen per dur a terme la nostra tasca i que, si per si sols ja són importants, esdevenen imprescindibles en el conjunt de la nostra activitat.

La reflexió, la crítica de la nostra realitat social i l'autocrítica de la nostra actuació han presidit, en tot moment, el nostre treball.

Aquesta és la nostra aportació al debat.

No vull cloure aquesta presentació sense abans deixar constància de la difícil labor realitzada pel reduït grup de col·laboradors que, sense abandonar la tasca de cada dia, han redactat i confeccionat aquest Informe dins l'ajustat temps que marca la

lleï. A ells, el meu encoratjament, el meu elogi i el meu sincer agraïment.

Aquí també, una menció especial a Jaume Giné i Daví, primer Adjunt fins al darrer mes d'agost, que ha estat un fidel col·laborador i que amb la seva dedicació i competència va fer possible superar tots els problemes de la posada en funcionament de la Institució.

Finalment, expressar el meu reconeixement als parlamentaris amb qui ens hem relacionat, tant des de la tribuna del Parlament com personalment, pel suport i suggeriments que d'ells hem rebut i que han contribuït a estimular-nos en el perfeccionament de la labor de cada dia.

Frederic Rahola i d'Espona
Síndic de Greuges

INTRODUCCIÓ

Aquest és el quart informe que presentem al Parlament.

El primer, relatiu als primers mesos de vida d'aquesta Institució, a més dels punts que indica la lleï, recollia unes notes sobre els precedents d'aquesta figura en el dret comparat, unes notes sobre les Lleis 3/1981, del 6 d'abril, reguladora del Defensor del Pueblo, i 14/1984, del 20 de març, reguladora del Síndic de Greuges, i unes indicacions sobre les funcions del Síndic de Greuges, segons la lleï.

Desplegàvem pas per pas l'articulat de la nostra lleï pel que fa a les funcions i dèiem que la lleï preveu com a funcions primàries i bàsiques la investigadora davant l'Administració; la mitjancera com a cosubstancial en una institució que vol ser instrument de diàleg i pont entre l'administrat i l'Administració; la informadora o orientadora a l'administrat, com a funció bàsica, per raó del desconeixement tradicional que té el ciutadà dels seus drets i deures en relació amb l'Administració i, finalment, la funció de promoció de modificacions dels criteris utilitzats per l'Administració per a la producció dels actes i les resolucions administratives, a fi de suggerir els canvis necessaris en les normes vigents.

En el segon informe (gener-desembre 1985), exposàvem amb detall la gènesi i els principis de la Llei 36/1985, del 6 de novembre, per la qual es regulen les relacions entre la Institució del Defensor del Pueblo i les figures similars en les Comunitats Autònomes.

També hi exposàvem la nostra crítica a les esmenes incorporades durant la tramitació en el Congrés i especialment en el Senat i desglossàvem amb detall les circumstàncies i els raonaments que conduïren aquest Parlament a interposar per unanimitat un recurs d'inconstitucionalitat contra l'esmentada lleï.

Justificàvem bàsicament el nostre desacord amb les esmenes introduïdes a la lleï per tal com consideràvem que el fet d'incloure-les-hi responia a una voluntat d'interpretar restrictivament les possibilitats de col·laboració entre el Defensor del Pueblo i els comissionats parlamentaris autonòmics, especialment en l'àmbit de l'Administració local.

La iniciativa legislativa anava preferentment encaminada a explicar l'article 4 de la Llei del Síndic, que parla de la possibilitat d'establir convenis amb el Defensor del Pueblo.

Amb aquests convenis es pensava articular una nova via a fi de permetre que el Síndic tingués una intervenció —coordinada amb el Defensor del Pueblo— en totes aquelles queixes que fessin referència a actuacions d'organismes administratius que, d'acord amb l'article 1 de la Llei del Síndic, no entraven dins els nostres àmbits d'actuació.

També en aquest segon informe donàvem una concreta explicació del tractament intern d'una queixa, amb un detall sobre el procés pràctic que es produeix des que es presenta una queixa fins que és considerada resolta.

En el nostre tercer informe (relatiu al 1986) vam voler dedicar la màxima atenció a concretar els àmbits institucional i material de competències de cadascuna de les set àrees en què dividim el nostre treball, per tal de poder donar al Parlament, amb el màxim detall possible, una visió del tractament de les queixes i els expedients d'ofici. Hi fèiem una referència empírica transcrivint, acotant i concordant extrems de les nostres recomanacions i suggeriments.

Per redactar aquest informe s'ha tingut en compte la visió que el ciutadà té de l'Administració com un conjunt d'organismes, autoritats i funcionaris als quals s'ha d'adreçar per resoldre qüestions o assumptes del seu interès.

Des d'aquest punt de vista, hem estudiat l'actuació de les administracions per matèries o grans blocs, que hem anomenat seccions. La relació d'administracions afectades —aquelles contra les quals s'adrecen les queixes del ciutadà— figura a la tercera part de l'informe, juntament amb tot un seguit de dades estadístiques i documents que ja hem qualificat d'imprescindibles per al nostre treball.

Així, doncs, les seccions són :

- I. Administració general.
- II. Ordenació del territori.
- III. Tributària.
- IV. Sanitat i consum.
- V. Pensions i serveis socials.
- VI. Ensenyament i cultura.
- VII. Justícia i treball.

Congruentment amb aquest sistema de tractament de les queixes, les conclusions valoren també els mètodes de l'Administració en conjunt.

Aquesta òptica s'ha vist afavorida pel fet que en la nostra opinió totes les administracions, grans i petites, autonòmiques i locals —independentment de la força política que ocupa la responsabilitat de dirigir-les— tenen problemes semblants, i a totes són aplicables les conclusions d'aquest informe.

Després d'un aclariment previ i una breu anàlisi del tractament rebut pel Síndic per part de les administracions públiques, les conclusions es refereixen als mètodes i procediments utilitzats per l'Administració en qüestions jurídic-administratives, amb especial menció de la problemàtica de la justícia i el procediment administratiu.

A continuació s'analitzen els mètodes i els procediments en qüestions de contingut econòmic-patrimonial i, per últim, en relació amb la prestació de serveis.

El darrer punt de les nostres conclusions recull els problemes que hem observat amb referència a l'activitat de programació i

planificació de les nostres administracions. Les recollim en un intent d'aprofundir en les indubtables conseqüències que se'n deriven per als ciutadans.

No hem volgut acabar les nostres propostes per al debat que reclamem sense deixar constància del nostre esperit de col·laboradors de l'Administració pública. Així, fem un recull de pensaments o normes elementals que creiem que han de determinar el capteniment dels nostres poders públics.

PRIMERA PART

I. Secció d'administració general

Incloem en aquest apartat les queixes tramitades durant l'any 1987 en relació amb totes aquelles situacions en què, per acció o per omissió de l'Administració pública, s'ha produït dany, lesió o indefensió al ciutadà i no se li han ofert o se li han negat obertament els instruments legals necessaris per exercir els drets que l'ordenament jurídic li reconeix.

El difícil rescabament dels perjudicis causats per l'Administració, les situacions d'inactivitat administrativa, la manca d'informació o les traves injustificades per obtenir-ne, a part la utilització de la via de fet per part de l'Administració, són alguns dels aspectes que s'analitzen en aquest apartat com a causes més directes del descontentament dels administrats.

1. Inactivitat, vies de fet, situacions d'indefensió

A l'informe al Parlament de l'exercici anterior, reiteràvem una vegada més la preocupació que sentim per aquelles situacions que, provocades per la inactivitat de l'Administració, menen el ciutadà a un carreró sense sortida : la manca de resposta, l'abús del silenci administratiu, la denegació d'informació, la inexecució de les resolucions judicials i l'incompliment dels actes propis dictats per l'Administració, n'eren els exemples més abundants, que, juntament amb les notificacions defectuoses i la falta de motivació de les resolucions administratives, han constituït, també el 1987, el denominador comú de la majoria de les queixes que han arribat a la Institució, amb independència del contingut substantiu i concret a què es refereix cada una.

Un altre motiu de queixa, que també hem inclòs en aquest apartat que denominem genèricament «situacions d'indefensió», ha estat la utilització de la via de fet per part de l'Administració, fet en el qual veiem una privació dels drets legítims de les persones, produïda al marge del procediment que la llei estableix.

Si en altres parts de l'informe s'estudia el procediment administratiu com a garantia del ciutadà, convé referir-se ara a la via de fet com a impediment fonamental que és per poder controlar l'actuació dels poders públics.

Efectivament, si la doctrina i els tribunals de justícia s'han esforçat des de fa anys a dissenyar els criteris de control dels

actes dits discrecionals és perquè aquests actes han d'anar en tot cas orientats a la consecució de l'interès general.

Contràriament, les actuacions portades a terme per la via de fet, sense procediment, sense notificacions, emparant-se normalment en la feblesa subjectiva del ciutadà, constitueixen una burla del principi de legalitat, al marge que, en no poques ocasions, amaguen autèntiques desviacions de poder, el control de les quals es vol sostreure, no solament dels tribunals de justícia, sinó també de la mera constància administrativa i de l'opinió pública.

2. *Funció pública : el respecte dels principis de mèrit i capacitat en l'accés a la condició de funcionari*

Durant l'any 1987 el Síndic de Greuges ha continuat rebent queixes relatives a la funció pública. Tant per la quantitat com per l'interès dels assumptes plantejats, en destaquen les relatives a proves i exàmens convocats per proveir places a les diferents administracions públiques catalanes.

És lògic que, davant les dificultats existents per accedir en un lloc de treball estable en aquests moments, la convocatòria de proves per assolir la condició de funcionari aixequi enormes expectatives, com ho demostra el nombre d'opositors que s'hi presenten.

Entenem que les circumstàncies, més o menys conjunturals, que presideixen tota convocatòria han de fer que l'òrgan convocant extremi les mesures tendents a garantir la transparència de les proves i el respecte als principis de mèrit i capacitat establerts a l'article 103.3 de la Constitució.

En aquest sentit, el Síndic de Greuges ha detectat, en les diverses administracions, importants resistències a permetre que els opositors puguin qüestionar la qualificació obtinguda mitjançant la revisió dels exàmens.

D'aquesta manera, la revisió de les proves esdevé una mera formalitat per part dels tribunals, que normalment no permeten la presència de l'opositor a l'acte de revisió, no autoritzen que es contrasti l'exercici amb els d'altres opositors ni fan públics tampoc els criteris que han servit de base al judici tècnic amb què es decideix la qualificació.

Aquesta actitud es complementa amb la de les administracions convocants, que, emparant-se en la «discrecionalitat tècnica» dels tribunals i fugint d'entrar en el fons de la qüestió, consoliden de fet una situació d'autèntica indefensió.

3. *Responsabilitat administrativa. Indemnitzar pels danys i perjudicis, un assumpte pendent*

És evident que maquinàries tan complexes i feixugues com a vegades són les administracions provoquen amb el seu funcionament ordinari una sèrie de perjudicis i destrosses de les quals sovint no són conscients.

En part, aquesta inconsciència és motivada per les dificultats de tota mena amb què hom ensopega a l'hora d'iniciar accions legals encaminades a fer efectiva la responsabilitat de l'Administració. Aquestes dificultats comporten en nombroses ocasi-

ons el desistiment del ciutadà, que no vol afegir als perjudicis causats el cost d'un difícil procés.

Avui dia es pot dir en termes generals que cap administració pública no indemnitza ningú pels danys i perjudicis provocats pel seu funcionament normal o anormal, si no hi ha una sentència judicial que la hi obligui. Això, com dèiem més amunt, provoca d'una banda els lògics efectes dissuasoris en el ciutadà; però, de l'altra, comporta que en moltes ocasions la mateixa Administració no sigui conscient dels béns i drets que lesiona amb la seva actuació o amb la seva inactivitat.

4. *La informació que han de donar les administracions*

La resposta de l'Administració a les peticions dels ciutadans en el sentit que se'ls faciliti una informació a la qual l'Administració té accés per raó del desplegament de les seves potestats obliga a contrapesar els drets en presència.

D'una banda, el dret dels ciutadans a la informació i a l'accés als registres i arxius administratius; de l'altra, els límits constitucionals, això és, la seguretat i la defensa de l'estat, l'aclarament dels delictes i la intimitat de les persones.

En els casos plantejats davant del Síndic, el límit que s'havia de considerar era el dret a la intimitat de les persones, primer per veure si resultava afectat i, en segon terme, per escatir si aquesta afecció era tolerable o no.

El Síndic ha entès que la solució dels casos concrets havia de ser conseqüència de l'aplicació successiva de dos criteris interpretatius : el primer, referit al dret dels ciutadans que les dades individualitzades que l'Administració li exigeixi, no surtin de l'àmbit administratiu; el segon, que, en allò no previst per les lleis, es considera raonable admetre que l'esfera de la intimitat personal i familiar està determinada de manera decisiva per les idees prevalents en cada moment a la societat.

En el supòsit de dades a què s'ha donat publicitat mitjançant registres públics o publicacions, o bé en el cas de les que són necessàries per exercir accions impugnatòries, hem insistit en la naturalesa no patrimonial de la vinculació entre aquesta informació i les autoritats que dirigeixen els organismes que en són dipositaris; també hem vindicat la necessitat que la publicitat dels acords i resolucions sigui efectiva, no merament formal.

Negar el dret a la informació que hom necessita per fer ús d'un dret, equival a impedir el seu exercici.

5. *Queixes més representatives*

Ordres donades sense convicció

Queixa núm. 1188/86

El senyor N. G. planteja la situació d'indefensió en què es troba davant la inactivitat de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet a l'hora d'executar i fer efectiva una resolució municipal de data 16-9-86.

Aquesta resolució municipal, adoptada com a conseqüència

d'una denúncia del senyor N. G., ordenava al titular d'una activitat molesta —un taller de reparació d'automòbils— que corregís determinades deficiències observades pels Serveis Tècnics Municipals en una inspecció efectuada el 13 de març de 1986. La mateixa resolució advertia al titular de l'activitat que, si en el termini de trenta dies no s'havien esmenat aquelles deficiències, es procediria a tancar i precintat el local.

Admesa a tràmit la queixa i iniciada la investigació oportuna, l'Ajuntament, per mitjà del seu Regidor de Governació, manifestà al Síndic, en data 3 d'abril de 1987, que efectivament encara no s'havia ordenat el precintatge de l'activitat molesta, pel fet que el titular ja intentava corregir-hi les deficiències.

A aquesta informació, el representant municipal hi afegeix una especulació de caràcter subjectiu segons la qual el promotor de la queixa desitjaria que el local on s'exerceix l'activitat molesta fos precintat, perquè ell és el propietari de l'immoble i d'aquesta manera s'alliberaria del llogater.

El Síndic insisteix en la seva investigació i demana el resultat de la darrera inspecció municipal practicada, que acrediti la correcció efectiva de totes o algunes de les deficiències detectades per l'Ajuntament, les quals van ser la causa i origen de la resolució que resta inexecutada. A la vegada, el Síndic recorda a l'Ajuntament la insignificança d'altres interessos que eventualment pugui tenir el denunciante que no siguin els invocats a l'expedient municipal i sobre els quals ni l'Ajuntament ni el Síndic no es podrien pronunciar.

El resultat d'aquesta segona investigació palesa el fet que ni s'han corregit les deficiències ni s'ha executat la resolució municipal, la qual cosa obliga el Síndic a recomanar a l'Ajuntament que adopti en el termini més breu possible les mesures necessàries perquè cessi la situació d'indefensió en què es troba el promotor de la queixa, i en conseqüència recomana que es doni compliment i executivitat al Decret de l'Alcaldia del 16-9-86 o, altrament, si hi ha raons d'interès general que ho aconsellin, que es dicti una altra resolució que modifiqui o anul·li la que continua inexecutada.

Aquesta recomanació formulada pel Síndic de Greuges el 19 d'octubre de 1987 no havia obtingut cap resposta de l'Ajuntament el 31 de desembre de 1987, raó per la qual el 12 de gener de 1988 la hi vam reiterar.

L'1 de febrer d'enguany, el senyor N. G. informa el Síndic que li ha estat facilitada per l'Ajuntament una còpia d'un Decret d'Alcaldia de data 18 de novembre de 1987, per la qual s'ordena al titular del taller el cessament de l'activitat i a la Guàrdia Urbana que precinti el local en el cas que el titular no cessi voluntàriament.

Ni el senyor N. G. ha rebut notificació d'aquesta resolució ni el Síndic n'ha estat informat. El taller, encara obert segons afirma el senyor N. G., continua exercint normalment l'activitat.

La importància de les formalitats

Queixa núm. 149/87

El senyor J. S., en representació d'una societat mercantil, va comparèixer davant el Síndic de Greuges plantejant una queixa contra l'actuació de l'Ajuntament de Cervelló. Segons

va explicar, el Consistori va vendre directament a l'empresa representada pel senyor J. S. una finca de 5.600 m² declarada prèviament bé de propis, després de declarar desertes la primera i la segona subhasta. L'esmentada transmissió s'elevà a pública el 23 de març de 1984.

Tot el procés es va desenvolupar amb normalitat fins que el nou propietari de la finca va voler inscriure el seu dret al Registre de la Propietat de Sant Feliu de Llobregat. En aquest moment l'adquirent, ara ja propietari de la finca, s'assabenta que l'Ajuntament venedor no havia inscrit la finca al seu nom abans d'acordar-ne i efectuar-ne la venda.

Admesa a tràmit la reclamació, considerant que efectivament podria tractar-se d'una actuació irregular de l'Administració i perjudicial per al ciutadà, es demanà un informe a l'Ajuntament, que el 30 de març de 1987 el va trametre al Síndic de Greuges.

En aquest informe s'aclarien al Síndic les circumstàncies que havien envoltat l'adquisició municipal de la finca en qüestió, i també els nombrosos requeriments verbals que des del 1983 fins al 1987 havia fet l'Ajuntament a l'anterior propietari perquè facilités l'accés al Registre. Tanmateix, l'informe anunciava una ràpida solució del cas, ja que «fa aproximadament un mes i mig l'anterior propietari havia sol·licitat la inscripció, fet que es va comprovar personalment al Registre mateix».

Malgrat aquesta virtual solució del problema plantejat, el Síndic de Greuges va considerar necessari recordar a l'Ajuntament de Cervelló tant l'obligació legal d'inscriure els béns municipals en el Registre de la Propietat com el perjudici causat al reclamant amb la injustificada actuació municipal.

Així mateix, el Síndic va donar la raó al promotor de la queixa per tal com l'Ajuntament havia actuat amb poca diligència en la solució del problema una vegada denunciat.

Finalment, se'ns ha comunicat que l'assumpte ha estat definitivament resolt.

Negativa a informar i col·laborar amb el Síndic de Greuges

Queixa núm. 369/87

En la tramitació d'aquesta queixa, promoguda per la falta d'actuació de l'Ajuntament de Sant Quirze del Vallès, s'ha pogut constatar una manca total de voluntat de col·laboració i d'atenció al Síndic de Greuges, la qual cosa ha motivat nombrosos requeriments i gestions que fins al moment no han estat acompanyats d'èxit.

L'origen de la queixa era la reiterada manca de resposta per part de l'Ajuntament a les nombroses sol·licituds de llicències d'obres a realitzar a l'habitatge del senyor A. R., i també la negativa del personal municipal a permetre-li examinar l'expedient de concessió de llicència d'obres corresponent a la seva casa. Els motius de queixa es van ampliar a l'expedient de disciplina urbanística incoat al reclamant amb posterioritat a l'admissió a tràmit de la queixa.

En data 9 d'abril es va demanar un informe a l'Ajuntament que va ser lliurat tres mesos i mig després. El 14 de setembre següent va ser considerat desferrat i incomplet i no ajustat a

allò que s'havia demanat, per la qual cosa es va reiterar la petició.

Aquesta reiteració, que mai va merèixer resposta de la corporació de Sant Quirze, va ser objecte de converses telefòniques entre el personal col·laborador del Síndic de Greuges i funcionaris municipals (Aparellador municipal) en data 28 d'octubre i 4 de novembre, també sense resultats positius.

Finalment, el 25 de novembre el Síndic de Greuges es dirigeix novament a l'Alcalde de Sant Quirze del Vallès manifestant-li textualment: «Considero necessari recomanar-vos doneu les ordres oportunes per tal que d'una vegada per totes es resolgui expressament la petició adreçada a l'Ajuntament, posant fi a aquesta situació certament irregular i pel què sabem injustificada».

Malgrat acompanyar l'anterior recomanació amb un recordatori del deure que recau sobre autoritats i funcionaris d'informar i assistir el Síndic de Greuges, la contumaç actitud de l'Ajuntament de Sant Quirze no s'ha modificat.

La mili pendent : un impediment per treballar a l'administració

Actuació d'ofici núm. 1345/86

L'accés a la funció pública està sotmès a un seguit de condicions constants, sigui quin sigui el cos o l'escala a què hom es pretén incorporar. Hi ha també uns requisits específics d'acord amb les funcions del cos o l'escala que no es poden contradir, ans al contrari, han de servir per fer efectiu el dret d'accedir en condicions d'igualtat a les funcions i càrrecs públics, d'acord amb els principis de mèrit i capacitat.

Al Diari Oficial núm. 925, del 9-12-1987, es publicà l'Ordre del Departament d'Agricultura, Ramaderia i Pesca del 27 de novembre de 1987 de convocatòria de proves selectives per a la provisió de 50 places d'Agents Rurals, com a personal interí.

A l'esmentada Ordre s'exigeixen com a requisits per prendre part en la convocatòria haver complert 21 anys i no tenir-ne més de 31 abans del termini de presentació d'instàncies i que els homes estiguin lliures del servei militar.

El 22 de desembre el Síndic demanà al Departament que li indiqués la motivació a què obeïen aquests requisits.

Una Ordre del Departament de Governació del 24 de desembre de 1987, publicada al Diari Oficial núm. 933, del 30-12-1987, per la qual es convoquen proves selectives per a l'ingrés al Cos d'Agents Rurals, deixà sense efecte la convocatòria per a la provisió interina de places abans esmentada. A la nova convocatòria no s'exigeix que els homes estiguin lliures del servei militar i limita el requisit d'edat a haver complert 18 anys abans del termini de presentació d'instàncies.

Atès el contingut d'aquesta segona Ordre, el 14 de gener de 1988 el Síndic matisà la petició d'informe en el sentit de demanar que se li aclarís si hi havia hagut un canvi de criteri o si la diferent regulació era deguda al fet que ja no es tractava de proveir places amb caràcter interí, i en aquest cas es mantenia la petició d'informe inicial, per bé que pensant en futures convocatòries.

A hores d'ara s'està pendent de rebre la informació demanada.

Reserva de llocs de treball per als minusvàlids

A l'informe corresponent al 1986, es feia constar la recomanació formulada a l'Ajuntament de Barcelona en relació amb la reserva de places per a minusvàlids a les convocatòries de selecció de personal laboral.

L'Ajuntament de Barcelona, acceptant la recomanació del Síndic, reconsiderarà el criteri inicial i en diverses convocatòries de places produïdes a partir de l'abril de 1987 ja ha fet la reserva prevista per la Llei d'Integració Social dels Minusvàlids.

La indeterminació genera malentesos

Els sistemes de selecció de personal al servei de les administracions públiques han estat objecte de nombroses reflexions. Cada procés de selecció pot esdevenir força controvertit atesa l'expectativa que genera d'obtenció d'una col·locació, de manera que aquells que no assoleixen el resultat pretès sovint hi manifestaran el seu desacord.

El senyor A. C. considerarà que havia estat víctima d'un tracte discriminatori quan es van avaluar els seus mèrits a la fase de concurs del concurs-oposició convocat per la Diputació de Barcelona, amb data 31 de maig de 1985, per a la provisió de 20 places de guarda del Cos de Guardes Jurats.

L'interessat entenia que el temps de servei prestat com a vigilant jurat en una central nuclear li hauria hagut de ser computat com a mèrit a l'apartat del barem que puntuava la «capacitat demostrada i acreditada en el desenvolupament de treballs similars a les funcions pròpies del lloc de treball objecte de la convocatòria». No havent-se fet així, presentà queixa al Síndic.

De la informació rebuda de la Diputació es desprenia que el tribunal havia entès que l'esmentat apartat sols permetia considerar puntuables els serveis prestats en organitzacions incloses dins l'àmbit de la Llei de Forces i Cossos de Seguretat.

El Síndic considerarà que aquesta interpretació, encara que es podia discutir, era justificable i que, en la mesura que s'hagués aplicat amb caràcter general, no palesava cap tracte discriminatori amb el reclamant.

De tota manera, atès que la determinació del concepte «treballs similars» s'havia fet per via de remissió a allò que disposava la Llei Orgànica 2/1986, del 13 de març, el Síndic suggerí que en futures convocatòries, per raons de claredat i per evitar malentesos i falses expectatives, caldria que, cas de mantenir-se aquests antecedents com a mèrits del concurs, es precisés el concepte al barem corresponent, substituint-hi l'expressió indeterminada «treballs similars» per la remissió abans esmentada.

Aquest suggeriment ha estat acceptat per la Diputació.

El personal sanitari local demana una jornada de treball i fer festa els caps de setmana

Queixa núm. 426/87

La queixa és formulada pel senyor J. A., que presta servei en un municipi de 1.500 habitants i en altres de més petits. El motiu de la queixa és que, d'acord amb la normativa que

regula la seva situació, dictada l'any 1953, ha de prestar servei 24 hores el dia i 7 dies la setmana per tal d'atendre les urgències que es puguin presentar, i per fer les vacances d'estiu ha de ser ell qui ha de trobar un professional que el substitueixi.

El Síndic de Greuges va considerar que efectivament cal considerar reconegut a tots els treballadors, incloent-hi els funcionaris que atenen serveis públics com ara és el de la salut, el dret a gaudir de descans setmanal, d'una jornada de treball i de vacances retribuïdes, per la qual cosa va acceptar a tràmit la queixa i va demanar un informe al Departament de Sanitat.

L'informe del Departament de Sanitat, confirmant en allò que és fonamental els motius de la queixa, exposava en primer lloc que la jornada de treball d'aquests professionals és de 37,5 hores setmanals, malgrat que han d'estar localitzables les 24 hores del dia. També es va informar que dues vegades el mes poden demanar una dispensa de 48 hores com a màxim sempre que deixin el servei atès per un company, al qual haurien de pagar o compensar ells mateixos.

Per últim, i per vies diferents, a l'informe es va confirmar també que són personalment els interessats els que han de proposar la persona que els ha de substituir per poder fer les vacances d'estiu.

Per últim, l'Administració informa del gradual desenvolupament del Decret 84/85, de Mesures per a la Reforma de l'Atenció Primària a Catalunya, que, entre altres aspectes, solucionarà aquesta qüestió.

Estudiada la informació subministrada, es va considerar que certament les limitacions i condicionants que s'imposen per a l'exercici dels drets de vacances retribuïdes, descans setmanal i jornada de treball en fan un autèntic buidat de contingut, d'aquests drets, contra allò que disposen l'article 40.2 de la Constitució i l'article 7 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.

En concret es feia notar que «... si les vacances d'un funcionari queden condicionades a la designació per ell mateix d'un substitut, o si el descans setmanal queda també condicionat al consens en l'establiment de torns entre els professionals dels partits mèdics, som de l'opinió que el dret es desfigura, carregant sobre l'interessat obligacions i condicions, el compliment de les quals és a vegades difícil».

No obstant aquesta primera aproximació negativa a la situació, es va valorar la via de solució adoptada del desplegament del Decret 84/85 mitjançant la creació de les Àrees Bàsiques de Salut.

Per això, es va decidir formular recomanació en el sentit que s'adoptin les mesures necessàries per garantir l'efectivitat d'aquests drets, especialment en els casos en què els professionals afectats no poden complir les condicions establertes a la normativa.

Una amnistia difícil d'aplicar

Queixa núm. 179/87

Amb el procés cap a la normalitat democràtica s'entengué que s'havia d'assolir la plena convivència de tots els ciutadans, amb l'oblit de qualsevol llegat discriminatori del passat. Amb aquesta finalitat, es dictaren les disposicions d'amnistia, entre

els quals les encaminades a permetre el reingrés a l'Administració pública dels funcionaris que l'hagueren d'abandonar per motius polítics.

El senyor A. T. O., que havia estat professor d'electrotècnia i trigonometria de l'Escola Municipal d'Arts i Oficis de Manresa des de l'octubre de 1936 fins a l'octubre de 1937, cridat a files i incorporat a l'exèrcit del centre l'any 1937, va tornar a Manresa després de la guerra i es presentà a l'Ajuntament, on se li indicà que, atesa la seva significació política —militant del PSUC, Secretari d'Agitació i Propaganda de la cèl·lula del Partit Comunista a l'Acadèmia d'Enginyers de l'Exèrcit de Godella—, valia més que s'allunyés, ja que el més probable era que l'empresonessin.

El 2 de juliol de 1986 sol·licità a l'Ajuntament d'aquella ciutat que li fos aplicada la normativa reguladora de l'amnistia i, en conseqüència, que se li concedís el reingrés a la plantilla i la simultània jubilació forçosa per edat.

Aportada la documentació sol·licitada per l'Ajuntament i passats més de vuit mesos sense tenir més notícies, el senyor A. T. O. s'adreçà al Síndic demanant que instés una resolució expressa d'aquell municipi.

Admesa a tràmit la queixa, l'Ajuntament informà que havia formulat consulta a la Direcció General d'Administració Local del Ministeri per a les Administracions Públiques relativa a l'escaïença de concedir en aquest cas els beneficis de l'amnistia. La dita Direcció General assenyala que per aplicar-los calien dos requisits: que l'interessat hagués estat funcionari en propietat i que hagués estat separat del servei per expedient de depuració o motius d'intencionalitat política. Essent així que el demandant acreditava el primer, però no el segon, se suggeria que es demanés informe a la Mutualitat Nacional de Previsió de l'Administració Local (MUNPAL). Demanat el criteri de la MUNPAL, no se n'havia obtingut resposta, motiu pel qual l'expedient estava aturat.

El Síndic constatà que la demora a resoldre la petició del senyor A. T. O. no era imputable a l'Ajuntament, però suggerí a l'Alcalde que insistís prop de la Mutualitat per tal que aquesta definís el seu criteri, bo i recordant-li que la competència per resoldre era seva. Així mateix, li recomanà que informés el promotor de la tramitació donada a la seva petició per evitar que cregués que estava en via de ser desestimada per silenci administratiu.

L'Ajuntament acollí aquesta recomanació, però encara no s'ha resolt la petició origen de l'actuació.

A propòsit d'aquesta intervenció, el Síndic ha de manifestar el seu convenciment que la valoració sobre el requisit d'haver estat privat d'un càrrec per motius d'intencionalitat política s'ha d'objectivar d'acord amb els principis de legalitat i seguretat jurídica, però que aquesta objectivació no es pot fer en abstracte, sinó tenint ben present la circumstància històrica en què el fet es produí.

L'altruisme finalment recompensat

Queixa núm. 1347/85

Cada estiu els incendis forestals són una de les preocupacions de la nostra societat. Per tal que la superfície cremada sigui

la menor, cal la concurrència de diversos factors : desplegament d'unitats de vigilància i alerta, conscienciació ciutadana, etc. Però, quan l'incendi esclata, sols el concurs dels mitjans públics d'extinció i l'activitat dels particulars pot evitar els efectes devastadors. La no-indemnització dels danys soferts per les persones o béns dels particulars que col·laboren amb els poders públics en enfrontar-se a un sinistre, no sols és una injustícia, sinó que els indueix a negar-se a aquesta cooperació necessària i insubstituïble.

El 28 de juliol de 1985, l'automòbil del senyor J. M. (sots-oficial del Cos de Bombers de l'Ajuntament de Barcelona, que gaudia de les vacances d'estiu i, per tant, estava fora de servei) resultà totalment cremat mentre voluntàriament, sense cap acte exprés de requisita temporal del vehicle, portat d'un alt sentit d'exigència cívica, l'utilitzava en missions d'aprovisionament dels bombers i personal civil que intervenien en les tasques d'extinció dels incendis que es van declarar a la zona de Talamanca, Mura i Rocafort.

El senyor J. M. va haver d'adquirir un vehicle nou, i en comprà un d'igual, que perdé durant l'incendi, que tenia sols set mesos d'antiguitat.

La diferència entre allò que havia cobrat com a indemnitzacions de l'assegurança, Ministeri de l'Interior i Ajuntament de Mura i el cost de l'automòbil era de 408.124 pessetes. Va sol·licitar que aquesta quantitat li fos compensada per la Generalitat, però no en va obtenir resposta satisfactòria, motiu pel qual presentà queixa al Síndic.

Admesa a tràmit la queixa i demanada informació al Departament de Governació sobre les mesures adoptades en relació amb el cas exposat i les previsions per al supòsit que es tornés a produir una situació igual o similar, s'indicà que, d'acord amb la legalitat vigent, s'entén que aquests danys han de ser atesos en la mesura possible amb els mitjans econòmics que els governs civils i ajuntaments hi puguin dedicar.

La normativa aplicable només preveu indemnitzar la pèrdua dels béns dels particulars utilitzats per a combatre el foc, si prèviament han estat requisats per l'Administració mitjançant un acte exprés.

En el supòsit plantejat, l'interessat actuà voluntàriament i espontània, amb el coneixement i anuència dels poders públics allí representants, però sense cap manament exprés.

El Síndic considerà que calia fugir d'una interpretació tant formalista de la norma quan aquesta ens condueix a un resultat clarament injust. En aquest cas, aquella interpretació comportava que, pel fet de no existir un supòsit idèntic predeterminat per la llei, no era procedent la indemnització reclamada.

Així doncs, va recomanar a l'Administració d'estudiar amb el major interès la forma d'articular un ajut econòmic que compensés les pèrdues sofertes pel senyor J. M.

Aquesta recomanació va ser acceptada pel Departament de Governació, que es va fer càrrec de l'import esmentat.

Sembla oportú fer constar en aquest informe que, per evitar que els casos com el que va motivar aquesta actuació s'hagin de resoldre només per la bona voluntat dels òrgans de les administracions públiques —bona voluntat que, d'altra banda, és just afirmar que s'ha acreditat en aquesta ocasió—, cal que tots els poders públics competents en matèria de prevenció i extinció d'incendis —administracions locals, Departament de Governació i Ministeri de l'Interior— endeguin una reflexió con-

junta on se sotmeti la normativa reguladora de la temàtica plantejada a un test apriorístic per tal de determinar les mancances de regulació i els problemes a l'hora d'aplicar-la.

Loto Ràpid

Queixa núm. 545/87

El mes d'abril va iniciar-se la venda de butlletes del joc d'atzar dit Loto Ràpid.

D'antuvi vam rebre diverses queixes —especialment orals— i els mitjans de comunicació van publicar notícies i cartes posant de manifest que en diversos indrets les butlletes es venien a menors d'edat. Un representant de la Institució va poder comprovar la certesa d'aquestes situacions. En posar-ho en coneixement telefònic dels Mossos d'Esquadra, aquest cos actuà amb celeritat i comparegué davant l'establiment denunciat.

No veient en els establiments venedors cap nota ni anunci indicatiu que la venda de butlletes és prohibida als menors (de la mateixa manera com s'indica la prohibició de vendre tabac, alcohol o d'utilitzar màquines escurabutxaques), en vam donar coneixement al Conseller de Governació mitjançant una carta en la qual recomanàrem de prendre les mesures oportunes per evitar la situació denunciada.

Quinze dies després, el Conseller ens respongué indicant, entre altres, dues coses que vam considerar cabdals :

— L'EAJA (Entitat Autònoma de Jocs i Apostes) preparava «els rètols indicadors d'aquesta prohibició, que seran entregats gratuïtament a tots els venedors significant-los l'obligatorietat de col·locar-los en un lloc ben visible».

— Durant els primers dies de venda «la Policia Autònoma ha descobert 13 casos de venedors de Loto-ràpid que han infringit la prohibició de venda als menors, als quals ha estat retirada l'autorització...»

Després d'aquestes primeres queixes que van motivar la nostra intervenció, no n'hem rebuda cap més.

II. *Secció d'ordenació del territori*

Enguany hem volgut donar un tractament unitari, dins de la secció d'ordenació del territori, a diferents qüestions que, essent competència de diferents administracions, configuren el medi en què es desenvolupen les activitats ciutadanes.

Així, hi tractem problemes relatius a l'urbanisme, les activitats classificades, el medi ambient, les obres públiques o l'habitatge, qualsevol que sigui l'administració afectada.

1. *El medi ambient i el dret a gaudir d'unes condicions de vida dignes*

Assegurar a tots els ciutadans una digna qualitat de vida és una de les finalitats de l'Estat tal com se segueix del preàmbul

de la Constitució, i un dels seus elements és l'obtenció d'un medi ambient escaient per promoure aquella qualitat.

La mateixa Constitució consigna el dret a gaudir-ne, dret que s'ha de reconèixer, respectar i protegir en la legislació, la pràctica judicial i l'actuació dels poders públics.

En exercici de la competència legislativa de la Generalitat, el Parlament ha aprovat una completa normativa atenyent als sectors de l'aigua, activitats extractives, protecció d'espais naturals, residus sòlids i aire, lligada amb l'ordenació territorial, que ha vingut a sumar-se a la ja existent, i en especial al Reglament d'activitats molestes del 1961, pel que sembla en via de modificació.

El Síndic ha constatat que, malgrat haver-se produït progressos, la protecció abans esmentada és lluny d'arribar a uns nivells satisfactoris, i això és degut no solament a la necessària limitació de mitjans amb què les administracions públiques han d'afrontar aquest repte, sinó en bona mesura a diferents mancances de programació i coordinació.

Com ja es deia a l'informe de l'any passat, la creixent sensibilitat social davant la temàtica del medi ambient sovint no va acompanyada de la suficient informació.

L'addició dels dèficits en l'acció i la informació amplifica la contestació social contra aquells projectes, com ara els abocadors, que, tot i generar un impacte ambiental perjudicial, n'eviten altres de més grans. Davant d'aquesta situació, la posició de no dir res i deixar que passi el temps i apaivagui els ànims fa que no pocs ciutadans interpretin que allò que és defensat per l'Administració no és pas l'interès general.

La informació extensa sobre aquests problemes no fomenta l'oposició visceral; el silenci, que sempre és omplert per altres informacions, sí.

El dret a un medi digne és un dret de tothom, però es concreta en el de cada un dels ciutadans a gaudir d'una natura no degradada i a no haver de suportar en els llocs on viuen unes olors, fums, sorolls, vibracions, etc., més enllà del llindar congruent amb les característiques de l'activitat que desplega.

Igual com el valor de la llibertat és desconegut quan algú és injustament privat de la seva, el dret al medi ambient també és vulnerat quan algú —i en són molts— es veu perseguit fins al seu habitatge per les immissions molestes d'activitats de tercers.

Aquesta consideració és la que ha motivat la major part de les intervencions del Síndic de Greuges en aquesta matèria.

2. *Sobre l'expropiació forçosa i la seva problemàtica*

L'expropiació forçosa és, junt amb l'exacció fiscal, la mesura més enèrgica d'intervenció administrativa sobre el patrimoni dels ciutadans.

El sistema institucional que l'expressa inclou un seguit de formalitats que constitueixen garantia de la llibertat.

El sistema articulat a la Llei d'Expropiació Forçosa ha estat successivament modificat en el temps amb la idea de facilitar la tasca de l'Administració en la prossecució de l'interès general, fet que ha comportat un correlatiu afebliment de les garanties dels administrats. De dota manera, una adequada aplicació del

marc legal vigent permet garantir els drets dels ciutadans. En aquest sentit, el Síndic ha considerat necessari discrepar de l'actuació de l'Administració en alguns casos concrets que li han estat plantejats.

S'ha hagut de recordar a l'Administració que la declaració implícita de la necessitat d'ocupació dels béns que implica l'aprovació de determinats projectes no elimina l'obligació de notificar-la individualment als seus titulars.

S'han constatat grans demores en la remissió dels expedients de determinació del preu just als Jurats Provincials d'Expropiació quan el preu en qüestió no s'ha fixat per mutu acord. Aquests retards s'han volgut justificar adduint que la negociació prosseguia cercant l'acord, malgrat que la Llei d'Expropiació Forçosa, a l'article 24, preveu que, si no hi ha avinença en la indemnització, l'expedient s'ha de prosseguir, tot i que en qualsevol estat posterior de la tramitació, abans que resolgui el Jurat, les parts poden aturar-lo si convenen un preu.

Tanmateix s'ha confirmat que, quan els Jurats Provincials d'Expropiació resolen més d'acord amb la petició de l'expropiat que no amb la de l'Administració, aquesta impugna per sistema la decisió davant la jurisdicció contenciosa administrativa.

Aquesta pràctica, donada l'acumulació d'assumptes als òrgans jurisdiccional, esdevé una nova càrrega per al propietari, que així haurà d'esperar uns quants anys més per veure's indemnitzat degudament.

3. *Sobre la manca d'habitatges i altres problemes afins*

La Llei d'Arrendaments Urbans vigent ha estat un dels motius que en matèria d'habitatges ha originat un bon nombre de queixes al Síndic, tant per part de propietaris com de llogaters.

Els propietaris d'edificis antics, amb contractes celebrats fa més de trenta anys i subjectes a la clàusula de pròrroga forçosa, han suscitat queixes d'indole diversa. Totes contenen com a factor comú l'empobriment progressiu del patrimoni personal de l'arrendador. En la majoria de casos, a més, aquests propietaris no se senten representats per la Cambra Oficial de la Propietat Urbana a l'hora de defensar els seus interessos.

Els llogaters, per part seva, defineixen més els motius de queixa i els factors i circumstàncies que sens dubte han afeblit la seva posició els últims anys.

Entre aquestes circumstàncies es destaquen fonamentalment la desaparició de la pròrroga forçosa dels contractes, les revisions i increments dels impostos traslladables al llogater o la inexistència d'organitzacions de llogaters que defensin efectivament els interessos que els són comuns.

Tant els llogaters com els propietaris han demanat al Síndic que promogui la modificació de la Llei d'Arrendaments Urbans o bé que la mateixa Administració adopti mesures legals que modulin aquestes situacions. Totes dues parts reclamen normes proteccionistes i tutelars de l'Administració per salvaguardar equitativament els interessos en joc.

El Síndic ha informat tan àmpliament com li ha estat possible en cada cas que aquestes peticions no poden ser acollides ni abonades per la Institució.

El dret a un habitatge digne i adequat, garantit per la Constitució, no ha d'assolir-se mitjançant l'establiment de normes proteccionistes en matèria de lloguers. Això comportaria un desplaçament de les càrregues públiques i socials cap a un sector de ciutadans, el dret dels quals també és garantit constitucionalment.

La tutela i protecció que hauran d'exercir els poders públics per modular aquests desequilibris que, efectivament, es produeixen en la relació entre propietari i llogater s'ha de fer necessàriament efectiva mitjançant la intervenció de l'Administració en el mercat de l'habitatge, promovent l'edificació de cases de les característiques que la demanda social reclama i en els llocs on l'especulació és més punyent.

És des d'aquest punt de vista que els problemes sorgits en el finançament dels habitatges de protecció oficial durant el segon semestre de l'any 1987 ha despertat l'interès del Síndic de Greuges.

En efecte, han estat nombroses les queixes de persones que, havent obtingut la qualificació provisional de protecció oficial, no han aconseguit que ni el Banc Hipotecari ni cap altra entitat de crèdit hagin volgut concertar el finançament del projecte en les condicions normals per a aquest tipus d'habitatge. Aquestes circumstàncies, unides a la confusió generada per la parcial i insuficient informació facilitada als afectats, han motivat la nostra intervenció.

4. *La disciplina urbanística i els problemes per fer-la efectiva*

La Llei del Sòl del 1976 preveia com una important novetat en el seu article 235 l'acció pública per exigir l'observança de la legislació urbanística. Això venia a significar, ni més ni menys, que tothom podia impugnar la concessió d'una llicència d'obres si considerava que era contrària al planejament vigent, sense necessitat de tenir-hi un interès directe ni de ser especialment perjudicat per l'acte administratiu.

L'esperit de la norma era, doncs, de considerar que la comunitat en conjunt és subjecte interessat en la gestió de l'urbanisme.

Aquesta voluntat del legislador topa en moltes ocasions, segons ha pogut detectar el Síndic de Greuges, amb una negativa més o menys palesa d'alguns ajuntaments a informar degudament els ciutadans del contingut i l'abast de les llicències per poder-ne conèixer i jutjar l'adequació a la normativa.

Tanmateix, al Síndic s'han adreçat ciutadans decebuts perquè l'Administració ni autoritza ni reprimeix una determinada actuació que consideren il·legal, o quan un determinat ajuntament actua discriminatòriament contra un ciutadà tolerant, en canvi, irregularitats i il·legalitats d'un abast més gran a la parcel·la del costat.

Entenem que aquestes actuacions i actituds, igual com succeeix en altres matèries, van dirigides a defensar per sobre de tota altra consideració, l'actuació administrativa, fins i tot en aquells casos en què l'interès públic està més en la posició del ciutadà que en la de l'Administració.

5. *Queixes més representatives*

Centímetre més, centímetre menys

Queixa núm. 532/87

El planejament urbanístic, en classificar el sòl en urbanitzable i no urbanitzable i qualificar el primer en alguna de les diverses variants possibles atenent als casos que es permeten, modula el dret de propietat. Per tal que un planejament s'escaigui amb el medi físic i no incorri en incongruències internes, és essencial comptar amb una topografia exacta i reflectir-ho en una planimetria de detall suficient.

La senyora A. S. és propietària d'un terreny de 302,42 metres quadrats a Barcelona, qualificat, en part, d'ordenació en edificació aïllada plurifamiliar i, en part, d'equipaments comunitaris.

Els plànols del Pla General Metropolità van ser confeccionats a escala 1 :5000, proporció a la qual no és possible determinar el grau d'afectació d'aquest terreny per una qualificació o l'altra.

El plànol d'Ordenació Física a escala 1 :2000 aprovat per la Comissió Administrativa de la Corporació Metropolitana de Barcelona el 30-3-1978, com a document intern de treball, fa una lectura de la planimetria 1 :5000 de la qual se segueix una afecció a equipaments de 74,93 m², i es deixa per edificar una parcel·la de dimensions inferiors a la mínima en 21,51 m².

El Síndic informà la interessada dels mecanismes que podia utilitzar per impugnar aquesta interpretació que es feia dels límits de la zonació existent, però considera oportú assenyalar que és força convenient efectuar la conversió de la planimetria dels Plans Generals a escales que permetin un major detall, amb formalitats iguals a les d'aprovació del Pla, ja que, en cas contrari, els documents que no han estat tramitats com un pla d'ordenació tenen de fet els efectes jurídics d'aquesta mena de plans.

Per la millora del paisatge urbà

Queixa núm. 922/87

Aconseguir que els interiors de les illes de cases de l'Eixample de Barcelona estiguin ben enjardinats i, en la mesura que sigui possible, amb accés semipúblic o públic, recuperant l'inicial projecte d'Ildefons Cerdà, ha estat un objectiu urbanístic dels últims temps popularitzat a través d'un eslògan publicitari del Consistori de la ciutat.

La concurrència d'altres interessos fa que en alguns casos des del mateix Ajuntament s'actui de manera absolutament contrària, amb la consegüent perplexitat del ciutadà.

Un grup de veïns de la zona delimitada pels carrers de Muntaner, Herzegovina, Gualbes i els jardins del Turó de Monterols manifestaren el seu rebuig a l'acord municipal de concessió administrativa per a la construcció d'un aparcament subterrani de diverses plantes confrontant amb el parc de Monterols, obra que comporta la destrucció de més de 1.300 m² de jardí.

Es tracta de la substitució d'una zona de verd privat per dos equipaments, l'aparcament i, al seu damunt, una pista polisportiva. L'escàs nombre d'aquesta mena d'instal·lacions a la ciutat de Barcelona no requereix cap demostració.

Atès que hi havia en marxa un procés contenciós administratiu, el Síndic oferí la seva mediació a les parts. Endegada una reflexió conjunta entre l'Administració i els afectats, l'Ajuntament reconsiderà l'acord inicial acceptant de tractar la coberta del pàrquing com a zona enjardinada i inicià els tràmits per construir una nova pista en un altre indret del districte.

Quan l'autopista divideix

Queixa núm. 1127/87

En aquesta ocasió, qui s'adreça al Síndic de Greuges és una comissió ciutadana constituïda per oposar-se a l'avantprojecte d'autopista Castelldefels-Sitges, al pas per Castelldefels. Els reclamants compareixen amb el suport de l'Ajuntament d'aquesta vila.

Aquesta oposició al projecte en qüestió, la fonamenten els reclamants en el fet que l'autopista havia de passar pel bell mig de la vila, agreujant els actuals problemes de separació entre el nucli i les platges. A aquesta qüestió fonamental, hi afegeixen molts altres aspectes que, segons ells, poden incidir negativament en el medi i en la qualitat de vida.

El Síndic de Greuges va estudiar la qüestió i la va considerar mereixedora de consideració per dues raons.

La primera és que la comissió ciutadana havia fet un important esforç, d'una banda, per aconseguir la representativitat efectiva del màxim de veïns de Castelldefels (set associacions de veïns i centenars de persones) i, de l'altra, perquè van ser capaços d'articular una alternativa tècnica al projecte oficial, amb prou detall per ser tinguda en consideració i, per tant, estudiada.

La segona raó que va suscitar l'interès del Síndic de Greuges per aquest cas va ser la importància que, en opinió seva, havia de donar-se al tràmit d'informació pública en aquesta mena de projectes. Així, es va considerar que aquest tràmit va dirigit més a cercar la col·laboració ciutadana com a eina per millorar el projecte que no pas per defensar interessos privats o particulars. Evidentment, si un avantprojecte se sotmet a informació pública per tal que els ciutadans hi facin observacions i hi proposin les esmenes que considerin que podran millorar el projecte, és lògic que l'Administració les estudiï amb atenció i sense prejudicis, i s'incorporin efectivament les millores suggerides pels veïns.

En el cas de l'autopista Castelldefels-Sitges, el Síndic de Greuges va creure convenient fer al Departament d'Obres Públiques i Urbanisme aquestes observacions, les quals, a la vista de les notícies aparegudes el mes de gener als mitjans de comunicació, han estat preses en consideració per l'Administració, ja que s'ha previst de modificar el traçat de l'autopista.

L'objectiu, reduir la velocitat.

Actuació d'ofici núm. 968/87

El Codi de la Circulació prohibeix posar obstacles que destorbin la lliure circulació dels vehicles.

A les travessies urbanes de les carreteres la velocitat és limitada a 60 km/h; com tantes altres normes, molts conductors no ho respecten.

La senyora A. S. C. es queixà davant del Síndic pel fet que l'Ajuntament de Sant Vicenç de Castellet havia col·locat unes bandes d'alentiment de vehicles a la carretera del Pont de Vilomara al pas per Sant Vicenç, que, segons deia, l'obligaven a aturar completament el cotxe per no destrossar-ne els amortidors.

L'Ajuntament informà que, efectivament, havia fet instal·lar unes bandes d'uns tres centímetres d'alçada que donen lloc a un doble ressalt, i que si es circula a 40 km/h o menys produeixen un lleuger saltiró i que es fan notar més fortament a mesura que s'hi passa a més velocitat.

La velocitat autoritzada a la zona era de 40 km/h, però, malgrat la senyalització horitzontal i vertical, molts vehicles entren a la població a una velocitat desproporcionada a les circumstàncies, la qual cosa havia provocat nombrosos accidents, en què les víctimes acostumaven a ser els vianants. En els darrers anys s'hi havien produït quatre accidents mortals.

En prosseguir les investigacions, el Síndic arribà a la conclusió que l'únic sistema per evitar aquestes infraccions — si no és possible disposar d'una dotació d'agents que vetllin pel respecte de les normes — era instal·lar un cinemòmetre, aparell popularment conegut per «radar». L'Ajuntament assenyalava que, malgrat les seves peticions, no havia aconseguit de poder-ne disposar.

El Síndic decidí actuar en un doble front : recomanà a l'Ajuntament que, mentre no es trobés un millor sistema de control de velocitat i hi hagués les bandes col·locades, es vetllés perquè fossin d'una alçada tal que permetés circular a la velocitat autoritzada; també s'adreçà al Govern Civil demanant informació sobre el procediment seguit per decidir instal·lar un cinemòmetre i sobre la possibilitat que els ajuntaments n'instal·lin o que en financin, en tot o en part, la col·locació a les travessies urbanes.

A hores d'ara s'espera de rebre aquesta informació.

Expropiacions olímpiques

Queixa núm. 757/86

Ja es va fer constar a l'informe corresponent al 1986 que diverses empreses situades al barri del Poble Nou, a la zona on s'ha d'alçar la futura Vila Olímpica dels Jocs del 1992, es queixaven de l'ús municipal d'unes mesures de disciplina urbanística en comptes del procediment expropiatori. També s'informà de la recomanació formulada pel Síndic.

Les ordres de clausura no s'arribaren a executar, amb la qual cosa aquest afer quedà solucionat en el cas concret que ens ocupà.

Posteriorment, aquestes empreses demanaren la mediació del Síndic davant l'Administració municipal representada en les negociacions per determinar les indemnitzacions per Vila Olímpica, SA, que n'oferia uns imports molt allunyats de les pretensions dels afectats.

El desacord entre ambdues parts abastava els conceptes indemnitzables i la quantia a indemnitzar.

En algun cas, la diferència entre les dues valoracions era de més de dos-cents milions (9 l'oferta municipal, 218 la proposta particular), que es reduïen a uns cent quant es consideraven els mateixos conceptes a indemnitzar.

El Síndic entengué que, en relació amb el desacord existent pel que feia als conceptes indemnitzables, no li corresponia pronunciar-se i, atesa la llunyania de les posicions respectives en els apreuaments, s'interessà per tal que l'Administració concretés motivadament la seva oferta.

Un cop l'Administració manifestà que, per a determinar l'import del concepte indemnitzable denominat «renda de substitució», acceptava com a bona la renda que l'expropiat acredités com a pactada (o en disposició de convenir) per l'arrendament d'un nou local, i que, a més, s'avenia a indemnitzar 1.250.000 pessetes per cada lloc de treball afectat pel trasllat, el Síndic considerà que s'havia produït una aproximació de posicions que li permetia donar per finalitzades les seves actuacions. Aquest criteri municipal facilità el fet que la gran majoria d'empreses signessin apreuaments per mutu acord.

Si li agrada bé, i si no també

Queixa núm. 201/87

L'execució de grans obres i projectes urbanístics importants exigeix en general procedir a expropiacions de béns i drets als seus propietaris. Això no és nou, com tampoc ho és el fet que tot procés expropiatori provoca tensions i queixes, en aquest cas importants.

El senyor A. J. va discrepar respecte al preu que l'Ajuntament de Barcelona li ofería per la seva finca, per la qual cosa va ser el Jurat Provincial d'Expropiació qui en va fixar el preu just en la quantitat de 29.999.025 pessetes en data 26 de juliol de 1984.

Ja determinat el preu, el senyor A. J., intentant que es fes efectiva l'esmentada quantitat, va comparèixer davant el departament competent de l'Ajuntament. L'estira-i-arronsa propi de tota negociació va donar com a fruit una determinada fórmula per procedir al pagament del preu en qüestió : satisfer-lo en tres anualitats —1985, 1986, 1987—, que, per a desesperació del promotor de la queixa, no es va respectar.

Acceptada a tràmit la queixa i demanat informe a l'Ajuntament de Barcelona, ens va palesar la seva interpretació del problema, radicalment contrària a la del senyor A. J. L'Ajuntament de Barcelona va interpretar que la fórmula de pagament consensuada entre l'expropiat i la persona que el va atendre, que es plasmà documentalment en forma de «compareixença», no tenia més validesa que la d'una proposta formulada per l'afectat, que es podia acceptar o no.

Per acabar de complicar la qüestió, se'ns va assabentar que la

fórmula s'havia rebutjat, malgrat que no se n'havia notificat res al promotor de la queixa.

Estudiada la qüestió, el Síndic de Greuges va considerar que l'Ajuntament havia lesionat greument els interessos del promotor de la queixa, d'una banda perquè no havia atès el pagament a què estava obligat i, d'altra, perquè havia tergiversat la seva bona fe.

El Síndic va considerar raonable que, així com el senyor A. J. havia seguit un procediment llarg i complex per determinar el preu dels béns a expropiar, així mateix era legítim que se li confirmés amb la màxima exactitud el moment en què aquella quantitat es faria efectiva.

Tanmateix es considerà insuficient la forma d'instrumentar els compromisos a què s'arriba entre l'Ajuntament i els subjectes expropiats.

Després d'aquesta recomanació, s'han produït noves converses entre els responsables municipals i el senyor A. J., de les quals encara s'esperen els resultats.

El soroll conquesta el castell

Queixa núm. 1065/86

La dita anglo-saxona segons la qual «Casa meua és el meu castell» va fer sort històrica.

Entesa aquesta dita com a afirmació d'un cercle d'intimitat d'on hom pot excloure els altres i tot allò que hi faci nosa, semblaria lògic pensar que la consolidació dels drets fonamentals dels ciutadans (que amb interrupcions i fins i tot regressions més o menys intenses ha estat una tendència històrica dels últims dos segles, particularment accentuada a casa nostra als últims anys) ha assolit el caràcter de veritat indubitable.

Aquestes prediccions estan ben lluny de la realitat : el progrés de la tècnica, amb la invenció d'enginys transmissors de sons cada cop més potents i perfectes, unida al desenvolupament industrial, fan que, per segons qui, pensar de tornar a casa al vespre o instal·lar-s'hi durant el dia sigui com un malsòn.

El senyor J. A. M. comparegué davant del Síndic el 30-10-86 i manifestà que fa cinc anys que es queixa de les molèsties que li causen les activitats que successivament es produeixen als baixos de l'edifici on viu (a la ciutat de Balaguer).

En el moment de presentar la queixa al Síndic, es tracta d'un centre d'emmagatzematge i distribució de productes lactis. De l'informe d'un enginyer tècnic industrial que el reclamant aporta, se'n segueix que en els mesuraments acústics efectuats s'han constatat a l'interior de l'habitatge del senyor J. A. M. uns nivells sonors de 48-50 decibels a dos quarts de deu del vespre, de 40 a dos quarts d'una de la matinada i de 59 a 65 a les nou del matí.

El nivell sonor màxim permès des de les 22 a les 8 és de 30 dB i de 45 dB durant el dia.

L'informe d'un doctor arquitecte que l'interessat també adjuntava amb la queixa constata que algunes esquerdes de les parets que havien estat reparades s'havien tornat a reproduir i que augmentaven «fins a permetre el pas d'un llibret de mig centímetre de gruix on abans només es podia fer passar una

moneda». L'informe imputa aquesta progressió de lesions primitives als impactes i vibracions produïts per les màquines i motors instal·lats als baixos.

Demanat informe a l'Ajuntament l'11-11-86, calgué reiterar la petició cinc mesos després. Llavors sí, amb celeritat, se'ns indicà que el 20 d'octubre de 1986 —dos mesos després de l'informe tècnic més antic— es demanà llicència d'activitat inòcua per a venda al major de llet condensada, en pols, concentrada o fermentada, autorització que es concedí 22 dies després, sense imposar cap mesura correctora.

Contrastada la informació municipal amb el promotor de la queixa, el 30-6-87, atès que les molèsties continuaven, el Síndic recomanà que els serveis municipals practiquessin una inspecció per determinar el nivell sonor que es percebia a l'habitatge del senyor J. A. M. i l'estat de seguretat general de l'edifici, amb la conclusió que, si calia, s'adoptessin les mesures escaients per aconseguir l'atenuació de les molèsties fins a un nivell compatible amb els usos d'habitatge.

Dos mesos després, el senyor J. A. M. es tornava a posar en comunicació amb el Síndic. Adjuntava nous dictàmens tècnics que confirmaven els anteriors. El comunicant ens informava que n'havia tramès còpia a l'Ajuntament.

El 28 de setembre reiteràvem la recomanació efectuada a l'Ajuntament. Finalment, el 19 de novembre de 1987 el Consistori ens facilità una còpia de l'informe de l'enginyer municipal, segons el qual es va ordenar al titular de l'activitat que adoptés un seguit de mesures correctores.

Des de la nostra admissió a tràmit de la queixa fins a la resolució municipal, el senyor J. A. M. va haver de suportar dotze mesos més de sorolls.

Equipaments públics, però molestos

Queixa núm. 294/87

Els membres d'una comunitat de propietaris, veïns tots d'un mateix edifici al carrer Consell de Cent, de Barcelona, recorren al Síndic de Greuges decebuts per la inactivitat de l'Ajuntament de Barcelona davant les molèsties provocades pel funcionament d'un centre de formació professional en la finca que confronta amb la seva. El problema s'agreujava, segons van informar els veïns, els caps de setmana, ja que a la terrassa del centre hi havia una pista esportiva que era utilitzada, fora de l'horari escolar, per equips federats aliens al centre. Es tractava, doncs, de molèsties, sorolls i vibracions produïdes pel funcionament d'un centre d'ensenyament de titularitat privada, que a més a més constituïa un equipament esportiu utilitzat pels equips del barri.

Admesa a tràmit la queixa i demanat informe sobre les actuacions portades a terme per l'Ajuntament de Barcelona, aquest ens informa de les inspeccions realitzades, de les mesures correctores proposades i dels problemes estructurals dels edificis que, segons l'informe tècnic, agreujaven el problema i en dificultaven la solució.

Estudiat l'assumpte, es va constatar la dificultat d'haver de donar el mateix tractament a una activitat d'aquesta naturalesa que a una activitat industrial o comercial.

Això, unit al fet de la fretura d'equipaments esportius del

barri en qüestió, va determinar que s'aguditzés la tensió entre el dret dels veïns a gaudir d'unes condicions de vida dignes i el dels usuaris a gaudir de l'equipament.

Arribat en aquest punt, el Síndic de Greuges va considerar que l'única via possible era estimular el diàleg i la negociació entre l'Ajuntament i els veïns que patien les molèsties. Per això, el 12 de novembre, es va recomanar a l'Ajuntament que convoqués els veïns.

En el moment de redactar el present Informe encara no s'han rebut notícies del resultat de les converses.

Dit i provat

Queixa núm. 1093/86

Aquesta queixa es va presentar al Síndic de Greuges a mitjan novembre del 1986. La tramitació es va perllongar durant els primers tres mesos del 1987.

El motiu de la queixa eren, una vegada més, les molèsties provocades per una sala de festes, en aquest cas a la vila de Sitges.

La novetat era que els veïns afectats per l'activitat, no solament havien denunciat la situació a l'Ajuntament, sinó que a més a més havien encarregat un informe a un professional, que demostrava de forma clara els excessos de la sala quant a sorolls i vibracions.

Aquesta actitud dels veïns (tendent a col·locar l'Administració davant l'evidència de determinades molèsties, que aquesta hauria d'evitar), el Síndic la considera de gran importància, ja que d'una banda és coherent amb la valoració que els tribunals de justícia fan de les mesures correctores com a presumpcions «Iuris Tantum», és a dir, que admeten proves en contrari, i d'altra perquè moltes vegades els poders públics manquen de mitjans humans i materials suficients per controlar totes les activitats que en un moment determinat estan en funcionament.

En aquest sentit, i en relació amb altres expedients de queixa referits a altres corporacions locals, el Síndic de Greuges ha considerat necessari que l'Administració accepti com a vinculants els informes i dictàmens emesos per òrgans oficials o per empreses homologades per l'Administració (com ara poden ser el Laboratori General d'Assaigs i Investigacions, el Laboratori Municipal de Barcelona o altres), i lliurats a requeriment dels particulars afectats per l'activitat molesta.

En el cas concret de la queixa a què ens referim, l'Ajuntament va decidir clausurar l'activitat a la vista dels informes dels seus tècnics, la qual cosa va resoldre la qüestió. El Síndic de Greuges en el seu escrit a l'Ajuntament de Sitges, notificant l'arxiu de l'expedient, va fer referència a la necessitat de prendre en consideració les proves aportades pel ciutadà en les resolucions administratives.

La solució al problema : que hi intervingui l'Ajuntament

Queixa núm. 1107/86

El cas va ser plantejat al Síndic de Greuges l'any 1986 per una comunitat de propietaris de la vila de Tremp, la qual cosa

va motivar que ja s'exposés breument a l'Informe corresponent a aquell any.

Es tractava del problema derivat de la instal·lació d'una xemeneia que garantís la sortida de fums d'una petita indústria situada al costat de l'edifici propietat dels reclamants.

Els veïns van aconseguir que l'Administració obligués a instal·lar la xemeneia, i el titular de l'activitat en va demanar i obtenir la llicència municipal.

Quan ja semblava que tot estava en vies de solució, el propietari del taller va considerar que la inversió podia esdevenir inútil si la comunitat de propietaris no l'autoritzava a pujar al terrat per netejar la xemeneia quan fos necessari.

La comunitat, per part seva, es negava a donar cap autorització de pas per escrit, perquè ho considerava excessiu i innecessari. Davant d'aquesta situació, l'Ajuntament va intentar intervenir-hi, sense arribar a cap acord concret.

Admesa a tràmit la queixa i assabentat el Síndic per l'Ajuntament de tots els aspectes de la controvèrsia, es va proposar a les parts implicades una solució consistent bàsicament que els Serveis Tècnics de l'Ajuntament apreciessin la necessitat d'accedir a la xemeneia des del terrat de l'edifici, reconeixent a la màxima autoritat municipal la possibilitat de decretar l'accés del personal de l'empresa als elements comunitaris de l'immoble, per tal com no es poden considerar objecte de la protecció constitucional de què gaudeix el domicili.

Tanmateix, es va considerar que aquesta intervenció constituïa una important garantia per als promotors de la queixa, tant pel que fa a la necessitat real de l'accés del personal de l'empresa com per l'atenció amb què es faria la feina.

Aquesta proposta va ser acceptada tant pels veïns que s'havien adreçat al Síndic com per l'Ajuntament de Tremp, que la va concretar en un Decret de l'Alcaldia-Presidència, que al segon punt de la part dispositiva diu: «Fer palès el compromís d'aquest Ajuntament de vetllar perquè la mesura correctora que s'imposa sigui eficaç i en conseqüència l'Ajuntament, prèvia petició de part i prèvia comprovació i supervisió per part dels serveis tècnics municipals, procedirà a requerir puntualment la comunitat de veïns perquè permeti el pas pels elements comunitaris de l'immoble als operaris encarregats de la neteja, reparació o manteniment de l'esmentada xemeneia».

Val més tard que mai

Queixa núm. 403/87

En aquesta ocasió, la intervenció del Síndic de Greuges va començar amb un assessorament telefònic a la senyora E.L respecte al que podia fer davant d'una activitat de restaurant al municipi de Montornès del Vallès, que, a més de no tenir llicència municipal, tampoc no disposava de sortida de fums, la qual cosa provocava tota mena de molèsties als veïns dels pisos més baixos.

Seguint el consell dels assessors de la Institució, el 5 de març de 1987 la promotora de la queixa va denunciar el fet a l'Ajuntament i rebé com a resposta, un mes després, la notificació que el titular de l'activitat havia sol·licitat l'oportuna llicència, per la qual cosa podia examinar l'expedient i fer-hi les manifestacions que considerés oportunes. Mentrestant, el restaurant

continuava funcionant, sense adoptar ni tan sols les mesures correctores previstes al projecte en tramitació; per tant, les molèsties també continuaven.

Admesa a tràmit la queixa es va demanar informe a l'Ajuntament de Montornès del Vallès, el qual respongué, un mes i tres setmanes després, que l'expedient en qüestió «es tramita conforme al Reglament d'Activitats Molestes, Insalubres, Nocives i Perilloses de 30 de novembre de 1961».

Estudiat l'informe, el Síndic de Greuges va considerar que hi havia importants contradiccions i que el funcionament ininterromput de l'activitat abans de la tramitació i durant la mateixa tramitació de la llicència ja constituïa una vulneració d'allò que preveu la normativa esmentada per l'Ajuntament.

Tanmateix, es van constatar contradiccions entre les dates d'inici de l'expedient i de la notificació a la interessada, per la qual cosa es va demanar còpia de l'expedient administratiu autenticat pel Secretari i es recomanà que s'adoptessin les mesures necessàries per evitar les molèsties inferides a la reclamant.

Tres mesos després, l'Alcaldia notificava al Síndic que, a la vista del resultat de les inspeccions realitzades, s'havia decidit clausurar l'activitat «fins que s'apliquin les mesures correctores que impedeixin les molèsties denunciades».

Una història de gossos

Queixa núm. 729/87

Sotmetre determinats actes dels particulars a prèvia llicència té per objecte garantir que l'interès general no sigui lesionat.

Algunes vegades aquest interès, objectivat en normes jurídiques, no coincideix amb el criteri que de l'interès general té l'òrgan encarregat de concedir o informar l'autorització.

El senyor J.A.A., a requeriment de l'Ajuntament d'Orís, sol·licità el 7.10.83 llicència municipal d'obres per executar les que eren necessàries per continuar exercint l'activitat de cria i ensinistrament de gossos en una canera a l'esmentat municipi.

La instal·lació, d'uns 5.500 metres quadrats, era a un parell de quilòmetres de l'Ajuntament i a una alçada entre dos-cents i tres-cents metres per sobre de la casa de la Vila. Aquest establiment del reclamant funcionava des del 1974 sota una altra gerència i havia obtingut premis internacionals de cert prestigi.

Deu dies després de la data indicada l'Ajuntament decidí paralitzar la tramitació de la llicència d'obres fins que es presentés el projecte necessari per obtenir la llicència d'obertura.

Presentat el projecte el 4.11.83, la Comissió Territorial d'Indústries i Activitats Classificades de Barcelona, uns onze mesos després, va emetre informe favorable sobre l'exercici de l'activitat, contradient, doncs, l'informe municipal. Deu mesos més tard, l'Alcalde va decidir suspendre la tramitació de la llicència d'obertura fins que es resolgués la qüestió de la llicència d'obres, aleshores pendent de sentència de l'Audiència Territorial.

Com si entremig no hi hagués una sol·licitud de llicència municipal d'obres, l'Ajuntament denuncià el senyor J.A.A. a la Direcció General d'Urbanisme. Això donà lloc que el 25.07.84 la dita Direcció General el requerís, en el termini de dos mesos, a demanar la corresponent llicència a l'Ajunta-

ment, cosa que no solament ja havia fet, sinó que, com que els terrenys no eren urbanitzables, ja s'havia tramitat davant la Comissió d'Urbanisme de Barcelona, que l'havia denegat un mes abans. Posteriorment fou confirmat aquest acord pel Conseller en via de recurs d'alçada.

El 14.04.87 l'Audiència Territorial sentencià a favor del senyor J.A.A.. La representació de la Generalitat apel·là al Tribunal Suprem. Paral·lelament, se li imposà una sanció pecuniària de 303.436 pessetes per infracció urbanística i l'Alcalde ordenà la clausura de l'activitat, no solament en l'activitat de cria i ensinistrament, sinó també de custòdia de gossos —al moment d'executar aquesta ordre n'hi havia dos—, perquè, segons es digué, patien gana i set, cosa que contradiu un certificat del titular del partit veterinari estès dies abans.

Rebuda la queixa del senyor J.A.A., es van constatar els fets que s'han relatat i també s'apreciaren contradiccions flagrants entre els informes dels tècnics que es desplaçaren a la zona i el dictamen pericial que consta com a prova en les actuacions del procés. D'altra banda, quan l'Ajuntament creia convenient a l'interès general que una determinada obra s'executés, concedia el permís *per se*, mentre que en altres ocasions hi aplicava la legalitat vigent tramitant l'expedient a la Comissió d'Urbanisme d'acord amb la normativa que hauria hagut de seguir en tots els casos.

En una visita feta per dos col·laboradors de la Institució, el senyor Alcalde indicà que, posat que el titular del terreny on hi havia la instal·lació el vengués, hi havia un cert interès municipal per construir-hi una llar d'avis i un casal de joves.

El Síndic va fer diverses consideracions tant a l'Ajuntament com al Departament de Política Territorial en relació amb la tramitació d'aquesta llicència, que no cal reproduir en la mesura que són conseqüència lògica dels fets exposats.

Davant la causa en què es fonamenta la denegació per part d'Urbanisme —possibilitat que la construcció sol·licitada pel senyor J.A.A. mena a la constitució d'un nucli de població—, el Síndic entengué que, o bé el nucli ja hi és a hores d'ara —hi ha l'església del poble, un restaurant-hostal i una masia amb corrals per a bestiar boví— i per tant la construcció sol·licitada no alteraria aquesta qualificació, o bé no hi ha nucli i en aquest cas la construcció de l'habitatge del criador de la canera tampoc no variaria substancialment la situació.

Malgrat això, essent l'assumpte pendent de resolució del Tribunal Suprem, el Síndic considerà que solament podia oferir la seva mediació per trobar una solució provisional que atenués els perjudicis soferts per l'interessat fins que l'alt tribunal resolgués definitivament el cas, confirmant l'acte administratiu o la sentència objecte de recurs. En una entrevista tinguda pel senyor Alcalde amb dos col·laboradors de la Institució, se'ns manifestà que el poble no volia la canera i que no es podria acceptar una mediació que admetés d'instalar-la-hi.

Si més no, que paguin

Queixa núm. 956/86

A la ciutat de Barcelona, la senyora T.E. va veure un dia de l'any 1981 com uns veïns feien determinades obres a la part posterior de l'edifici veí, que la perjudicaven greument.

Immediatament va denunciar el cas als serveis competents de l'Ajuntament, la qual cosa va motivar diverses inspeccions per part dels tècnics municipals.

La conclusió d'aquestes actuacions va ser que les obres es feien sense permís de l'Ajuntament, i que a més a més no eren legalitzables, és a dir, que ni tenien llicència ni en podien tenir.

La reclamant va pensar que l'Ajuntament obligaria els infractors a respectar la normativa urbanística i que faria tornar les coses a la situació originària, però, veient que transcorrien els mesos i no passava res, va tornar a fer la denúncia. Tampoc no va assolir el seu objectiu aquesta vegada, i hi va insistir els anys 1982, 1983, 1984, 1985 i 1986, en què va comparèixer davant del Síndic de Greuges queixant-se de la inactivitat municipal.

Admesa a tràmit la queixa i demanat un informe a l'Ajuntament, aquest confirmà les dades exposades per la promotora de la queixa, afegint-hi, però, que durant tots aquests anys s'havien imposat als responsables de les obres il·legals cinc multes de 25.000 pessetes.

Tanmateix a l'informe municipal es reflexionava sobre la falta de mitjans per executar subsidiàriament les obres d'enderrocament de les construccions il·legals denunciades.

Com que l'informe, malgrat la seva exhaustivitat, no feia constar si les multes s'havien pagat, se'n va demanar un altre de complementari sobre aquest punt.

Aquest informe complementari, requerit el 28 de novembre de 1986, va trigar deu mesos a ser lliurat. Del seu contingut es desprenia que, de les cinc multes imposades, n'havien estat pagades tres; sobre les altres dues, se seguia el procediment per fer-les efectives.

El Síndic de Greuges va ser sensible en aquest cas a les dificultats que, efectivament, pot tenir un gran ajuntament per perseguir i sancionar les infraccions urbanístiques menys evidents, però així mateix va considerar que en aquests casos, una vegada detectat i resolt l'expedient sancionador amb les oportunes sancions econòmiques, s'ha de garantir que el procediment recaptador arriba a les últimes conseqüències, i que els infractors, si més no, paguin.

Rectificar és de savis

Queixa núm. 566/87

En aquesta ocasió, una ciutadana s'adreça al Síndic de Greuges demanant la seva intervenció en un problema que l'enfronta a l'Ajuntament d'Argentona. La senyora T.R., promotora de la queixa, considera il·legal una llicència atorgada per construir un garatge i una edificació auxiliar que s'adossen al mur de separació de les finques, ja que el pla urbanístic vigent a la zona estableix una separació mínima de tres metres.

L'Ajuntament va estudiar el cas durant quatre mesos. Finalment optà per demanar un informe a la Direcció General d'Urbanisme.

L'informe en qüestió, lliurat el 22 de gener de 1987, donava la raó a la reclamant i considerava fora d'ordenació la construcció feta a l'empara de la llicència municipal.

Malgrat aquesta valoració feta pels tècnics de la Generalitat,

l'Ajuntament roman passiu, la qual cosa motiva la queixa de la senyora T.R. davant el Síndic de Greuges.

Demanat informe a l'Ajuntament, es rep còpia de l'expedient administratiu on queden reflectits els aspectes abans expressats, acompanyat d'un ofici del nou Alcalde elegit a les últimes eleccions municipals en què ofereix al Síndic de Greuges tota la seva col·laboració.

Amb posterioritat a la tramesa de l'expedient i després d'un complet informe jurídic del Secretari, l'Ajuntament va decidir declarar lesiu per als interessos públics l'acord de concessió de la llicència debatuda, i en conseqüència va acordar impugnar-lo davant els Tribunals de Justícia competents, bo i valorant les conseqüències indemnitzatòries i les responsabilitats personals i econòmiques que se'n deriven.

A la vista d'aquesta iniciativa municipal, el Síndic de Greuges va considerar oportú suspendre les seves investigacions per dues raons diferents :

La primera, perquè el conflicte ha estat sotmès a la consideració de l'Audiència Territorial de Barcelona, raó per la qual, d'acord amb l'article 16.2 de la Llei 14/84, del 20 de març, que regula la Institució, no pot el Síndic pronunciar-se quant al fons de la qüestió.

La segona raó és perquè de les actuacions municipals es desprèn una indubtable voluntat de fer prevaler la legalitat i el respecte a les normes per sobre de tota altra consideració, per la qual cosa entenem del tot innecessària la nostra intervenció directa.

La dificultat que normalment existeix perquè les administracions públiques reconeguin els seus errors i rectifiquin les actuacions incorrectes va fer que el Síndic de Greuges volgués deixar constància d'aquesta queixa.

III. Secció Tributària

A diferència de l'any anterior, en el present informe agrupem sota aquesta àrea, que denominem Tributària, totes les queixes que fan referència als conflictes entre administració i contribuent, sense considerar quina ha estat l'administració afectada pel conflicte.

Val a dir que, també com en l'exercici anterior, els tributs locals han suscitat el major nombre de queixes d'aquesta àrea, però en relació amb aspectes com la capacitat econòmica del contribuent i la manca de garanties que imposa per al ciutadà un procediment tributari defectuós.

1. La quantia dels impostos, la capacitat econòmica i la valoració dels béns que hi estan subjectes

Aquest informe fa palesa l'existència de diverses mancances en la prestació de serveis públics, serveis que solament poden ser atesos amb una assignació prèvia de recursos.

És cert que una optimització en l'ús dels recursos generarà nivells més alts de serveis, però la capacitat de despesa de les

administracions és un *prius* sempre i en tot lloc. A l'entorn socio-cultural occidental, ningú no discuteix la necessitat d'un sistema tributari, i la nostra Constitució ordena que tot ciutadà ha de contribuir-hi d'acord amb la seva capacitat econòmica.

Malgrat que la pluralitat d'àmbits on ha d'actuar l'Estat —amb la multiplicació de despeses que comporta— fa que es gravi gairebé tot allò susceptible de reportar ingressos a l'erari, és evident que la capacitat econòmica del ciutadà no pot ser menystinguda, i la progressivitat, predicada com a principi del sistema, mai no pot tenir abast confiscador.

En aquells tributs que graven un patrimoni o un conjunt de béns i drets prèviament valorats per la mateixa Administració mitjançant regles que es pretenen objectives, el Síndic de Greuges ha pogut constatar les enormes diferències existents entre aquesta valoració i la del ciutadà.

Aquestes divergències, que en part s'han de considerar lògiques tenint en compte la diferència d'interessos, provoquen, però, situacions qualificables de desproporcionades i abusives si es té en compte les enormes dificultats existents per contradir els valors assignats per l'Administració, o la ineficàcia dels mecanismes per actualitzar-los.

Així, en alguns casos s'han observat valoracions o increments de valors —com a conseqüència de manca d'actualitzacions periòdiques— que es poden qualificar d'espectaculars. En altres, però, malgrat el que el contribuent pensava, el causant de les desventures no ha estat el valor, sinó el joc d'un seguit de mecanismes —com ara el de les rendes potencials— que comporten una elevada pressió fiscal.

2. També en matèria tributària, el procediment és la garantia per al ciutadà

La tensió, existent de sempre i aguditzada en els últims temps, entre la pretensió de les administracions tributàries d'agilitar i millorar la recaptació de tributs i suprimir el frau fiscal, i la dels ciutadans, de contribuir a les despeses generals només en la quantia i de la forma que la normativa preveu, ha continuat provocant queixes i reclamacions davant el Síndic de Greuges.

Una bona part de les queixes rebudes, com també de les recomanacions i resolucions del Síndic, ha versat sobre problemes de procediment, la qual cosa ens obliga novament a deixar constància que no és admissible sacrificar els mitjans de defensa de què disposa el ciutadà davant l'actuació de les diferents administracions.

El Síndic considera que aquest és el problema de fons comú a les principals qüestions en què ha hagut d'intervenir.

És el cas de la implantació per alguns ajuntaments del sistema d'autoliquidació en l'impost de plusvàlua, la resistència a procedir a la devolució d'ingressos indeguts, la no admissió de la prescripció com a forma d'extinció del dret a liquidar, l'absència de les diferents notificacions obligatòries en tot procediment administratiu, fins i tot les estimatòries recaigudes en tots els expedients...

No obstant això, la gravetat del problema no ve pas del fet que aquestes situacions siguin més o menys normals (que ho són), sinó perquè, quan el contribuent les allega com a motiu

d'oposició a les pretensions de l'Administració, aquesta esdevé extraordinàriament remissa a revisar els seus actes, reconèixer els seus errors i accedir a la petició del ciutadà.

Algunes excepcions del que acabem d'assenyalar es fan constar més endavant, i han merescut el reconeixement del Síndic a les autoritats responsables.

3. *La recaptació, una font de diners i de conflictes*

La recaptació de tributs ha estat l'any 1987 un afer que ha suscitat polèmiques, debats i investigacions que han transcendit àmpliament als mitjans de comunicació, però que al nostre entendre no han contribuït gaire a aclarir en definitiva els drets dels ciutadans davant determinades actuacions de l'administració tributària.

Dissortadament, certes qüestions i conflictes que afecten tan directament els drets dels administrats esdevenen eines o instruments de desgast polític. L'interès general en aquest cas es veu relegat a un discret segon pla, el prestigi de les institucions públiques en surt sempre lesionat i la confusió del ciutadà està assegurada.

El Síndic ha hagut d'intervenir per raó d'actuacions recaptatòries que ha considerat lesives per als drets dels ciutadans, en especial les referides al contingut excessivament amenaçador, i de vegades fins i tot ofensiu, del text de les notificacions tributàries; a la inobservança gairebé sistemàtica de l'ordre de prelación legal a l'hora de practicar l'embargament de béns del deutor; a les actituds cominatòries i desconsiderades dels agents encarregats de la recaptació; al cobrament injustificat de costes que en alguns casos s'apliquen de forma il·legal, i, finalment, a la inobservança de les formalitats legals en la celebració de les subhastes dels béns embargats.

En la majoria de casos, els ciutadans desconeixen el precepte legal que empara el seu dret davant l'Administració, però d'una manera gairebé intuïtiva rebutgen i es resisteixen a acceptar com a vàlides aquelles actuacions que topen frontalment amb conceptes tan fonamentals com el de respecte, seguretat jurídica, legalitat i dret, que han anat penetrant en la consciència col·lectiva d'una societat que viu en democràcia.

4. *Queixes més representatives*

Una liquidació tributària de més de dos mil cinc-cents milions

Queixa núm. 384/87

La companyia mercantil X.S.A., titular d'una activitat classificada i legalitzada consistent en un abocador controlat de residus urbans situat al terme municipal de Vacarisses, rep de l'Ajuntament de Viladecavalls el febrer de 1987 la notificació d'una liquidació tributària per import de 2.596.138.500 pessetes (dos mil cinc-cents noranta-sis milions cent trenta-vuit mil cinc-cents pessetes).

Aquesta liquidació respon, segons l'Ajuntament de Viladecavalls, a l'aplicació de l'Ordenança Fiscal núm. 5 del mateix

Ajuntament, reguladora del tribut amb finalitat no fiscal sobre contaminació del medi ambient.

El promotor de la queixa invoca indefensió pel fet que, malgrat que ha impugnat la liquidació (tant per l'import com pels defectes formals que conté la liquidació), atesa la seva quantia extraordinària, no pot prestar l'aval exigít legalment per garantir el pagament del deute tributari ni obtenir, per tant, la suspensió de l'execució de l'acte tributari.

Si el pagament del tribut és exigít per l'Ajuntament en via executiva (i pot ser-ho perquè els actes administratius són executius i es presumeixen legítims), l'empresa farà fallida i a més li serà impedit l'accés als tribunals de justícia per obtenir un pronunciament jurisdiccional sobre la validesa d'aquell acte tributari amb el qual no està conforme.

Admesa a tràmit la queixa, el 3 d'abril el Síndic es dirigeix per telegrama a l'Alcalde de Viladecavalls perquè li confirmi si l'import de la liquidació és de dos mil cinc-cents noranta-sis milions cent trenta-vuit mil cinc-cents pessetes o si es tracta d'un error. Si més no, la xifra era insòlita.

L'Ajuntament no respon al Síndic. El 22 d'abril, el promotor de la queixa informa el Síndic que l'Ajuntament ha estimat la seva impugnació, però només en allò que feia referència als defectes formals observats en la notificació, la qual havia anul·lat per girar-ne una de nova pel mateix import.

Confirmat, doncs, aquest punt, el 8 de maig següent el Síndic dirigeix un escrit a l'Ajuntament de Viladecavalls fent-li una sèrie de recomanacions i el suggeriment que, per tal de garantir al promotor de la queixa el dret a la tutela efectiva dels jutges i tribunals, previst a l'article 24 de la Constitució, acordi la suspensió de l'execució de l'acte tributari, sense exigir la prestació d'aval en la quantia prevista per la llei, ja que seria una exigència impossible de complir.

El 22 de maig següent, l'Ajuntament de Viladecavalls va adoptar l'acord de suspendre, sense prestació d'aval de cap mena, l'execució de l'acte administratiu impugnat per l'empresa promotora de la queixa i de mantenir la suspensió fins que l'acte administratiu esdevingués ferm.

Actualment, la liquidació tributària que va originar aquesta queixa ha tingut accés a la jurisdicció contenciosa administrativa i està pendent de resolució judicial.

Val més el farciment que el gall

Queixa núm. 253/87

Entre d'altres actes, el naixement de l'obligació de contribuir per l'Impost sobre Transmissions Patrimonials és determinat per la transmissió onerosa *inter vivos* de tota classe de béns i drets que integren el patrimoni de les persones físiques o jurídiques.

Per imperatiu constitucional, el sistema tributari s'ha d'inspirar en els principis d'igualtat i progressivitat, i en cap cas no pot tenir abast confiscador.

Entre el setembre del 1972 i el març del 1973, el senyor J.L.S., per document privat, va adquirir uns terrenys amb una superfície total d'unes deu hectàrees edificables a raó d'un habitatge cada hectàrea i mitja. El 15.09.77 va elevar-los a escriptura pública i se li efectuà liquidació per l'Impost sobre Trans-

missions. Els terrenys hi van ser valorats d'acord amb les circumstàncies del moment de l'adquisició.

El senyor J.L.S. no va recórrer contra les liquidacions que va considerar correctes, tot i que, no disposant de prou diners per satisfer-ho, sollicità i obtingué un ajornament en el pagament.

L'any 1979 demanà una taxació dels terrenys per liquidar els deutes que, per mal funcionament d'un negoci familiar, havia acumulat. Llavors s'assabentà que l'abril del 1975 un nou pla havia classificat els terrenys de «no urbanitzables», amb la qual cosa havien perdut gairebé tot el valor. Es donava el cas que l'import de l'impost pujava més que el de la finca.

És cert que va transcórrer un període de temps entre la pràctica de la liquidació tributària i la pèrdua de l'aprofitament urbanístic, durant el qual, si més no teòricament, el valor de la finca s'hauria pogut realitzar en consonància amb els valors fiscals.

De tota manera, amb independència del resultat final del cas —l'interessat ha aconseguit un pagament fraccionat i ara negocia la venda dels terrenys a una administració, ja que estan situats en una zona on actua un pla d'inversió pública—, el Síndic considera que s'ha de trobar alguna solució de caràcter general als casos com l'exposat, ja que la combinació d'actuacions dels poders públics, en si legítimes —pràctica de la liquidació d'un impost i reclassificació urbanística dels terrenys—, condueixen a vegades a resultats injustos per als particulars, i es fa difícil d'imputar-los al concepte de «risc i ventura» que tot negoci comporta.

Sistema d'autoliquidació : sí, però amb garanties

Queixes núm. 192/86 i 1247/87

El Síndic de Greuges va obrir a final del 1986, a petició del senyor J.L.C., veí de Barcelona, la tramitació d'una queixa per investigar la legalitat i els efectes de la implantació del sistema d'autoliquidació aprovat per l'Ajuntament de Barcelona per a la gestió de l'impost sobre l'increment del valor dels terrenys.

Estudiada la informació facilitada pel senyor J.L.C. i per l'Ajuntament de Barcelona, com també la normativa aplicable, es va considerar que l'afet tenia prou importància i complexitat per demanar l'opinió d'un especialista (catedràtic de Dret Financer i Tributari de la Universitat de Barcelona). L'encàrrec del dictamen es va fer tant respecte a la legalitat del sistema implantat com a altres qüestions formals i de procediment que, en opinió del Síndic de Greuges, podien vulnerar les garanties dels ciutadans com a contribuents.

Els aspectes més destacables eren : 1) que no s'hi preveu cap procediment per impugnar l'autoliquidació; 2) que no s'accepti la declaració de la transmissió si no va acompanyada del comprovant d'haver pagat; 3) que es consideri suficient la notificació intentada; 4) que es consideri contribuent només el comprador, i 5) que, abans de presentar l'autoliquidació, s'hagi de demanar a l'Ajuntament un «full informatiu», que, en realitat, només indica la quantitat a pagar.

Una vegada rebut el dictamen, s'hi aprecia que, en opinió del tècnic consultat, l'establiment de l'autoliquidació es podia considerar emparat per la normativa especial de l'Ajuntament de Barcelona; per tant, es pot considerar ajustat a la legalitat.

Respecte a les altres qüestions, l'informe va ser més crític : qüestiona d'una banda certs procediments previstos a l'Ordenança General i a la de Plusvàlua; d'altra banda reconeix a l'Ajuntament competència per regular qüestions no previstes a la llei, com per exemple el procediment impugnatori o la valoració contradictòria dels terrenys.

El Síndic de Greuges va fonamentar en aquest dictamen una àmplia recomanació per tal que s'esmenessin aquestes qüestions i es respectessin a les ordenances municipals les garanties que altres lleis reconeixen als contribuents.

Malgrat no haver rebut cap resposta expressa a aquesta recomanació, l'Ajuntament de Barcelona va trametre al Síndic de Greuges un exemplar de les Ordenances Fiscals de l'any 1988, on ja es té en compte alguna de les consideracions fetes pel Síndic en la seva recomanació.

En aquest sentit, l'Ajuntament ha establert un procediment tendent a permetre que el contribuent impugni la seva pròpia autoliquidació.

No obstant, els altres aspectes, tant recollits al dictamen com a la recomanació, no han merescut la mateixa consideració, per la qual cosa s'ha demanat un informe a l'Ajuntament a fi de conèixer la seva posició.

Donar la raó i dir-ho

Queixa núm. 1190/86

El senyor M.M., que havia estat promotor d'una finca destinada a habitatges de protecció oficial, havia venut, amb anterioritat a l'any 1973, 30 dels 36 apartaments construïts.

El 14 de novembre del 1986 va rebre de l'Ajuntament de Barcelona una providència de constrenyiment per l'impagament d'uns debits tributaris corresponents a la taxa d'escombraries, exercici 1984, per import de 764.820 pessetes (incloent-hi recàrrecs i costes).

Com que aquesta notificació de constrenyiment era la primera que havia rebut, el senyor M.M. hi interposà recurs per manca de notificació prèvia de la liquidació (que suposava conseqüència de l'alta en el padró d'escombraries) tot demanant l'anul·lació de l'acte administratiu impugnat.

En el mateix recurs, el senyor M.M. al·legà la improcedència de la liquidació perquè, des de feia molts anys, no era ell el propietari de les cases objecte de l'exacció.

El Síndic va respondre al senyor M.M. donant-li les orientacions que considerà adients però no admetent-li la queixa, atès que el seu recurs estava pendent de resolució administrativa, i afegint-hi que, en el cas que el recurs no fos resolt expressament, podia demanar, si ho estimava oportú, la intervenció posterior del Síndic.

El 28 d'octubre de 1987, el senyor M.M. s'adreçà novament al Síndic per exposar-li que estava a punt de finalitzar el termini d'un any des que havia interposat el recurs a l'Ajuntament, i que, si no es resol·lia expressament, hauria d'interposar recurs contenciós contra la desestimació presumpta, tot i que, verbalment, havia estat informat per l'Ajuntament en el sentit que el recurs havia estat estimat.

El mateix dia, l'assessor encarregat d'aquesta queixa es va posar en comunicació amb el funcionari del negociat de taxes municipals, el qual confirmà que, efectivament, s'havia estimat la reclamació del senyor M.M., amb l'anul·lació de la liquidació impugnada.

A la vegada, el funcionari esmentat va explicar que, pel gran nombre de reclamacions que cal atendre, segueixen un procediment simplificat consistent a ordenar, a la recaptació executiva, l'anul·lació dels rebuts que han estat objecte de la reclamació estimada i, fet això, notifiquen la nova liquidació.

Per donar solució a aquest cas concret, es va acceptar el suggeriment del Síndic perquè fos acreditada fefaentment al senyor M.M. l'estimació de la seva reclamació i l'anul·lació del càrrec corresponent, amb la finalitat que no hagués d'interposar el recurs contenciós administratiu contra un acte que, en definitiva, ja havia estat anul·lat per l'administració.

Comprovar valors i informar dels resultats, sempre

Queixa núm. 1278/87

El senyor J.T. es queixa de la lentitud amb què el Departament d'Economia i Finances tramita un expedient de comprovació de valors, incoat com a conseqüència d'una transmissió de béns immobles.

El senyor J.T. allega que la manca de resolució o la lentitud a dictar-ne li impedeix de consignar, en la declaració de l'Impost sobre el Patrimoni, el valor que sigui declarat com a correcte per l'Administració.

Fetes les investigacions oportunes, es comprova que l'expedient s'ha tramitat dintre uns terminis que poden considerar-se fins i tot breus i, per tant, no s'hi pot apreciar lentitud.

Ara bé, el motiu de greuge es produeix igualment si, resolt l'expedient, no se'n notifica la resolució a l'interessat. Aquest era el cas.

Efectivament, la mateixa administració va confirmar que la mecànica de funcionament habitual en aquests expedients és de trametre una liquidació complementària al contribuent, en el cas de discordança entre el valor declarat per ell i el comprovat; però, contràriament, en el cas de coincidència entre aquells dos valors, es procedeix a mecanitzar tot l'expedient i arxivar-lo, sense notificar-ne la resolució a l'interessat.

El Síndic va entendre que aquesta actuació vulnerava normes essencials del procediment administratiu i va recomanar que fos notificada la resolució d'aquest expedient a l'interessat. La nostra recomanació va ser atesa tot seguit. Així mateix, el Síndic ha recomanat al Conseller d'Economia i Finances de la Generalitat que doni les instruccions que siguin necessàries perquè, amb caràcter general, s'observi aquesta norma de procediment, que és requisit d'eficàcia dels actes administratius i garantia dels drets dels ciutadans.

Un final feliç

Queixa núm. 959/86

El senyor J.C., veí de Tarragona, presenta queixa al Síndic de Greuges a causa de la decisió de la Comissió de Govern de

l'Ajuntament d'aquella ciutat de desestimar-li per extemporani un recurs contra la liquidació de l'impost de radicació. La queixa argüeix que el motiu del recurs no era una qüestió d'aplicació o interpretació de la normativa, sinó que es tractava d'una qüestió de fet (les mides del local) i, per tant, el termini per presentar el recurs era de cinc anys i no de quinze dies.

La causa que el reclamant considerés que l'impost de radicació estava mal calculat era que la quantia de la liquidació del primer semestre de l'any 1985 era molt més elevada que la del segon semestre del mateix any. Va pensar, doncs, que en el primer semestre li havien comptat més metres dels que en realitat tenia el seu negoci.

Admesa a tràmit la queixa i demanat informe a l'Ajuntament sobre les causes de la diferència d'import entre el primer semestre i el segon del mateix any, l'Ajuntament de Tarragona informa al Síndic de Greuges que, efectivament, la causa no era un problema de mides, sinó l'aplicació del Reial Decret 883/85, del 19 d'abril, que es va publicar el mes de juny d'aquell any i que rebaixava un coeficient aplicable a l'impost, i per tant la quantia. Com a conclusió, l'Ajuntament mantenia que, essent la causa de la diferència una qüestió de dret, la desestimació del recurs per extemporani havia estat correcta.

Aquesta nova qüestió, desconeguda pel reclamant en el moment de formular la queixa, és estudiada amb detall pel Síndic de Greuges, que constata que el Reial Decret invocat per l'Ajuntament com a justificació per la rebaixa del segon semestre, i que havia estat publicat, com dèiem, el 18 de juny, preveu en un dels seus articles: «El presente Real Decreto entrará en vigor el mismo día de su publicación en el *Boletín Oficial del Estado*, y surtirá efectos a partir del 1 de enero de 1985, tan sólo en cuanto al Impuesto Municipal sobre las Radicaciones...». Aquesta previsió feta per la norma mateixa, que suposava una excepció al principi d'irretroactivitat, fa que el Síndic de Greuges reorienti aquesta intervenció per conèixer si efectivament l'Ajuntament havia tingut en consideració que l'efecte del Reial Decret s'havia de preveure des de l'1 de gener, i no tan sols des de la data de publicació.

Sol·licitat i lliurat un nou informe, es constata que l'Ajuntament només havia aplicat el Reial Decret al segon semestre de l'any 1985, sense prendre'n en consideració el contingut en relació amb la liquidació del primer semestre, malgrat la redacció que l'article 7 contenia.

Finalment, es formulà una recomanació aconsellant la revisió de les liquidacions corresponents al primer semestre del 1985, que fou expressament acceptada per l'Ajuntament de Tarragona el 22 de desembre de 1987.

Un problema fàcil de resoldre

Queixa núm. 1093/87

En aquesta ocasió, el promotor de la queixa s'adreça al Síndic de Greuges per exposar un cas relatiu a l'impost de luxe del seu vehicle i a l'actuació de la Conselleria d'Economia i Finances de la Generalitat.

El ciutadà es queixa perquè l'acta d'inspecció que havia motivat la liquidació de l'impost, el recàrrec, la sanció i la liquidació d'interessos, havia estat aixecada més de cinc anys després

d'adquirir el vehicle, i que per tant el dret de l'Administració havia prescrit. Tanmateix, afirma que oportunament va lliurar l'import corresponent a l'impost a la gestoria que li va tramitar la compra del vehicle.

Fetes aquestes alegacions mitjançant el corresponent recurs, se li va desestimar aduint l'administració el fet que dintre de període hàbil se li havia fet una notificació que interrompia la prescripció.

El reclamant va negar haver rebut cap notificació en aquelles dates, i fins i tot va aconseguir del servei de correus la confirmació que, aquella setmana, ni al seu domicili ni a cap altre de l'immoble, no s'havia lliurat cap carta certificada. Amb aquesta informació es tornà a adreçar a l'òrgan inspector per tal de comprovar si a l'expedient es conservava el justificant de recepció que demostrés l'afirmació de l'Administració; però no va poder aconseguir que li fos exhibit.

Mentrestant l'expedient administratiu seguia el seu curs i la recaptació executiva començava les seves gestions.

Estudiat el cas, es va decidir admetre'l a tràmit, pensant, sobretot, que el contribuent ha de poder conèixer la totalitat dels antecedents que fonamenten una determinada actuació de l'Administració. Si aquest dret de caràcter general es concreta, com en aquest cas, en un document que pot determinar tot sol la correcció o incorrecció de l'actuació administrativa, encara era més evident la raó d'admetre a tràmit la queixa.

Demanat al departament competent de la Generalitat que trametés urgentment una fotocòpia del justificant de recepció, es va rebre un informe de la Direcció General de Tributs on es reconeixia que «no hi ha en l'expedient el justificant de recepció de l'ofici que es va dirigir al senyor...». Tanmateix, l'informe afegeix que «...Conseqüentment, com no s'ha trobat justificant de la interrupció de la prescripció, s'ha procedit a donar de baixa la liquidació núm.... que en el seu dia es va produir a nom del senyor... pel concepte de l'Impost sobre el Luxe amb motiu de la compra d'un vehicle, atenent així la reclamació formulada per estar ajustada a dret.»

La prescripció, límit infranquejable per a la liquidació de tributs

Queixa núm. 1064/86

La qüestió plantejada pel senyor A.R. és prou coneguda en l'àmbit del dret tributari i entre els professionals que s'hi dediquen; es referia al fet que l'Ajuntament de Tarragona havia aprovat unes liquidacions de l'impost de plusvàlua per una herència, malgrat que havien passat amb escreix cinc anys des de la mort de l'anterior propietari, i que, per tant, el dret de l'Ajuntament havia prescrit.

Fets aquests raonaments pel contribuent en el seu recurs, l'Ajuntament mantingué la validesa i eficàcia de les seves liquidacions de plusvàlua. La defensa de l'actuació municipal es feia fonamentant-se en el fet que, si el ciutadà no declara la transmissió (en aquest cas per herència), l'Ajuntament no en té coneixement i, per tant, no pot liquidar l'impost; no són doncs imputables al municipi els cinc anys d'inactivitat. Per abonar la seva argumentació, l'òrgan municipal que va estudiar la qüestió feia esment d'una sentència de l'Audiència Territorial de Barcelona del 1973.

El problema, pel Síndic de Greuges, era, doncs, considerar que la prescripció opera automàticament, independentment de qui sigui el responsable per la inactivitat de l'Administració. Per tant, semblava just donar la raó al promotor de la queixa, o bé considerar matisable aquest automatisme en el sentit que el dret que no s'ha pogut exercir no pot prescriure; d'aquesta manera es faria costat a la Corporació Local i al seu intent d'evitar el frau fiscal.

La decisió del Síndic, però, no va ser gaire difícil, tenint en compte l'opinió que sobre aquests assumptes tenen la majoria d'estudiosos del dret tributari i, d'altra banda, l'aclaparadora jurisprudència del Tribunal Suprem en el sentit que la prescripció opera automàticament pel mer transcurs del temps, independentment de tota altra consideració, sempre que no s'interrompi per algun dels sistemes previstos a la llei.

El Síndic, igual que la doctrina especialitzada i la jurisprudència, va considerar que el principi que cal salvaguardar i que per tant ha de prevaler és sens dubte el de seguretat jurídica, com a garantia que determinades normes legals produeixin l'efecte previst en elles mateixes, sense possibilitat d'introduir-hi qüestions marginals que les buidïn de contingut.

D'acord amb aquestes consideracions, a mitjan juny es va recomanar a l'Ajuntament afectat que reconsiderés la qüestió tenint en compte els raonaments palesats pel Síndic.

En el termini de quinze dies, la Institució va rebre amb satisfacció la comunicació de l'Ajuntament de Tarragona acceptant la recomanació del Síndic, i, en conseqüència, anul·lant les liquidacions objecte de la queixa.

Per cobrar no cal renyar

Actuació d'ofici núm. 1165/86

Un objectiu de l'actuació administrativa és de desvetllar un clima de confiança entre els administrats i l'Administració.

Diversos ciutadans s'han adreçat al Síndic queixant-se del contingut amenaçador de certs termes i expressions utilitzats per les administracions públiques en escrits adreçats als administrats, particularment en els relatius a relacions jurídicotributàries en fase de gestió per a la liquidació i recaptació.

A tall d'exemple, podem referir el cas en què s'indicà al ciutadà que, havent transcorregut amb escreix el termini per satisfer el deute, si persistia l'impagament, s'imprimiria la màxima celeritat al procediment d'embargament de béns i que se sol·licitaria del Cap de Trànsit l'embargament i precintatge de tots els vehicles que poguessin trobar-se a nom del contribuent, sense fer cap esment de la possibilitat que la informació per la qual se seguien totes aquestes conseqüències —l'impagament— pogués ser errònia, com amb excessiva freqüència s'ha demostrat, i com ho era en aquella ocasió.

En aquests supòsits, quan s'ha apreciat que la queixa està fonamentada, el Síndic s'ha adreçat a l'Administració afectada per recomanar-li l'assumpció de fórmules que no excloguin la presumpció de bona fe del ciutadà en les seves relacions amb les administracions públiques.

D'altra banda, el Síndic s'adreçà al Defensor del Pueblo pel seu caràcter d'Ombudsman de tot l'Estat amb competència

sobre totes les administracions públiques, per plantejar-li la conveniència que es fessin aquestes reflexions adreçades a totes els nivells de l'Administració.

IV. Secció Sanitat i Consum

Dins d'aquesta secció han estat incloses les queixes que fan referència als conflictes en què es troben els ciutadans en matèria de Sanitat i Consum, i especialment els aspectes com la negligència mèdica, la responsabilitat sanitària, el rescabament de despeses, la reforma psiquiàtrica, o els drets del consumidor.

1. *El dret més important és el més difícil de defensar*

La nostra estructura sanitària compta amb un gran nombre de professionals mèdics encarregats primàriament de l'atenció directa dels ciutadans, la defensa de la seva salut i en definitiva de la vida humana.

El fet d'ignorar l'acte mèdic que autoritzem quan dipositem la nostra vida en mans d'un metge, o li atorguem el nostre consentiment per ésser atesos, no obsta perquè en aquesta relació entre metge i pacient hi hagi d'haver un autèntic seguit de drets (i deures) del pacient, com també unes obligacions del professional metge, derivades del contracte de prestació de serveis.

Què passa quan el professional no compleix alguna d'aquestes obligacions o, complint-les, causa un perjudici al pacient?

Aquesta és la pregunta que s'ha llegit en innumbrables queixes i que ha preocupat i preocupa molts dels ciutadans, quan, per culpa del professional o no, veuen maltractada o desatada, de vegades irreversiblement, la seva salut.

La solució al problema plantejat no és gens fàcil; d'altra banda, l'actuació de l'Administració és, una vegada més, lenta i insegura.

Si antigament s'havia regulat la responsabilitat del metge, avui el Codi Civil no ho preveu, i hem de guiar-nos per bases jurisprudencials i doctrinals.

El fet que, per obtenir una satisfacció efectiva el ciutadà hagi de recórrer als tribunals de justícia, iniciant accions civils o penals per tal que es determinin les responsabilitats personals i administratives, fa gairebé inoperants els procediments administratius i corporatius en aquesta matèria.

El Síndic de Greuges considera que també en aquesta qüestió la normativa fa recaure sobre el ciutadà obligacions i càrregues massa pesades si vol veure's compensat dels perjudicis que se li causen, i també en això aquestes càrregues i obligacions les haurà de suportar tot sol sense l'ajut dels poders públics.

2. *Les obligacions dels pacients pesen més que els seus drets*

En matèria d'assistència sanitària els casos més denunciats han estat motivats per les obligacions imposades als beneficiaris en l'article 102 de la Llei General de la Seguretat Social. Les obligacions bàsiques del beneficiari són seguir el tractament mèdic prescrit i utilitzar els serveis mèdics assignats.

En el primer cas, si el beneficiari malalt es nega a seguir el tractament mèdic prescrit, pot ser sancionat amb la suspensió del dret a l'assistència o la pèrdua de les prestacions de què gaudia.

El Síndic considera que aquesta obligació, a més de no estar gaire d'acord amb els drets de la persona, entre els quals hi ha el de disposar del seu propi cos, reconegut a la Constitució, és contrària a la protecció de la salut, vist que no es permet al beneficiari la llibertat individual de preocupar-se d'ell mateix.

D'altra banda, un any darrere l'altre, també el 1987, s'han rebut innumbrables queixes de beneficiaris que no s'han pogut rescabalar de les despeses ocasionades amb motiu d'assistència sanitària aliena a la Seguretat Social, perquè no podien provar la «denegació injustificada de l'assistència mèdica» o «l'assistència urgent de caràcter vital» (art. 18 del Decret 2766/67, del 16 de novembre).

Tot i acceptar que l'actitud restrictiva de l'ICS es fonamenta en l'indiscutible caràcter excepcional de la utilització de serveis aliens a la Seguretat Social, hem hagut de recomanar que es tingués en compte la més recent i avançada jurisprudència dels tribunals, que amplia els conceptes de denegació injustificada i d'urgència vital a una sèrie de supòsits, com poden ser la necessitat d'haver d'esperar un any per ser operat d'una hèrnia, l'existència d'instal·lacions deficientes, l'absència de mitjans adequats, els resultats negatius o perjudicials en intervencions anteriors, etc., que podrien justificar el rescabament de les despeses motivades per la utilització de centres mèdics privats aliens a la Seguretat Social.

Altrament, però, tant l'entitat gestora de l'administració sanitària (ICS) com l'eventual beneficiari entreveuen un problema econòmic que podria constituir el fons d'aquesta important qüestió, que no és cap altra que la contradicció entre la llibertat de la persona en relació amb la seva salut i les prerrogatives de l'administració encarregada de protegir-la.

3. *La reforma psiquiàtrica*

La salut mental continua essent un dels sectors més abandonats dins la nostra estructura sanitària. La reforma psiquiàtrica iniciada l'any 1981 sota la direcció de la Diputació de Barcelona i adreçada a configurar un model d'assistència va quedar congelada l'any 1985. Des d'aleshores es produí una regressió en el procés, que s'agreuja més i més amb el pas del temps.

Preocupa constatar, entre les raons que expliquen (no pas que justifiquen) aquesta congelació, l'existència de greus dificultats derivades d'interessos polítics que impedeixen el trànsit fluid de competències en aquesta matèria entre les diputacions i la Generalitat. Aquest és el mur on s'han estavellat les gestions del Síndic de Greuges portades a terme en l'estudi i la investigació de les queixes rebudes.

Mentrestant, l'assistència psiquiàtrica continua aquest procés de deterioració i només en podrà sortir amb la col·laboració i coordinació efectiva entre les diverses Administracions amb competències en el tema.

4. Drets del consumidor : un valor a l'alça

Efectivament, els ciutadans cada vegada són més conscients del nivell de qualitat que s'ha d'exigir als productes que fan servir habitualment i del tracte que han de rebre en instal·lacions i locals destinats a subministrar productes i serveis, fins i tot en aquells casos en què, tractant-se de monopolis o grans companyies, les relacions jurídiques esdevenen autèntics contractes d'adhesió.

També els poders públics han anat prenent mesures i intervenint cada vegada més decididament en aquest àmbit de les relacions socials històricament lliure del control administratiu.

En el nostre país, i pel que fa a la intervenció de l'Administració en matèria de consum, s'ha de destacar l'esforç realitzat per a l'entrada en funcionament de les oficines municipals dels consumidors promogudes per alguns ajuntaments i, d'altra banda, dels serveis d'inspecció de les diferents delegacions territorials del Departament de Comerç, Consum i Turisme de la Generalitat.

A la importància que certament tenen aquests mitjans personals destinats a defensar els consumidors, cal afegir les noves eines de caràcter jurídic i administratiu aprovades l'últim any, com és ara la llei d'equipaments comercials o la creació de l'Institut del Consum.

No obstant això, malgrat la importància d'aquests instruments, el Síndic de Greuges ha pogut constatar alguns problemes en aquesta matèria, relatius fonamentalment a la informació que normalment es dona als ciutadans.

Aquesta deficient informació es palesa en relació amb dues importants qüestions que incideixen directament en el resultat pretès : la primera és que no és suficient denunciar un fet a l'Administració perquè es produeixi l'actuació administrativa corresponent; a més, és imprescindible demostrar-ho, ja que en la majoria de casos, si no s'aporten les proves, ni tan sols es podrà incoar expedient.

La segona és que l'actuació de l'Administració, en el cas que es confirmen les irregularitats denunciades, podrà arribar a sancionar l'infractor, però no aconseguirà compensar o indemnitzar el consumidor pels perjudicis que ha rebut. El ciutadà, doncs, haurà d'encetar un nou procediment, ara davant la jurisdicció ordinària, per tal d'obtenir la indemnització desitjada.

Tanmateix, el Síndic de Greuges, amb motiu de les queixes rebudes, ha tingut ocasió de sotmetre a la consideració de les administracions afectades algunes qüestions relatives al paper actiu que han de tenir els instructors de l'expedient una vegada incoat.

No ha estat possible, en canvi, la intervenció directa del Síndic en la tramitació de les queixes que, també com l'any anterior, ens han presentat diversos ciutadans afectats per la insolvència de determinades entitats asseguradores.

El Síndic ha hagut de limitar-se necessàriament a examinar cada cas concret, a orientar el ciutadà sobre les possibles acci-

ons a seguir i a trametre posteriorment la queixa al Defensor del Poble perquè la tramiti en la forma que estimi pertinent.

Tanmateix, el Síndic no pot deixar de reiterar el neguit i la insatisfacció que li causa la inoperància de la Comissió Liquidadora d'Entitats Asseguradores, que és l'organisme creat per fer-se càrrec d'aquestes situacions substituint les entitats asseguradores insolvents davant els drets i les accions dels ciutadans perjudicats, consumidors d'un bé tan preuat com és la seguretat, que ara se senten profundament defraudats per la manca de previsió i fermesa de l'Administració.

5. Queixes més representatives

Assumpció de conseqüències

Queixa núm. 293/87

Del dret fonamental a la vida i a la integritat física al principi general del dret a la protecció de la salut, proclamat a la Constitució i bàsic per inspirar la Llei General de Sanitat, hi ha un camí de pública necessitat : l'activitat mèdica.

Aquesta activitat mèdica encaminada al benestar social i a preservar la salut dels éssers humans té per objecte tots els ciutadans.

El senyor F.P. s'adreçà al Síndic denunciant el dramàtic i inexplicable decés de la seva néta, L.P., de quatre anys. Ingressà la nena en una clínica a fi que li fos practicada una intervenció de vegetacions.

L'operació l'efectuà un metge cirurgià oto-rino-laringòleg, amb auxili d'un metge anestesista. Després d'haver-la intervinguda, comunicaren als pares de la nena que «l'operació ha anat bé, ha durat deu minuts, després es presentaren complicacions i la nena s'ha mort.»

A la certificació que féu la clínica de l'incident es llegeix : «Paro cardíac en el postoperatorio inmediato».

Aquesta explicació no convencé la família de la nena, que començà a denunciar el fet al Jutjat de Guàrdia, al Col·legi de Metges i als mitjans de comunicació.

Quan es dirigí al Síndic, la família va ser informada i orientada sobre les accions a seguir, tant penals i administratives com civils, d'una part ja iniciades pel peticionari. A la vegada, es va sol·licitar un informe al Conseller de Sanitat i Seguretat Social a fi que ens comunicés les eventuais actuacions del Servei d'Inspecció de la Direcció General d'Ordenació i Planificació Sanitària.

Un mes després, el Conseller ens informava de l'inici d'un expedient administratiu, el qual resta en suspens, ja que n'ha tingut coneixement la jurisdicció competent i, per tant, ens hem d'abstenir de seguir el procediment iniciat mentre l'autoritat judicial no dicti sentència, en virtut del principi general *non bis in idem*, recollit en matèria sanitària, en l'art. 32.2 de la Llei 14/86, del 25 d'abril, General de Sanitat.

L'esmentada queixa motivà també que la Diputada Pilar Ferran, del Grup Socialista, formulés una pregunta al Consell Executiu, que fou atesa per escrit del Conseller de Sanitat en el mateix sentit.

No és pas la primera queixa que rebem denunciant certes ac-

tivitats mèdiques que produeixen resultats perjudicials o, com en aquest cas, la mort del pacient.

La complexitat de la matèria mèdico-legal, l'escassa regulació de les responsabilitats mèdico-sanitàries i la recent funció tuitiva de l'Administració, imposada per la Ley General de Sanidad, responsabilitzant tots els poders públics d'organitzar un autèntic «servei públic» de protecció de la salut, fa que hagi de ser la jurisdicció competent la que obri el camí que haurà de satisfer els drets dels ciutadans.

Un cirurgià sense quiròfan

Queixa núm. 429/87

El dret a la protecció de la salut, reconegut com a finalitat de l'Estat per l'article 43.1 de la Constitució, té una de les seves concrecions en la lliure elecció de metge, modulada en la seva extensió per una sèrie de circumstàncies.

Quan es tracta de facultatius i beneficiaris de la sanitat pública, a casa nostra l'Institut Català de la Salut, no sembla admissible que una d'aquestes circumstàncies sigui l'opinió de la direcció d'una clínica privada.

El senyor M.D.V., metge especialista en toco-ginecologia i cap d'Equip Quirúrgic de Ginecologia de l'ICS a Mataró, utilitzava per a la realització d'actuacions quirúrgiques de beneficiaris de la Seguretat Social les instal·lacions d'una clínica privada, concertada amb l'ICS.

Com a repercussió del cessament de la seva relació de treball amb l'esmentada clínica, des de final de gener del 1986, se li barrà el pas a les dependències de la clínica, on ja no podria atendre les pacients.

Davant d'aquesta situació, el doctor M.D.V. va demanar instruccions als òrgans competents de l'ICS, que li donaren trasllat d'un dictamen jurídic on s'assenyala que, en el cas d'assegurats adscrits a un determinat centre sanitari i a un cirurgià concret, els hospitals concertats hi han de permetre la intervenció del metge de la Seguretat Social. Però, malgrat les seves peticions, l'ICS no adoptà cap mesura ni li indicà on podia atendre alternativament les pacients.

Davant la manca de resposta de l'ICS, el doctor M.D.V. presentà queixa al Síndic, que l'admeté a tràmit i demanà un informe al Departament de Sanitat el 2.07.87, el reiterà l'1.11.87 i el 21.01.88, sense haver-ne obtingut resposta a hores d'ara.

Tothom hi té competència, però no se'n fa càrrec ningú

Queixa núm. 960/87

La senyora D.A., de 78 anys, veïna de Sant Antoni de Vilamajor, s'adreça al Síndic de Greuges plantejant que ni l'Ajuntament ni el Departament de Sanitat no fan res per garantir-li el dret a l'assistència mèdica i farmacèutica: l'Ajuntament l'adreça al Departament de Sanitat, i aquest a l'Ajuntament per tal que li resolgui el problema.

Estudiat el cas i la documentació aportada per la reclamant, s'observa que la inhibició del Departament de Sanitat a favor de l'Ajuntament es fonamenta en el fet que, en opinió del Cap

del Gabinet del Conseller, continua essent de competència municipal la beneficència dels col·lectius desvalguts, grup en el qual s'enquadraria la reclamant.

Donat que ni l'actual normativa que regeix l'Administració Local ni tampoc la Llei General de Sanitat del 1986 no preveuen aquesta obligació que abans tenien els ajuntaments, de confeccionar un padró de beneficència, es demana informe a la Conselleria de Sanitat per saber amb més detall el perquè de la remissió de la senyora D.A. a l'Ajuntament.

El Departament de Sanitat manté en el seu informe que, malgrat que efectivament els serveis prestats pels ajuntaments s'havien de traspasar a l'Administració autonòmica, aquest traspàs havia de ser gradual i progressiu, tal com diuen algunes disposicions transitòries i finals de la Llei General de Sanitat.

La conclusió és que, mentre no hi hagi un traspàs formal, l'Ajuntament continua obligat a prestar el servei.

Aquesta resolució i plantejament del problema col·loquen una vegada més el Síndic de Greuges davant d'una normativa confusa i dispersa que les administracions públiques interpreten de manera que les eximeixi d'actuar davant d'una petició dels ciutadans, que en definitiva són els que en pateixen les conseqüències.

Analitzada la qüestió, el 25 de gener d'enguany formulem una recomanació a l'Honorable Conseller de Sanitat de la Generalitat de Catalunya, en la qual considerem intolerable que dues administracions públiques puguin inhibir-se l'una a favor de l'altra, prenent que una ciutadana de 78 anys iniciï accions legals encaminades a resoldre d'una vegada qui té l'obligació de donar-li allò que demana.

Així mateix, recomanem al Conseller que doni les ordres oportunes perquè el seu mateix Departament presti el servei, o bé s'iniciïn les accions encaminades a aconseguir que l'administració pública que en opinió seva hi sigui competent compleixi l'obligació d'atendre aquests casos.

D'altra banda, com que s'ha pogut constatar en altres municipis el mateix dubte sobre el punt on comencen i on acaben les obligacions en aquesta matèria, el Síndic de Greuges ha decidit obrir un expedient d'ofici per estudiar aquesta qüestió lamentable i dolorosa per als qui se'n veuen afectats.

Voler i no poder

Queixa núm. 155/86

La senyora LC. presentà queixa denunciant la següent situació: el seu marit ingressà en una clínica amb «flutter auricular» (augment de les pulsacions cardíaques). La nit després de l'ingrés va tenir una aturada cardíaca, que desencadenà un coma profund.

El motiu d'haver ingressat en aquella clínica era que els interessats pertanyien a una mútua, que, per raons que no és del cas exposar, no es va voler fer càrrec de les despeses de l'estada, per la qual cosa es va sol·licitar el trasllat del pacient a un hospital de la Seguretat Social; el trasllat fou desaprovat pel cap de servei de la UVI, per l'extrema gravetat del malalt.

Això significà un augment considerable de les despeses, que els interessats no podien pagar. Finalment, s'autoritza el tras-

llat a un hospital de conveni amb l'ICS, quan ja havien transcorregut 14 dies.

La clínica privada reclamà la quantitat de més de mig milió de pessetes, que la interessada no podia pagar. Dies després, la interessada féu una sol·licitud de rescabament de despeses davant l'ICS, que fou denegada. La notificació de la resolució fou comunicada a l'interessat difunt que, naturalment, no hi pogué recórrer.

El Síndic hagué d'informar a la vídua de les reclamacions que podia fer en l'expedient de rescabament de despeses davant la Sots-direcció General de Serveis Sanitaris de l'ICS, a fi d'esgotar la via administrativa. Així mateix, la vam assabentar de les obligacions presents en la normativa vigent.

No havent rebut cap resposta la interessada a la sol·licitud que formulà, el Síndic sol·licità un informe al Conseller de Sanitat i Seguretat Social.

Se'ns contestà que la sol·licitud es féu a nom del marit i que la notificació de la resolució denegatòria s'havia adreçat al domicili indicat pel sol·licitant, i que va ser retornat a l'ICS, sembla que a causa de defunció del titular.

S'indicà posteriorment a la interessada les accions que li corresponien i el dret a formular demanda davant la Magistratura de Treball, bo i fent-li esment de la recent jurisprudència dels nostres tribunals, en matèria de rescabament de les despeses ocasionades amb motiu d'assistència sanitària aliena a la SS.

La Psiquiatria, una reforma que es fa i es desfà

Queixa núm. 1185/87

L'Associació Catalana d'Institucions Concertades d'Assistència Pública en Salut Mental (ACSAM) s'adreçà al Síndic per denunciar el que considerava un col·lapse de la reforma psiquiàtrica portada a terme a Catalunya.

L'ACSAM, que a la província de Barcelona abasta el 80% de l'assistència en salut mental, després d'alludir al seu compromís amb el desenvolupament i el manteniment del model d'assistència psiquiàtrica, comunitari i relacional, assumit per la Diputació de Barcelona l'any 1981 (configurat, segons sembla, com un dels més eficients i avançats, conceptualment i tècnicament, dels iniciats a l'Estat espanyol), mostrava el seu desencís i frustració davant la congelació del procés de reforma que havia tingut lloc el 1985.

Fins aquest any, segons l'ACSAM, el desenvolupament del Pla per a la Reforma de l'Assistència Psiquiàtrica s'havia realitzat des d'una relació consensuada, respectuosa i participativa entre la Diputació de Barcelona i les institucions i professionals en salut mental; això originà millores notables en la qualitat de l'assistència que tradicionalment s'havia ofert.

Des de l'any 1985, però, la reforma quedà estructuralment i econòmicament congelada: no se sobrepassaren els nivells mínims de creixement vegetatiu i es produí, en paraules de l'associació, «una sobresaturació de demanda per infradotació de recursos en relació amb els volums poblacionals assignats; absència de recursos intermitjos psico-socials; descoordinació dels circuits assistencials; dificultats per a la reflexió teòrica degut a l'apressament assistencial; absència de la incardinació i l'organització de l'assistència a la població infantil...»

L'ACSAM considerava que aquesta paralització de la reforma, que restava com una excel·lent estructura infradotada, incompleta i en via de regressió, s'havia produït fonamentalment pels interessos partidistes i institucionals, que van dificultar el pas de les competències sobre assistència psiquiàtrica de la Diputació de Barcelona a la Generalitat.

El Síndic, en la tramitació d'aquesta queixa, s'ha adreçat al Departament de Sanitat i Seguretat Social en sol·licitud d'informe sobre les consideracions exposades. N'esperem resposta.

Provar la prova

Queixa núm. 364/87

La queixa va dirigida contra el Departament de Comerç, Consum i Turisme i és motivada per l'actuació de l'administració davant d'una denúncia formulada per un ciutadà com a conseqüència del mal tracte rebut en un restaurant de Barcelona.

Els fets, segons la promotora de la queixa, van tenir origen en el moment de pagar la factura d'un dinar, amb la qual no estava d'acord. Arribada la discussió a un determinat punt, la reclamant va exigir al titular de l'establiment els fulls de reclamació per tal de formular-hi l'oportuna protesta, a la qual cosa es va negar el responsable. Davant aquesta negativa la promotora de la queixa es nega a abandonar el local, i fa comparèixer una patrulla de la policia nacional del servei del 091. En presència dels agents torna a demanar els fulls de reclamació, que li són novament negats. Així doncs, seguint les instruccions dels agents, posa una denúncia a comissaria.

Al marge del procediment judicial que s'endega d'ofici com a conseqüència de la denúncia, la senyora C.P. formula una altra denúncia davant dels serveis competents del Departament de Comerç, Consum i Turisme de la Generalitat per tal que s'incoï expedient al restaurant.

Iniciades unes diligències prèvies per aquests serveis, es demana reiteradament a la denunciante que demostrï els fets al·legats, a la qual cosa només pot respondre amb el justificant d'haver denunciat els fets a comissaria. Com que això no va ser considerat suficient per l'Administració, li va ser arxivat l'assumpte sense arribar a incoar cap expedient. Contra aquesta decisió presenta queixa davant el Síndic de Greuges.

Estudiada la qüestió, es va decidir admetre a tràmit la queixa per aclarir quina mena de prova cal aportar en aquests casos, i quin ha de ser el paper de l'instructor d'un expedient incoat en defensa dels drets dels consumidors.

Analitzat l'Informe de l'Administració, s'hi va apreciar que, certament, no hi era suficientment valorat el fet que el ciutadà havia fet comparèixer uns testimonis qualificats com eren els agents de la policia nacional, els quals, en opinió del Síndic de Greuges, haurien hagut de ser requerits per l'instructor de l'expedient.

Obligar que fos la mateixa denunciante qui aconseguís dels agents o de la comissaria la prova que efectivament se li havien denegat els fulls de reclamació, va semblar una actitud excessivament formalista, que en la pràctica feia inútil la reclamació.

Tanmateix, l'estudi d'aquesta queixa va permetre d'apreciar que en els impresos de reclamació que tots els establiments han de tenir a disposició dels usuaris i consumidors no és prou

clara la importància que té el fet d'adjuntar a la denúncia els testimonis i elements provatoris que demostrin els fets allegats, per la qual cosa es va formular al Departament de Comerç, Consum i Turisme una recomanació en aquest sentit.

Llavors i planters

Queixa núm. 915/87

Per desgràcia, cada vegada és més gran la ignorància dels habitants de les ciutats respecte a qüestions relacionades amb l'agricultura o la ramaderia, fins al punt de pensar que, de mongetes, només n'hi ha d'una mena, o que són els mateixos pèsols els destinats al consum que els de sembra.

Això ho va constatar el Síndic de Greuges a conseqüència de l'estudi de la queixa del senyor J. R. C., de 79 anys, veí de Mataró i titular des de feia anys d'un local antigament destinat a la venda de llavors i més recentment a la venda de llegums i patates per a consum humà.

El motiu de la queixa era que la Direcció General de Producció i Indústries Agro-alimentàries, dependent del Departament d'Agricultura, Ramaderia i Pesca, li havia incoat un expedient sancionador fonamentat en una infracció de la legislació vigent en matèria de llavors i planters.

L'expedient va prosperar per la venda de llavors de mongeta «Iluro» i de pèsols i faves també considerats com a llavors per l'inspector que va aixecar l'acta.

El mateix reclamant, juntament amb la documentació de què disposava, va fer arribar al Síndic de Greuges el motiu de la seva oposició, concretada en el fet que la mongeta que ell venia no era «Iluro», sinó «Canela» (molt bona per a consum humà), i que els pèsols i les faves també eren per a consum humà, ja que feia anys que s'havia retirat del negoci de les llavors.

L'expedient havia anat passant per les diferents fases previstes a la normativa, fins a concloure'l amb la desestimació dels recursos del senyor J. R. C. i la confirmació de dues sancions de 60.000 pessetes cada una.

Admesa a tràmit la queixa i estudiat l'Informe lliurat a petició del Síndic de Greuges, s'aprecia que, efectivament, l'origen i motiu únic de la controvèrsia és una diferent denominació dels elements objecte de l'expedient (mongetes, pèsols i faves) entre l'inspector i el titular de l'activitat (que no hi era en el moment de la inspecció).

També s'aprecia que en el moment de fer la inspecció el funcionari no va prendre mostres dels productes, tal com preveu l'article 15 del Reial Decret 1945/83, del 22 de juny, per la qual cosa l'Administració va haver d'invocar contra les alegacions del senyor J. R. C. l'article 17 del mateix Reial Decret, que diu que els fets recollits a l'acta es presumeixen certs.

Analitzats els raonaments de la Conselleria i del reclamant, el Síndic va considerar que, si un article d'una norma concreta permet a l'inspector prendre unes mostres determinades per tal de poder provar fefaentment i fora de tot dubte unes determinats fets, no és admissible invocar la presumpció de certesa prevista dos articles més endavant, ja que això només seria d'aplicació en aquells casos en què no fos possible la presa de

mostres. Dit en altres paraules, la presumpció només ha de jugar quan la prova no és possible; d'altra manera es desplaçaria la càrrega de la prova cap a l'expedientat.

Poc temps després de fer aquestes recomanacions, se'ns ha confirmat que han estat ateses pel Departament i que, en conseqüència, s'ha anul·lat la sanció que va motivar la queixa.

V. Secció de pensions i serveis socials

La salvaguarda i la garantia dels drets del ciutadà ha de ser exigida amb el màxim de rigor quan el titular del dret o el destinatari del benefici forma part dels sectors socials més desvalguts.

En aquest apartat recollim les queixes promogudes per aquests ciutadans exclosos de la societat del benestar.

1. La cobertura del règim general de la Seguretat Social i les pensions assistencials

En el sistema de seguretat social espanyol, per les queixes que hem analitzat, continua la manca d'una protecció social unitària i adequada a les necessitats del nostre poble, que les darreres reformes no han corregit.

En lloc d'anar cap a un sistema assistencial i universalista, es dona preferència, per necessitats pressupostàries, a una protecció contributiva i no es corregeixen les vertaderes situacions de necessitat.

La Llei 26/85, del 31 de juliol, de Reforma de Pensions, ha volgut iniciar el canvi de model que l'art. 41 de la Constitució prescriu. En la nostra opinió, el canvi pretès ha resultat estèril, malgrat haver-se aconseguit un model més universalista i unitari pel que fa a obligacions i cotitzacions, però no quant a protecció.

Entenem que no hi ha hagut transició cap a un model millor, i, si bé la reforma s'ha fet, no ha estat amb l'exigència social i ètica de salvaguardar els interessos dels pensionistes, ni tampoc de justícia social, perquè tot el pes de la reforma s'ha carregat en aquests pensionistes, als quals s'han elevat els períodes mínims de cotització exigits per causar dret a prestacions.

Malgrat les rectificacions introduïdes en la normativa vigent, tant a causa de les recomanacions fetes —en coordinació amb el Defensor del Pueblo— al Ministeri de Treball i Seguretat Social, com de l'adequació normativa als criteris jurisdiccionals sostinguts de fa anys pels nostres tribunals, encara continuen sense resoldre molts problemes, relatius als règims especials, concretament els que afecten el col·lectiu de treballadors autònoms. En aquest respecte, cal destacar, entre d'altres qüestions, el no reconeixement de les cotitzacions efectuades amb anterioritat a la situació d'alta i el tractament discriminatori quant a l'acció protectora.

Tampoc no han minvat les queixes referents a incompatibilitats, concurrència de pensions i prestacions SOVI, en què els ciutadans més desprotegits pateixen l'excessiu rigor de la Llei,

sense fer esment de les disfuncions o negligències de l'Administració en la tramitació dels expedients de prestació, en els quals sovint cal recordar als poders públics els articles 9 i 103 de la Constitució, sobre seguretat jurídica i eficàcia.

La problemàtica de les pensions assistencials a persones en situacions de necessitat i sense dret a prestacions de la Seguretat Social

Com dèiem, la Constitució configura un model de seguretat social molt més extens que el que realment existeix. Això genera una certa tensió amb la normativa vigent.

La solidaritat col·lectiva, principi bàsic de la seguretat social, falla en alguns casos, malgrat que l'àmbit subjectiu de protecció hagi de ser universal per a tots els ciutadans. D'aquí ve que, fora del camp d'aplicació de la seguretat social, hi hagi d'haver uns complements necessaris com els serveis socials i l'assistència social que l'Estat, les Comunitats Autònomes o d'altres administracions atorguen als ciutadans que reuneixen els requisits prescrits en la normativa vigent en cada moment.

Les queixes més freqüents han estat, d'una banda, les formulades per l'aplicació del Reial Decret núm. 2620/81, del 24 de juliol, pel que fa a ajuts a la vellesa, d'una quantia de 15.120 pessetes el mes; de l'altra, les referides a les prestacions socials i econòmiques per a disminuïts, previstes al Reial Decret núm. 383/84, de l'1 de febrer, i en especial per al subsidi de garantia d'ingressos mínims, establert en la quantia de 15.120 pessetes el mes, igual que l'esmentat ajut per vellesa.

Quatre circumstàncies han motivat la intervenció del Síndic de Greuges en relació amb aquesta problemàtica, que creiem prou acreditatives del grau en què, en matèria assistencial, s'han de millorar i polir els mètodes i procediments actuals.

a) L'exigència d'una disminució del 65% per gaudir del subsidi d'ingressos mínims. S'han donat casos de contradiccions importants entre els dictàmens dels equips de valoració i orientació dels centres d'atenció a disminuïts i les antigues comissions tècniques qualificadores quant a la disminució física, psíquica o sensorial.

Així mateix hem pogut constatar les enormes dificultats existents per poder desvirtuar les valoracions contingudes en els dictàmens de l'administració, mitjançant els informes o valoracions diferents aportats pel ciutadà.

b) L'ICASS va denegar els subsidis als quals ens referim amb el fonament que els ingressos de la persona destinatària de l'ajut (invàlid), sumats als recursos econòmics familiars, ultrapassen el mínim exigít (el 70% del salari mínim en còmput anual).

c) Es denega el subsidi de 17.200 pessetes a persones indigents de més de 68 anys argüint el dret a aliments que normalment tenen dels parents. Malgrat que és cert que la fretura de mitjans econòmics obliga a una tasca selectiva quant a la distribució dels ajuts, algunes queixes han demostrat que la invocació d'aquest motiu per l'ICASS era clarament injustificada.

d) La revisió i revocació per part de l'Administració d'ajudes prèviament concedides, amb l'única justificació que els beneficiaris estaven en situació d'alta a la Seguretat Social.

2. L'aplicació de la Llei 18/84, del 20 de març, del Parlament de Catalunya, sobre el Personal Eventual, Contractat i Interí al Servei de la Generalitat en el Període Anterior al 1939

Un any darrere l'altre, des de la instauració del Síndic de Greuges a mitjan 1984, s'han continuat rebent queixes referents a la Llei sobre el personal eventual, contractat i interí al servei de la Generalitat abans del 1939. En el nostre primer Informe, indicàvem que la majoria de les queixes s'havien produït arran del recurs d'inconstitucionalitat promogut pel President del Govern central contra l'article 6.1 de la Llei 18/84, la qual cosa va comportar la pèrdua de les esperances dels ciutadans que encara no havien estat rehabilitats ni amnistiats en el reconeixement d'uns drets legítims, perduts a l'acabament de la guerra de 1936-39.

En els Informes dels anys 1985 i 1986 al Parlament de Catalunya reiteràvem la situació de descoratjament i desinformació d'aquests ciutadans, malgrat haver-se aixecat el dia 20 de desembre de 1984 la suspensió de la vigència i aplicació del precepte impugnat i d'haver-se desplegat l'esmentada Llei per Decret 276/85, del 29 d'agost.

La intenció de la Conselleria de Governació, en el sentit de tramitar els expedients de reconeixement dels beneficis que la Llei atorga sense estar resolt el recurs d'inconstitucionalitat, no es produí, com tampoc el nostre desig de no haver-nos-hi de tornar a referir en el present Informe.

Per acte resolutori del Tribunal Constitucional del 2 de juliol del 1987, s'acordà tenir per desistit el President del Govern central de la prossecució del recurs d'inconstitucionalitat interposat contra el precepte abans indicat.

Feliçment, després de més de tres anys des de la promulgació de la Llei 18/84, i havent-ne passat més de deu de la concessió dels beneficis de l'amnistia, els referits ciutadans que prestaren servei a la Generalitat i que l'any 1939 en van ésser separats han vist apropar, per lògiques exigències de justícia, el reconeixement dels seus drets.

La realitat, però, en alguns casos, ha esvaït en part les persistents esperances, tal com es desprèn de les queixes rebudes durant l'any 1987.

Així, han vist denegats els beneficis que es preveuen en l'esmentada Llei els ciutadans que han perdut la nacionalitat espanyola o no la tenen, o els que, tot i tenint-la, no tenen residència habitual en territori espanyol.

La declaració d'incompatibilitat de la pensió que atorga la Llei, amb qualsevol altra de derivada d'una relació de treball, ha produït un gran desencís, sobretot als vidus i pensionistes més desprotegits.

Determinats aspectes de procediment han creat confusió i malestar als sol·licitants, que s'han adreçat a la nostra Institució en reclamació de garanties jurídiques per fer efectius els seus drets.

Les queixes més nombroses, però, ens han arribat pels problemes sorgits per la declaració d'incompatibilitat de pensions que fixa la Llei, per la regularització de la pensió com a conseqüència de la concurrència de pensions i pels efectes econòmics de la Llei —que, fixats pel Reglament que la desplega, amb retroactivitat d'1 de gener de 1974—, encara no s'han produït.

Entenem que el legislador i l'Administració no puguin acollir a priori tota la casuística que la realitat comporta, però

cal entendre que uns ciutadans que han esperat tant de temps el just reconeixement dels seus drets no acceptin la deficient aplicació de la Llei, amb la inseguretat jurídica que això comporta.

3. *Bosses de pobresa*

La mateixa expressió «bosses de pobresa» té un contingut clar d'aïllament i marginació. Dóna idea de nuclis aïllats de la dinàmica social que responen a la concepció d'allò que es coneix per «societat dels dos terços», en la qual el terç restant evoluciona al marge.

En aquests nuclis de misèria, injustícia i marginació, els drets humans més elementals brillen per la seva absència. Eradicar aquesta situació constitueix una de les tasques preferents d'un Estat social i democràtic de dret.

Constatem l'existència en la nostra societat d'importants cercles d'indigència, sense observar, per contra, una actuació decidida i enèrgica dels poders públics per resoldre aquest problema.

4. *Collectius marginats*

En la nostra societat hi ha diversos grups caracteritzats per l'elevat grau d'indefensió que pateixen, que els fa força vulnerables i que afebleix naturalment l'exercici dels seus drets fonamentals. Davant les actuacions dels poders públics, adreçades a acabar una tal indefensió, exaspera de constatar la lentitud i l'escassa eficàcia del procés.

No és raonable que, davant l'extraordinària dificultat que representa la persecució dels maltractaments de menors, no s'hagin establert noves fórmules de solució, ni que la intervenció que es pugui portar a terme comporti en molts casos el canvi a una situació pitjor. No és just que l'extrema vulnerabilitat del deficient psíquic o del malalt mental no trobi en els poders públics l'oportuna correspondència quant a l'enfortiment i multiplicació dels mecanismes de protecció, ni és coherent, per exemple, respecte els deficients físics, que l'Administració oblidí tan sovint les seves pròpies normes sobre supressió de barreres arquitectòniques. No és congruent l'aprovació d'una normativa sobre les condicions que han de reunir les residències de vells amb la manifestació, des de la mateixa Administració responsable, que aquesta normativa no és aplicable. No és honest que els ultratges a la dona creixin al mateix ritme que les condemnes verbals sense que s'arbitrin mesurs pràctiques de veritable eficàcia per posar fi a unes conductes tan innobles. No és ètica la permanent desatenció de l'Administració envers les ètnies minoritàries...

5. *Queixes més representatives*

Enganyats, decebut i bocabadats

Queixa núm. 1362/87

El senyor F. R., afiliat a la Seguretat Social en el règim especial de treballadors autònoms, inicià la seva activitat amb anterioritat a l'alta en aquest règim, la qual sol·licità l'any 1973, i li va ser reconeguda per resolució de l'entitat gestora la condició de mutualista des de l'any 1970, amb el requeriment que ingressés les cotitzacions endarrerides des d'aquesta data amb els recàrrecs corresponents.

Quan l'interessat complí els 65 anys, sol·licità la pensió de jubilació, havent cotitzat un total de 128 mensualitats.

La sol·licitud de pensió de jubilació li fou denegada, perquè no havia satisfet el període mínim de cotització de 10 anys exigits per a la prettació de jubilació, ja que no li eren computables les cotitzacions corresponents a períodes anteriors, i que van ser abonades amb posterioritat a la formalització de l'alta, per aplicació de l'article 28, 3-d), del D. 2530/70, del 20 d'agost, que regula el règim especial de la Seguretat Social dels treballadors per compte propi o autònoms.

Contra l'esmentada resolució denegatòria, l'interessat hi formulà la corresponent reclamació prèvia, que també li fou denegada. En temps i forma, interposà demanda davant la Magistratura de Treball de Barcelona, la qual estimà totalment la demanda, considerant que l'entitat gestora «va acceptar amb efectes retroactiu l'alta, entenent-ho així, conforme a l'exigència dels principis de la bona fe i de l'assumpció de les conseqüències dels actes propis». Per tant, es declarà el senyor F. R. el dret a percebre la pensió de jubilació.

Aquesta sentència fou impugnada per l'INSS mitjançant recurs de suplicació davant el Tribunal Central de Treball. Aquest estimà el recurs interposat per l'INSS i revocant la sentència, desestimà la demanda del senyor F. R. El veredictes fonamentava en les innumerables sentències d'aquest Tribunal que no reconeixen eficàcia, per completar la carència, a les cotitzacions abonades amb posterioritat a l'alta, d'acord amb la vigent legislació, i declarava que les entitats gestores s'han de subjectar al principi de legalitat proclamat per l'article 9 de la Constitució.

Com cada any, han estat molt nombroses les queixes d'aquest col·lectiu de treballadors, que denuncien el supòsit d'haver pagat, a vegades, quantitats superiors a mig milió de pessetes, corresponents a les quotes i recàrrecs i que a l'hora de jubilar-se, no els ho tenen en compte.

La nostra Institució, un cop més en coordinació amb el Defensor del Pueblo, ha de continuar recomanant un canvi en la normativa vigent. Reiterem el que dèiem en els nostres darrers informes: cal adequar la situació d'aquests pensionistes a la doctrina dels actes propis, com ho fan diverses magistratures de treball, i una única sentència del Tribunal Suprem, que manté aquest criteri, en contra de nombroses sentències del Tribunal Central.

Tot pensant en la vellesa

Queixa núm. 1306/87

Tots coneixem el dràstic problema de l'atur. Joves i grans en pateixen les conseqüències. Aquí, però, no parlarem de l'atur ni de la problemàtica jubilació forçosa dels funcionaris a 65 anys, sinó d'una jubilació forçosament anticipada als 60, que pateix tot treballador com a recompensa per haver treballat i cotitzat en excés i no poder trobar feina després de 55 anys d'edat.

Així se sintetitza, entre d'altres, la representativa queixa 1306/87 del senyor R. G., que exposa el cas d'un treballador desocupat, de més de 55 anys i beneficiari del subsidi per desocupació per tal com complia els requisits legals per poder accedir a tota mena de jubilació, d'acord amb la Llei 31/84, del 2 d'agost, de protecció per desocupació, i el Reial Decret 624/85, del 2 d'abril, que la desplega.

Explicarem que, per poder accedir a l'esmentat subsidi, cal haver esgotat la corresponent prestació d'atur i acompanyar amb la sol·licitud, dintre del termini reglamentari, una certificació de l'entitat gestora de la pensió de jubilació, acreditant que es reuneixen tots els requisits menys l'edat, per accedir a la modalitat de pensió a què es pugui tenir dret.

L'esmentat beneficiari que percebia el subsidi per desocupació (el 75% del salari mínim) havia cotitzat al Mutualisme Laboral durant 17 anys, cinc anys més al Subsidi de Vellesa i Invalidesa (SOVI), i més de setze al Règim General de la SS. Així, doncs, complia els requisits necessaris que indica la Disposició Transitòria Primera, punt 9 de l'Ordre del 18 de gener de 1967, per poder causar dret a la pensió de jubilació a partir de 60 anys.

En aquests casos, el percentatge de la pensió que li correspondria en el nou règim es veu reduït en un 40% pel que fa a la base reguladora, a tenor d'un 8% per any anticipat.

L'INEM abona el subsidi per desocupació fins que el treballador «alcance la edad que le permita acceder a la pensión de jubilación en cualquiera de sus modalidades», com indica el Reglament, «hasta que cumpla la edad para alcanzar algún tipo de jubilación...»

O sia, l'INEM, quan el senyor R. G. compleix 60 anys li deixa de pagar el subsidi per desocupació. L'agreujat, doncs, jubilat forçosament a 60 anys, passa a percebre una pensió de 26.000 pessetes, tot i haver cotitzat més de trenta-cinc anys. No cal dir que ara l'esmentat ciutadà percep la pensió mínima de jubilació que anualment fixa el Govern de l'Estat.

El caràcter essencialment potestatiu d'aquest tipus de pensió de jubilació anticipada, l'especial caràcter contributiu de la prestació de jubilació i el dret bàsic del treballador a poder-hi optar són envestits per l'Administració.

La nostra Institució s'ha dirigit al Defensor del Pueblo a fi que, d'acord amb la coordinació establerta amb el Síndic, faci una recomanació al Ministre de Treball i Seguretat Social en el sentit que se suprimeixin les expressions poc raonables o equívokes que, al nostre entendre, contenen la Llei i el Reglament de protecció per desocupació. Així mateix, li proposem que recomani a tots els poders cridats a aplicar les esmentades lleis, reglament i total altra normativa vigent, que se'n faci una interpretació ajustada als principis constitucionals, no pas prescindint-ne, com es fa en el present cas, en què veiem que

s'arriba a un resultat contrari a la protecció de la tercera edat, determinada als articles 41 i 50 de la Constitució.

Dificultats afegides

Queixa núm. 13/87

La dificultat que tenen els pensionistes per acreditar que havien treballat i cotitzat en èpoques anteriors al 1939 ha estat objecte d'anàlisi en diverses queixes presentades a la nostra Institució.

En informes anteriors exposàvem el cas de molts ciutadans que no tenien el requisit de carència necessari per a tenir dret a una pensió d'invalidesa o de jubilació, però que manifestaven haver treballat abans del 1939. En aquests casos, es considera que es compleix el requisit de carència si s'acredita un dia d'afiliació al «Retiro Obrero» (període comprès entre el 1921 i el 1939), a fi d'obtenir una pensió de vellesa SOVI.

La dificultat està, però, a demostrar-ho, i l'INSS no hi ajuda.

La senyora E. P. es dirigí al Síndic per exposar-li que havia nascut l'any 1916 i havia sol·licitat la pensió de vellesa (SOVI) per haver treballat per compte d'altri en el període del 1934 al 1936.

L'INSS li notificà una resolució per la qual se li denegava l'esmentada pensió, perquè no figurava inscrita en cap règim de la Seguretat Social en aquella època.

Davant d'aquesta resolució, la interessada s'esforçà a fer gestions personals a l'agència de l'INSS de la seva localitat, on efectivament, es trobà una fitxa de més de cinquanta anys, on la interessada constava inscrita amb el número corresponent i l'assignació d'un altre número a una empresa del tèxtil.

Com que l'INSS es reiterava en la negativa de no certificar l'afiliació, la interessada presentà demanda davant la Magistratura de Treball. Se celebrà el judici corresponent, i es va suspendre el termini per dictar sentència i, per proveir millor, se sol·licità a la demandant que aportés la corresponent prova documental.

La interessada es va tornar a presentar a l'esmentada agència de l'INSS, on li indicaren que no podien facilitar-li cap certificació ni fotocòpia del document que amb anterioritat a la demanda li havien ensenyat, per la qual cosa s'adreçà a la nostra Institució.

El Síndic admeté la queixa a tràmit i, en coordinació amb el Defensor del Pueblo, féu una recomanació a l'INSS, el qual procedí a revisar d'ofici totes les actuacions fetes en relació amb la sol·licitud de pensió de vellesa-SOVI, acceptà la recomanació i en concedí el dret a la interessada.

Finalment, s'ha dictat una resolució del Ministeri de Treball i Seguretat Social (R. 22 desembre 1987), en la qual es reitera que l'afiliació al «Retiro Obrero» acredita una cotització de 1800 dies, si aquesta cotització és necessària per aconseguir el període de carència per causar pensió de jubilació.

Abans sí, ara no

Queixa núm. 35/87

El senyor J. L. s'adreçà al Síndic per exposar-li que feia dos anys havia ingressat a la UVI de l'Hospital de la Vall d'Hebron, on li van ser diagnosticades malalties incurables, progressives i encomanadisses.

A mitjan 1985, sol·licità a l'INSS la pensió d'invalidesa i, després de ser reconegut per la UVAMI (Unitats de Valoració Mèdica i Incapacitat), l'INSS, a la vista de la proposta de la CEI (Comissió d'Avaluació d'Incapacitats), dictà resolució, declarant-lo en situació d'invalidesa permanent en grau d'incapacitat absoluta, sense dret a percebre la prestació econòmica corresponent, perquè li mancaven 30 dies per acreditar el període de cotització reglamentari.

A mitjan 1986, sol·licità davant l'antic Fons de Solidaritat, avui Fons Social Europeu, la subvenció prevista en l'art. 14 de l'Ordre del 12 de març de 1985, en la qual s'estableixen diversos programes d'ajuda a l'ocupació i per a l'abonament de les quotes que manquen als interessats per percebre la prestació d'invalidesa, sempre que s'hagi assolit el 50% del període de cotització exigida.

Se li denegà a final de l'any 1986, perquè els programes eren en funció de les dotacions pressupostàries consignades en l'exercici del 1985, i la seva sol·licitud era de mitjan 1986, no havent-se previst mai més aquest tipus d'ajuda.

Amb posterioritat, per poder sobreviure, sol·licità davant l'ICASS el subsidi de garantia d'ingressos mínims, i va ser reconegut mèdicament pel Centre d'Atenció a Disminuïts.

Se li denegà el dret a la prestació del subsidi, perquè no assolí el grau de disminució exigida del 65%, tot i que mesos abans havia estat reconegut per la UVAMI, que considerava les lesions que patia constitutives d'una incapacitat permanent absoluta per a tot treball.

Després de dos anys sense cobrar res, es veié obligat a demanar ajuda econòmica a Càritas Diocesana de Barcelona, la qual li fou concedida, malgrat no poder-lo satisfer en la totalitat de les seves necessitats.

Després de sol·licitar ajuda a l'Ajuntament de Barcelona, mitjançant el seu assistent social, perquè no podia obtenir la targeta rosa dels transports municipals, s'adreçà, entre d'altres organismes, a la nostra Institució, a fi d'exposar-nos la malaurada situació en què es trobava. El seu estat de salut no li permetia esperar gaires tràmits burocràtics més, conscient que li quedaven pocs mesos de vida.

El Síndic va admetre la queixa a tràmit i, en coordinació amb el Defensor del Pueblo, sens perjudici d'orientar l'interessat perquè no havia recorregut davant l'Administració ni davant la jurisdicció laboral, es va comprovar que els programes establerts d'ajuda a la creació de treball, complementaris del Fons de Solidaritat, van existir fins l'any 1985, a partir del qual van desaparèixer les subvencions previstes en els diferents reglaments que anualment es dictaven.

Si s'hagués pogut acollir el senyor J. L. a l'ajut esmentat, se li haurien pagat les quantitats equivalents a l'import de les quotes que li mancaven per aconseguir la pensió d'invalidesa.

Tot i havent desaparegut per a l'any 1986 la consignació pressupostària per atendre aquestes subvencions, no es van cursar

les instruccions oportunes als òrgans gestors, raó per la qual altres eventuals beneficiaris es queixaren al Síndic. Sol·licitant l'informe oportú mitjançant la Institució del Defensor del Pueblo, es va constatar la descoordinació existent entre els òrgans gestors provincials, que encara formalitzaven sol·licituds, i la Direcció General de Trabajo, que ja no n'admetia.

La Direcció General de Treball ens indicà que, aprovada la nova Llei de reforma de pensions, núm. 26/85, del 31 de juliol, la qual augmentava els dies de cotització per tenir dret a pensió, s'establí una contradicció amb les ajudes que fins llavors es concedien per completar el període mínim exigida.

D'altra banda, es regularitzà la situació de l'assistència sanitària dels treballadors declarats en situació d'incapacitat permanent, sense dret a la prestació econòmica, per Resolució del Ministeri de Treball i Seguretat Social, que si bé no solucionà el problema de fons, almenys resolgué la prestació de l'assistència sanitària prevista en el Reial Decret núm. 383/84, de l'1 de febrer, ja que no s'havia d'acreditar la minusvalidesa, mitjançant els equips de valoració de l'ICASS, sinó que la declaració de l'INSS serveix de document suficient a tal fi.

Finalment es resolgué favorablement el dret a la prestació del subsidi de garantia d'ingressos mínims i de l'assistència sanitària, quedant, però, pendent de poder percebre la pensió d'invalidesa, ja que, no regulant-se l'esmentat buit legal i havent estat promulgada la nova Llei de Pensions l'any 1985 per intentar millorar el sistema, s'exigeix més sacrifici als pensionistes.

No n'hi ha prou d'estar desprotegit i ser disminuït : a més a més s'ha de ser pobre

Queixa núm. 982/87

L'interessat sol·licità davant l'ICASS diversos subsidis, entre els quals la prestació del subsidi de garantia d'ingressos mínims.

Es dictaren les corresponents resolucions, que van denegar el dret a l'esmentada prestació, perquè el sol·licitant superava el nivell dels recursos econòmics establerts segons l'art. 32 del Reial Decret núm. 383/84, de l'1 de febrer.

Contra aquestes resolucions l'interessat interposà les reclamacions oportunes, que li van tornar a ser desestimades.

La denegació es motivà per l'aplicació dels recursos econòmics familiars als del beneficiari. Legalment, poden rebre l'esmentat subsidi els minusvàlids que, a més a més de ser espanyols, residents i majors d'edat, els seus recursos personals no superin el 70%, en còmput anual del salari mínim vigent. Quan el minusvàlid formava part d'una unitat familiar, l'Administració computava els seus recursos personals addicionats amb els familiars, fins que el Tribunal Suprem ha fixat com a recursos personals els propis del possible beneficiari.

El Síndic, després d'estudiar la queixa, féu la corresponent recomanació per evitar la indefensió de l'interessat, que consisteix que l'ICASS aplica els articles 32 i 33 del citat Reial Decret en perjudici dels disminuïts.

En la recomanació feta per a la revisió dels expedients, es feia constar que l'art. 32 havia quedat modificat per la sentència del 10 d'abril de 1986, de la Sala 3.^a del C-A del Tribunal

Suprem, que anul·lava i deixava sense efecte els articles 32, paràgraf 3 i 4, i el 37, paràgraf 3, del Reial Decret núm. 383/84, declarant que el nivell màxim de recursos requerit per a la percepció del subsidi de garantia d'ingressos mínims i per ajuda de tercera persona, ha de referir-se exclusivament als recursos econòmics del possible beneficiari. Aquesta sentència fou publicada, per a coneixement i compliment general, en el BOE núm. 234, del 30 de setembre de 1986, mesos després de dictar-se les resolucions denegatòries de l'ICASS.

No prou disminuït

Queixa núm. 190/87

Més d'un ciutadà s'ha adreçat a la nostra Institució fent palès el seu grau de minusvalidesa, amb l'intent de desvirtuar la valoració continguda en el dictamen de l'Equip de Valoració i Orientació dels Centres d'Atenció a Disminuïts, que havia estat feta, d'acord amb el barem previst, a l'Ordre del 8 de maig de 1984.

En la majoria dels casos la nostra Institució no ha apreciat irregularitat de l'ICASS, però en alguns d'ells, examinada la documentació aportada pel sol·licitant, s'ha hagut de recomanar a l'Administració la revisió de l'expedient i, acceptades les nostres recomanacions, s'ha concedit el subsidi corresponent.

En determinats casos, després d'haver obtingut la revisió i acceptació de la recomanació, se'ns ha notificat, en informes complementaris del Departament de Sanitat i Seguretat Social, un canvi en la situació de l'eventual beneficiari, la qual cosa ha motivat la denegació definitiva. Això es deu al fet que els interessats han ocultat dades relatives a possibles ingressos o prestacions alienes a l'esmentat subsidi.

Els suggeriments i recomanacions fets es fonamentaven en la manca de valoració de la disminució, ja que hi ha hagut algun cas en què el reclamant podia acreditar invalidesa absoluta, reconeguda per les antigues Comissions Tècniques Qualificadores, però ara els Equips de Valoració de l'ICASS no li reconeixien ni un 30% de disminució física, psíquica o sensorial; tampoc no se li tenien en compte, d'acord amb el barem reglamentari, els factors socials complementaris, com l'avançada edat, situacions familiars, etc.

Un cop efectuada l'última valoració per part dels serveis mèdics del Centre d'Atenció a Disminuïts i havent-hi estat afegits els factors complementaris, es fixà el grau de disminució en un 65%, necessari per a obtenir el subsidi corresponent. Finalment es concedia l'ajuda al peticionari.

A la tardor de la vida

Queixa núm. 547/87

Malgrat haver-se rebaixat l'edat dels beneficiaris a 68 anys i d'haver-se augmentat l'import de l'ajuda a 17.200 pessetes al mes —per a l'any 1988—, entenem que continuen desprotegits els ciutadans que, tot i reunint els requisits necessaris per percebre l'ajuda no la reben.

Els aspectes més punyents plantejats davant del Síndic han

estat les contínues denegacions de l'esmentada ajuda, generalment perquè l'eventual beneficiari tenia dret a aliments dels parents, la qual cosa ja motivà que el Síndic fes les corresponents recomanacions, principalment perquè el dret d'aliments és una obligació recíproca entre l'alimentat i l'alimentador, segons la necessitat del primer i els mitjans o possibilitats del segon.

Enguany, tot de queixes, entre les quals la més representativa planteja el greu problema dels expedients instruïts per l'ICASS per comprovar i revisar l'ajuda periòdica que el beneficiari percebia.

Així, seguint una recomanació de la Direcció General d'Acció Social del Ministeri de Treball i Seguretat Social, l'ICASS va revisar i suspendre el pagament d'ajuts als beneficiaris inclosos en una relació d'afiliats a la Seguretat Social en situació d'alta.

L'ICASS va acordar la baixa immediata dels afectats i els la comunicà personalment —també al nostre agreujat— perquè hi poguessin fer alegacions. Més endavant, amb una sola resolució per a tots els afectats, l'ajut en qüestió va ser suspès.

El Síndic va sol·licitar un informe al Conseller de Sanitat i Seguretat Social. Rebut l'informe, no s'hi trobà justificada la pressumpció de pèrdua de les condicions per beneficiar-se de l'ajut ni, per tant, la denegació del dret dels possibles beneficiaris. Així doncs, es recomanà al Conseller que es tingui en compte que els fets que determinen la revocació de l'ajut han de ser suficientment motivats, i que aquesta revocació només pot ser fonamentada per la pèrdua de les condicions exigides per l'article 1.2 del Reial Decret 2620/81, de 24 de juliol, segons el qual es pot ser beneficiari d'aquesta mena d'ajuts si s'acrediten les condicions següents :

«Carecer de medios económicos para la subsistencia. A estos efectos se considera que carece de dichos medios quien percibe para su beneficio exclusivo y durante el año natural unos ingresos inferiores al importe anual de estas ayudas, ya sea en concepto de rentas, retribuciones, pensiones o cualquier otro tipo...»

Per l'acord de l'ICASS en què es «proposava» la revocació de l'ajut, el beneficiari reclamant era donat de baixa de la nòmina, com a «mesura cautelar», i així mateix, era instat a tornar les quantitats cobrades indegudament.

La nostra Institució entengué que, d'acord amb els articles 10.2 i 4, la revocació del pagament es podia acordar com a «mesura cautelar», però sempre amb la «pressumpció fonamentada» que el beneficiari hi havia perdut el dret.

El Síndic entengué que la sola situació d'alta a la Seguretat Social no suposava la percepció d'ingressos superiors a l'import anual de l'ajuda de referència. Caldria una comprovació i en cas de ser-hi superiors, evidentment, procediria la revocació.

També es féu esment d'altres aspectes procedimentals, bo i recomanant al Conseller que es revisés l'expedient esmentat, i que en endavant s'empressin mesures més adients per garantir la defensa dels drets del ciutadà, ja que cal no abocar el beneficiari, en aquest cas indigent i gran, a una reclamació contenciosa per combatre unes resolucions administratives, no motivades i denegatòries d'una pretensió.

La present recomanació, encara pendent d'acceptació per la Conselleria de Sanitat i Seguretat Social, va ser reiterada darreterament el 18 de gener passat.

*Buidar voldria el veire de les il·lusions**Queixa núm. 1193/87*

El senyor M. V. exposà al Síndic el següent problema : l'any 1987, la Generalitat de Catalunya, per aplicació de la Llei 18/84, li concedí una pensió de 38.000 pessetes el mes.

Atès que el senyor M. V. ja percebia una altra pensió de jubilació del Règim General de la Seguretat Social, d'un import de 35.000 pessetes mensuals (pensió mínima), la Generalitat, en aplicació de la incompatibilitat prevista a la Llei 18/84, li abonà només la diferència, és a dir, la quantitat de 3.000 pessetes el mes.

En assabentar-se l'INSS del fet que el senyor M. V. percebia una pensió de la Generalitat (per l'import esmentat de 3.000 pessetes) li aplicà la legislació sobre concurrència de pensions i, en conseqüència, va deduir la quantitat de 3.000 pessetes del complement per mínims de la seva pensió.

El resultat de tots aquests tràmits va ser que el senyor M. V. va percebre la quantitat de 35.000 pessetes el mes, sumant totes dues pensions.

El Síndic, després d'estudiar la problemàtica general que suscita l'aplicació de la Llei 18/84 va recomanar al Conseller de Governació que es fes una aplicació més flexible i extensiva dels preceptes de la Llei 18/84, d'acord amb la filosofia que va inspirar aquesta normativa, i dels criteris fixats en el preàmbul de la mateixa Llei.

El Conseller ha acceptat en gran part la recomanació del Síndic, li ha informat que s'han corregit un bon nombre de deficiències procedimentals i que s'ha iniciat una línia de coordinació amb l'INSS per estalviar als beneficiaris els transtorns que els causa la concurrència de pensions.

Tanmateix, el senyor M. V. ens ha fet arribar el seu desencís per la incongruència que suposa per als antics funcionaris represaliats que no els hagi beneficiat en res la Llei 18/84, ja que l'esforç de la Generalitat per reparar la injustícia de què foren víctimes, perquè en la majoria dels casos (sempre que es produeix concurrència de pensions) qui resulta afavorit, en realitat, és l'INSS.

*El conte de mai no acabar**Queixa núm. 514/87*

En l'Informe de l'any passat es dedicà una especial atenció a la situació de la barriada de la Mina, paradigma del barraquisme vertical i mostra instructiva de la ineficiència administrativa.

Hi analitzàvem el grau real de compliment dels objectius previstos al Pla Interdepartamental d'Actuació Especial i en conclouïem que el procés de deteriorament de la barriada no havia estat contingut.

Un any després ens hi hem de tornar a referir. Ens interessa especialment, no tan sols per la transcendència intrínseca del cas, sinó també perquè darrere la Mina esperen altres barriades (la Perona, el Camp de la Bóta, Can Tunis, el carrer Francisco Alegre, els barris del Raval, de la Ciutat Vella, la Barceloneta, etc., per parlar sols de Barcelona). La solució definitiva al problema de la Mina ens podrà donar una idea —ja ens la dona, i

força negativa— sobre l'actuació de les nostres administracions públiques en qüestions tan transcendents com les relatives a les bosses de misèria, fam, injustícia i marginació.

A part d'apuntar una vegada més la conveniència de dotar el Pla Interdepartamental de la Mina d'un pressupost especial i un calendari de realitzacions, no podem afegir gaires novetats al que ja vam exposar a aquesta Cambra. Ens limitem, per tant, a recordar que la Mina continua essent un problema pendent. I prosseguirem amb el nostre recordatori fins que aquest problema deixi de ser-ho.

*Quan una residència de vells es tanca**Queixa núm. 1151/87*

La titular d'una residència de vells del Maresme s'adreçà al Síndic formulant queixa contra determinats acords de l'Ajuntament relatius al tancament i desallotjament del centre.

En essència, al marge de qüestions específiques, al·legava la conculcació per la Corporació del principi de *favor libertatis*, que obliga les administracions, davant l'elecció entre diverses solucions justes, a triar aquella que resulti menys gravosa per als administrats. Es considerava que els acords municipals objecte de la queixa responien més a qüestions subjectives, d'imatge política, que no pas als criteris d'objectivitat establerts constitucionalment.

El Síndic, davant l'escassetat de residències de vells a Catalunya, prestà una especial atenció a aquesta qüestió, que implicava el desallotjament de 40 ancians. En conseqüència, s'adreçà a la Corporació afectada i al Departament de Sanitat i Seguretat Social interessant-se pels motius en què es fonamentaven les decisions municipals objecte de la queixa.

En aquests moments continuem pendents de rebre aquesta informació, si bé, després de constatar al *Butlletí Oficial de la Província* del 16 de gener passat que s'havia interposat recurs contenciós administratiu contra la resolució municipal ordenant el desallotjament del centre, vam suspendre les nostres actuacions fins a la resolució de tal recurs, de conformitat amb el que prescriu l'article 16 de la Llei 14/84, del 20 de març.

*Les barreres arquitectòniques. Un obstacle a franquejar**Queixes núms. 1021/87 i 1094/87*

El Grupo de Asociados Disminuidos de Catalunya (GRADISCA) i diversos patronats i associacions de disminuïts van denunciar al Síndic allò que consideraven un incompliment generalitzat del Decret de la Generalitat 100/84, del 10 d'abril, sobre supressió de barreres arquitectòniques.

En una de les queixes formulades (la núm. 1021/87) es feia referència a les obres d'agencament i modernització dels jutjats de Barcelona situats en un edifici del Passeig Lluís Companys, les quals obres no preveïen la supressió de barreres en cap dels accessos a l'immoble. En la tramitació d'aquesta queixa, parlant-ne personalment amb l'arquitecte director de l'obra, es constatà que es tractava d'una realització del Ministeri de Justícia, el qual no havia previst la repetida supressió. No havent-se

considerat en el projecte les obligades obres de supressió de barreres i mancant, per tant, del pressupost respectiu, el remodelatge dels jutjats va ser enllestit sense resoldre-hi el problema de l'acció dels deficients físics.

El Síndic, preocupat pel continu oblit entre les administracions públiques de la normativa vigent en la matèria, sollicità del Departament de Sanitat i Seguretat Social un informe detallat en aquest respecte, amb especial incidència en els punts següents :

— Realitzacions pràctiques i previsions relatives a les prescripcions contingudes al Títol II, Capítol III (barreres en transports —BAT—) del Decret 100/1984.

— Instruments de control per al compliment de l'esmentat Decret. Efectivitat de la funció inspectora.

— En general, plans previstos per a l'eficàcia de les prescripcions del Decret i actuacions realitzades al respecte.

En l'actualitat, esperem la informació sollicitada.

Una actuació com cal

Queixes núms. 784/86, 59/87 i altres

La Federació Catalana Pro Persones amb Disminució Psíquica (APPS) i diversos particulars s'adreçaren al Síndic formulant queixes contra l'aplicació de l'ordenança fiscal núm. 6 de la Diputació de Barcelona, reguladora de les taxes acreditades per la prestació de determinats serveis socials.

Estudiada detingudament la qüestió i vist que, des del punt de vista formal i procedimental, l'aprovació de l'ordenança havia estat correcta, vam orientar les nostres actuacions en la línia de fer palès davant el President de la Diputació de Barcelona el que per nosaltres eren incongruències i irresponsabilitats relatives tant a l'estructura com als objectius teòricament pretesos per la norma.

Les qüestions que vam sotmetre a la consideració de la Diputació de Barcelona van ser les tres següents : la desproporció existent entre la practica intranscendència econòmica que significava l'aplicació de l'ordenança pel que fa al finançament del servei i la seva elevada transcendència social; la desproporció entre l'estructura i la conformació del sistema de bonificacions previst, i la necessària participació dels interessats en la formulació de normes com la debatuda.

Com a conclusió a les nostres observacions, demanàrem que l'ordenança fos gradualment revisada per tal d'avaluar-ne novament, junt amb els afectats, l'abast i els objectius, bo i considerant les nostres apreciacions.

La Diputació de Barcelona va atendre els nostres arguments i, en sessió plenària del 31 de març de 1987, adoptà entre d'altres els acords de :

— Contraure el compromís de revisar les taxes corresponents a l'ordenança fiscal núm. 6, «Serveis Socials», amb les mesures retroactives que fossin possibles, en tot allò que es referís als disminuïts psíquics i a llurs familiars, com a subjectes passius de les taxes a aplicar.

— Reiterar la voluntat d'arribar a un procés de discussió i reflexió de mutu acord entre la Generalitat, la Diputació i les associacions de pares de disminuïts, per trobar una solució o una via satisfactòria al problema plantejat.

Consegüentment amb aquests acords, el President de la Diputació dictà el 7 d'abril un Decret pel qual se suspèn l'efectivitat de la gestió del cobrament dels càrrecs (que, en virtut de l'ordenança fiscal núm. 6, es tramitaven per raó de les estades dels disminuïts en centres concertats per la Diputació per a l'atenció a disminució psíquica), mentre no es procedís a la revisió de l'esmentada ordenança, d'acord amb el que s'havia acordat en l'esmentada sessió plenària.

VI. *Secció d'ensenyament i cultura*

Arran de les queixes rebudes en matèria educativa, hi ha diversos aspectes que han suscitat l'atenció del Síndic; així, l'educació especial o la provisió de vacants de professorat són, entre d'altres, els assumptes que tractem dins d'aquesta secció. També hi han estat inclosos els aspectes relatius a la normalització lingüística.

1. *L'educació especial, una assignatura pendent*

L'educació especial, tant a Catalunya com a la resta de l'Estat, ha ocupat —almenys aparentment— una posició preferent dins les preocupacions dels poders públics.

Això és el que es dedueix de la proliferació de normes reguladores d'aquesta matèria : Llei 40/1970, del 4 d'agost, General d'Educació i Finançament de la Reforma Educativa; Llei 13/1982, del 7 d'abril, d'Integració Social dels Minusvàlids; Reial Decret 2639/1982, del 25 d'octubre, d'Ordenació de l'Educació Especial, posteriorment substituït pel Reial Decret 334/1985, del 6 de març, també sobre Ordenació de l'Educació Especial, etc.

Catalunya compta, així mateix, amb normativa específica en aquesta matèria, com la Circular del 4 de setembre de 1981, de la Secretaria General del Departament d'Ensenyament, sobre criteris d'actuació en el camp de l'Educació Especial, i el Decret 117/1984, del 17 d'abril, d'ordenació de l'Educació Especial per integrar-la en el sistema educatiu ordinari.

Tenim, doncs, una extensa reglamentació sobre l'educació especial, la qual, d'altra banda, cal reputar-la prefectament concorde amb les tendències modernes imperants, que —pel que fa a les nostres disposicions— es concreten en quatre principis bàsics : de normalització, integració, sectorització i individualització.

Segons els dos primers principis (normalització i integració), els disminuïts no han d'utilitzar ni rebre serveis excepcionals més que en casos imprescindibles, sinó que cal procurar que obtinguin les pretacions necessàries en el marc del sistema educatiu ordinari, amb la qual cosa es potencia la seva integració.

D'acord amb el principi de sectorització, l'educació especial s'ha d'ordenar partint d'unitats de població de permetin, de manera eficaç, l'avaluació de les necessitats, la programació dels serveis, l'administració dels recursos i la coordinació de

funcions i competències. Finalment, en funció del principi d'individualització, cal que l'atenció educativa dels alumnes disminuïts s'ajusti a les singularitats de cada persona.

Aquests són els principis bàsics, els objectius a assolir. No obstant això, tres anys després de veure consagrats aquests principis en el Decret 117/1984, encara som molt lluny d'aconseguir-ne una concreció i aplicació pràctiques.

La distància que normalment existeix entre la norma i la realitat que pretén ordenar s'agreuja en aquest cas, i així es fomenta el dubte sobre la voluntat real d'evolució i millora a què teòricament respon l'actual ordenació de l'educació especial.

Per aconseguir una educació especial regida pels principis abans esmentats, la nostra administració educativa se serveix fonamentalment de tres instruments: els professors de suport, els equips d'assessorament psicopedagògic (EAPS) i —pel que fa a l'ensenyament privat— el règim de concerts educatius. El Síndic de Greuges ha pogut constatar, per les nombroses queixes rebudes, les mancances en l'aplicació d'aquests tres instruments i la incidència que això té sobre els principis esmentats.

2. L'accés del professorat

La provisió de vacants als centres públics d'ensenyament genera des de fa temps la formulació de diveses queixes davant el Síndic. Per analitzar en profunditat aquesta qüestió, la nostra Institució acordà d'iniciar una actuació d'ofici (exp. núm. 1068/87) a partir de les dades facilitades pels interessats.

En la instrucció de l'expedient, vam detectar, en el nivell d'EGB (el més important quant al nombre de queixes), una insospitada varietat de col·lectius que concorrien en l'accés a les vacants existents en els col·legis públics, en el curs 1987-88.

Al problema de la varietat en els col·lectius cal afegir els criteris emprats pel Departament d'Ensenyament per establir la prelación per al seu accés a l'estabilitat laboral o per prestar els diferents serveis de caràcter temporal, basats en una sèrie de buits legals que mai no s'han volgut omplir degudament.

Efectivament, l'absència de normativa específica reguladora de la provisió de vacants i de la contractació de professors interins i substituïts ha estat aprofitada per l'Administració competent per adoptar un seguit de compromisos de diferents tipus que, a més de perjudicar greument i indeguda alguns col·lectius, fa difícil, per no dir impossible, garantir els principis de mèrit i capacitat en la selecció del personal.

El Síndic de Greuges ha pogut apreciar aquests circumstàncies tant en l'expedient d'ofici de què hem fet esment més amunt com en un bon nombre de queixes dels diferents col·lectius implicats, als quals s'ha de reconèixer un gran esforç per aclarir i enfocar el problema. Entre la documentació aportada, destaca un important dossier al qual ens referim més endavant.

3. Altres assumptes educatius

D'altres problemes en el camp educatiu —potser no tan transcendents com els relatius a l'educació especial o a la provisió de les vacants de professorat— han estat objecte de l'atenció

del Síndic. Així, la jubilació dels funcionaris docents, qüestió ja suscitada en l'anterior Informe al Parlament i que, després d'una llarga tramitació, es troba ja —segons sembla— en vies de solució; o la pretensió de determinats òrgans de l'Administració de l'Estat d'orientar l'educació sexual dels alumnes de centres privats de Catalunya, al marge del corresponent ideari docent; o la possible incongruència de la Universitat de Barcelona, l'Escola d'Estomatologia de la qual, davant els estudis que apunten la necessitat immediata de crear entre 10.000 i 15.000 llocs de treball d'estomatòlegs a Espanya, es limita a oferir 60 places; o la falta de planificació de l'Administració educativa, que espera el començament del curs per a efectuar determinades obres en un institut, amb la qual cosa s'obliga els alumnes a perdre classes; o l'incompliment per la mateixa Administració de compromisos fermes sobre subministrament de material als centres, etc.; és a dir, molts i molt diversos temes educatius que conformen la imatge heterogènia pròpia d'aquesta secció.

4. La normalització lingüística

L'escassetat és la característica més destacable de les queixes presentades a la Institució en relació amb la cultura. Aquest fet —que seria inquietant si es devia més a la manca d'interès del ciutadà que al bon funcionament de les administracions (com sembla ésser)— ens orienta a recomanar la conveniència de desenvolupar una política de cooptació en matèria cultural, capaç d'integrar i corresponsabilitzar el ciutadà en la tasca genèrica de promoció i defensa de la cultura, tant en la seva vivència com en el seu gaudi.

Ultra això, pel que fa al contingut de l'escàs nombre de queixes presentades, es constata una reducció de les relatives a l'extensa temàtica cultural, que es limiten, quasi exclusivament, a la normalització lingüística.

L'escassetat i la uniforme temàtica de les queixes fan aventurat tot intent d'extreure conclusions i recomanacions genèriques respecte a qüestions altres que les relatives a la normalització de la llengua catalana.

5. Queixes més representatives

Educació especial i salut mental infantil, dos àmbits sense relació

Queixa núm. 68/87

Presentada per la Coordinadora de Centres d'Assistència en la Salut Mental a la Infància i l'Adolescència i per l'Associació Catalana d'Institucions Concertades d'Assistència Pública en Salut Mental, respectivament.

Tant la Coordinadora com l'Associació esmentades entenen que des de l'any 1985 es va produir una congelació estructural i econòmica en el procés de reforma de l'assistència psiquiàtrica impulsat l'any 1981 per la Diputació de Barcelona. En el camp concret de l'assistència a la població infantil es denuncia l'ab-

sència d'organització i implantació real de la salut mental infantil i adolescent dins la xarxa sanitària general i sectoritzada.

S'allega que la situació actual encara és pitjor que la que es va reflectir en la ponència de psiquiatria infantil presentada a les Primeres Jornades sobre l'ordenació psiquiàtrica a Catalunya, organitzades el novembre del 1985 per les quatre diputacions catalanes.

Des d'aleshores, lluny d'evolucionar cap a més alts nivells de prestació, s'han anat tancant serveis de tanta importància i elevada demanda assistencial com el de psicopatologia del llenguatge, de l'Hospital de Sant Joan de Déu, i s'han retirat diverses subvencions, com les que feia anys donava l'Ajutament de Barcelona a quatre centres de la ciutat.

En resum, al marge de les iniciatives que diverses corporacions locals porten a terme per donar alguna resposta a aquest problema (actuacions transitòries i aïllades que dificulten una tasca planificada per a l'usuari), s'evidencia la lamentable situació en què es troba avui a Catalunya l'assistència psiquiàtrica en general, i en particular la infantil i adolescent.

En la instrucció d'aquestes queixes i en relació concreta amb l'educació especial, el Síndic va constatar l'absoluta inexistència de coordinació entre els departaments d'Ensenyament i de Sanitat i Seguretat Social a l'efecte d'atendre les necessitats assistencials dels deficients integrats en centres ordinaris; necessitats que no poden ser resoltes en el marc purament educatiu per manca d'equipaments que complementin i donin suport a la tasca dels EAP.

La informació sol·licitada als departaments sobre les seves previsions quant a planificació d'actuacions conjuntes en aquest respecte encara s'ha de rebre, per la qual cosa ens limitem a deixar constància de la deficitària situació d'aquest problema.

Informes inapellables

Queixa núm. 1092/87

Presentada pel pare d'un nen de sis anys amb problemes de retard evolutiu. De les informacions obtingudes en la instrucció de la queixa s'inferiren els següents fets :

1) L'alumne F. J. M., nascut l'any 1981, afectat de deficiència psíquica, ingressà en el Col·legi Roger de Flor el curs 1985-86, en el nivell de pre-escolar.

2) Durant el curs 1986-87 continuà en l'esmentat col·legi, però entrant una hora més tard per imposició del centre i contra el parer dels pares. En aquest sentit constaven sengles cartes enviades pel pare de l'alumne a l'inspector de zona i al director sol·licitant que fossin comunicats per escrit els motius d'aquesta discriminació. Sense resposta.

3) En finalitzar el curs 1986-87, el pare de l'alumne va rebre una carta del director del centre, del següent tenor literal : «De acuerdo con el proceso de integración seguido por su hijo F. J. durante los últimos cursos escolares en este Centro, y el seguimiento realizado por la psicóloga del E.A.P., el colegio valora la conveniencia de orientar al niño a un centro específico, ya que éste no cuenta con los servicios necesarios para su atención. Por todo ello se le comunica que el niño no podrá seguir escolarizado en este centro el curso próximo».

Aquesta va ser l'única comunicació escrita d'un òrgan de l'Administració en relació amb aquest assumpte. El pare afectat no va tenir accés a l'Informe de l'EAP ni possibilitat de cap mena d'impugnar la decisió del centre.

A la vista dels fets indicats, aquesta Institució traslladà al Conseller d'Ensenyament les seves consideracions, segons les quals :

a) S'havien incomplert en aquest assumpte les més elementals normes de procediment per part de l'Administració educativa, perquè ni el centre era competent per decidir sobre el trasllat de l'alumne a un centre d'educació especial ni la notificació relativa a aquesta decisió reunia els mínims requisits de validesa.

b) Era preocupant la manca de sensibilitat demostrada pels òrgans administratius actuants, que no havien notificat als pares l'estudi i conclusions de l'EAP sobre el seu fill i que no tenien inconvenient a basar en tal estudi l'acord de retirar l'alumne del centre.

c) L'atenció personal mostrada pels òrgans administratius als pares de l'alumne i manifestada en múltiples converses (arregades fonamentalment a convèncer-los de la correcció de la decisió adoptada) evidenciava una forma d'actuar para-administrativa que, en tant que fos substitutòria i no complementària de la legalment procedent, havia de ser rebutjada sense paliatius.

De l'anàlisi global del cas vam deduir l'existència d'importants llacunes en la tramitació; això ens obligà a fer les següents recomanacions genèriques :

1.^a) Que es coordinin amb més atenció i en funció de les pròpies competències les relacions entre els EAP i els centres i serveis territorials.

2.^a) Que s'estudii la conveniència de crear un òrgan tècnic d'apellació on puguin ser impugnats els dictàmens dels EAP — vinculants de fet per l'Administració — referents a la no integració de determinats alumnes en centres ordinaris.

3.^a) Que s'estudii l'oportunitat d'establir un sistema de col·laboració entre els departaments d'Ensenyament i de Sanitat i Seguretat Social per tal de resoldre en la forma més eficaç possible el problema de la salut mental de la infància.

En el present moment encara esperem la resposta del Departament d'Ensenyament respecte als punts esmentats.

Una situació administrativa anòmala

Queixa núm. 655/87

Presentada per un col·lectiu de funcionaris del cos de professors d'EGB llicenciats en Psicologia i Pedagogia, que treballen en situació de comissió de servei en els Equips d'Assessorament Psicopedagògic (EAP).

Actualment els professionals integrats als EAP tenen una doble condició quant a la relació amb el Departament d'Ensenyament : contractats laborals o funcionaris en comissió de servei. Aquests últims s'adreçaren al Síndic per plantejar l'escaïença d'integrar-se en un cos de funcionaris específic, a part d'altres qüestions de diversa índole.

Estudiats els motius de la queixa, si bé es va desestimar la pretensió fonamental, per tal com entenguérem que la integra-

ció en un cos específic era inviable sense la prèvia creació d'aquest per llei del Parlament, es va considerar que la figura de la comissió de servei no respon a les exigències d'unes unitats perfectament consolidades i estructurades dins l'organigrama del Departament d'Ensenyament en les quals es presten serveis de caràcter permanent.

Enteníem, en funció de la reglamentació que la Llei 17/85 fa de la comissió de servei (a la qual atorga un caràcter temporal, sense que pugui excedir un període de dos anys), que l'aplicació de tal situació als funcionaris docents amb destinació als EAP era, si més no, poc pedagògica, vist que els obligava a deixar la tasca en els equips després de dos anys tan sols d'exercici professional.

Aquests raonaments van ser traslladats al Departament d'Ensenyament per tal que fossin considerats i, en conseqüència, s'habilitessin altres fórmules quant a la situació administrativa dels funcionaris de referència.

En la resposta del Departament, però, s'obvià aquest aspecte, que vam haver de reiterar. Després d'una nova resposta en què tampoc no s'alludia a aquesta qüestió, vam inferir que els nostres raonaments no eren acceptats per l'Administració. La situació, doncs, continua igual.

D'on no n'hi ha, no en raja

Queixes núms. 890/87 i 1300/87

Aquestes queixes van ser presentades, respectivament, per la Federació Catalana Pro-persones amb Disminució Psíquica i pel Consell Escolar del Centre Especial d'Autistes Carrilet.

En aquestes queixes es planteja la problemàtica de l'educació especial en els centres privats, específicament la insuficiència de les dotacions assignades mitjançant el sistema de concerts.

L'educació especial privada a Catalunya és de transcendental importància, a la vista del greu dèficit de centres públics específics, i substitueix en gran mesura la manca de realitzacions dels poders públics en aquest aspecte.

El sistema de concerts educatius previst a la LODE, desplegat posteriorment pels Governos de l'Estat i de la Generalitat en sengles decrets, pretén aconseguir la gratuïtat de l'ensenyament en els corresponents centres privats per mitjà de l'assignació de les necessàries dotacions econòmiques, a fi de complir el mandat de l'article 27.9 del text constitucional.

Això no obstant, aquest sistema és contestat pels centres afectats, que al·leguen, per una banda, l'absurd que representa que la normativa sobre concerts consideri complementàries o extraescolars, i consegüentment no gratuïtes ni subvencionables, unes activitats que en educació especial són fonamentals per al desenvolupament de l'alumne, tals com el menjador o les tasques de sociabilització.

D'altra banda, malgrat el caràcter de «plens» que tenen els concerts signats a Catalunya pels centres privats d'educació especial, es denuncia que, en realitat, els concerts no garanteixen ni tan sols els conceptes considerats com a gratuïts, perquè les dotacions que s'assignen pel concepte d'altres despeses o de despeses de funcionament no arriben ni al 50% del cost mitjà, tal com s'ha demostrat amb dades del Departament d'Ensenyament.

Aquesta precària situació, com és de suposar, s'agreuja en els centres específics que atenen alumnes amb un elevat grau de deficiència, com és el cas dels autistes. Aquests centres, a més de reivindicar unes dotacions públiques que responguin als mínims necessaris d'atenció en mitjans personals i materials, davant la consideració de l'autisme com una psicosi que apareix en edats molt primerenques, continuen preguntant-se sobre la inhibició del Departament de Sanitat i Seguretat Social en aquesta matèria.

El Síndic, en atenció a les queixes de referència, s'ha adreçat als Departaments afectats en sol·licitud d'informació sobre les denúncies formulades, però encara no n'hem rebut resposta.

La provisió de vacants de professors : un sistema irracional

Queixes núms. 791/87, 1034/87, 1148/87 i actuació d'ofici 1068/87

Entre la documentació aportada als respectius escrits de queixa, es destaca un meticulós dossier, confeccionat al llarg dels últims tres anys per un grup de professors, en què es detallen pràcticament dia a dia els fets més significatius esdevinguts en els processos de provisió de places de professors als centres docents públics de Catalunya. Seleccionem del dossier els paràgrafs més il·lustratius, aclaridors del problema :

En el nivell d'EGB, els col·lectius de professors que concorren (any 1987) en l'accés a les vacants existents als col·legis públics són els següents :

1. Professors titulars d'unitats suprimides.
2. Professors propietaris provisionals que van superar les oposicions l'any 1986 i que no van obtenir destinació el curs 1986-87.
3. Professors interins «antics» amb destinació durant el curs 1986-87. Aquest col·lectiu es compon d'unes seixanta persones, algunes amb una antiguitat de més de deu anys com a interins, sense oposicions aprovades però amb plaça pràcticament vitalícia. (En opinió de la Institució, constitueixen, per tant, una mena de club selecte, una illa inexpugnable de la interinitat més tradicional i assossegada, enmig del desconcertant mar de la funció pública.)
4. Professors interins amb destinació durant el curs 1986-87, provinents de l'onzena promoció del Pla Experimental del 1971. Col·lectiu compost del 8% de tal promoció, que va ser exclòs de l'accés directe en reduir-se, per Ordre Ministerial del 29 de març de 1985, el percentatge de places a proveir per aquest sistema (del 10% al 2%).
5. Professors interins substituïts (col·lectiu al voltant del qual es generen més conflictes cada any que passa).
6. Professors que van superar les oposicions l'any 1987 (800 places convocades).

(La prelación que el Departament d'Ensenyament va establir per a l'accés segueix el mateix ordre en què s'acaben d'enumerar aquests col·lectius.)

— Qüestions relatives als professors interins substituïts (col·lectiu núm. 5).

— Curs 1985-86. Obertura de llistes per a la contractació de professors d'EGB en qualitat d'interins-substituïts. Entre els mèrits puntuables s'estableixen els següents :

- diploma de professor de català
- anys de servei prestat a l'Administració
- anys de servei en centres privats
- antiguitat en el títol
- data de naixement
- Els contractes tenen les característiques següents :
 - Contractes de tres mesos sense compromís de renovació
 - Les llistes tenen validesa anual (per al curs 1985-86) i es renovaran en anys successius (obertura de llista nova cada curs)

— Curs 1986-87. Es manté la mateixa llista oberta l'any 1985. Els nomenaments s'inicien a partir del número 1, malgrat no haver treballat l'any anterior la totalitat dels admesos. Les contractacions tenen una duració de nou mesos.

— Curs 1987-88. Es manté la mateixa llista de l'any 1985. L'Administració i alguns sindicats signen un pacte que estableix l'estabilitat indefinida dels contractats i llur prioritat per davant dels opositors aprovats l'any 1987. La durada de les contractacions s'allarga a 12 mesos : des de l'1 de setembre fins al 31 d'agost. Malgrat que es manté la llista oberta el 1985, se n'expulsa els substituïts que, després de dos anys d'espera, en virtut d'uns barems injustos i d'un mal funcionament del sistema de nomenaments, no van obtenir mai cap contractació.

— El sistema de nomenaments és molt defectuós i fomenta situacions irregulars :

Les persones que el curs 1985-86 renunciaren al torn de substituïts (perquè ja treballaven en centres privats, en treballs més o menys estables) no van ser esborrades de la llista i van tenir l'opció d'entrar de nou en el curs 1986-87 en el mateix lloc a què havien renunciat.

— S'estableix que els nomenaments es realitzaran el dimarts i el dijous a les 10 del matí. No obstant, quan hi ha una «urgència», se'n poden fer qualsevol altre dia. A vegades, els nomenaments es fan molt després de les 10.

Tant en un cas com en l'altre, si els aspirants no hi són, perden el torn a la llista i han de presentar un certificat mèdic o document semblant. Davant aquesta situació, els substituïts hi han d'acudir pràcticament cada dia, tot el matí, per evitar que els passi el torn.

— Es fan nomenaments sense seguir l'ordre de les llistes.

El novembre del 1986, quan les llistes de substituïts anaven pel número 250 aproximadament, es procedí a nomenar tres persones amb números posteriors al 600. L'Administració no va fer cas de la reclamació que es va presentar en aquest respecte : considera que aquestes persones ja hi són i que ara no poden ser excloses.

L'últim trimestre del curs es van nomenar 300 persones de cop, en un mateix dia. N'hi va haver moltes que no van acudir al nomenament i van ser excloses de la llista.

— L'abril del 1987 hi ha diverses reunions entre el Departament d'Ensenyament i els sindicats (no tots), amb l'objectiu —entre d'altres— de procedir a l'elaboració i obertura de noves llistes de substitució, ja que fins llavors seguien vigents, sense renovació, les del 1985.

Amb tot, les llistes previstes no arribaren a obrir-se, i l'esmentada «negociació» va acabar amb un tancament en el Departament protagonitzat per sindicats i substituïts. Arran del tancament, l'Administració signà totes les peticions dels sindi-

cats —malgrat la seva irracionalitat—, que es materialitzaren en un pacte.

— El pacte signat s'oposa a una sèrie de lleis autonòmiques i estatals i perjudica, entre altres coses, el sistema d'accés a la docència. En conseqüència, ha constituït un greu perjudici per als opositors aprovats el 1987, i pot ser-ho també per als futurs que aprovin a Catalunya i els de la resta de Comunitats Autònomes.

— El pacte estableix una estabilitat indefinida del substituït que ha tingut contracte durant dos anys.

S'ha donat estabilitat a un col·lectiu l'únic «mèrit» del qual ha estat «néixer abans...»

Se'ls ha confirmat l'estabilitat sense procedir abans a una revisió de les contractacions ni a resoldre les queixes presentades contra els barems.

L'estabilitat en el treball afavoreix únicament els substituïts contractats i significa l'exclusió d'un altre col·lectiu de persones —substituïts sense contracte i professors d'accés directe de la 12.^a promoció—, al qual mai no s'ha permès de treballar —tot i ser a les llistes—, ja que l'ordre s'estableix per data de naixement i no es valoren els mèrits —expedient acadèmic— ni es respecta el criteri d'obertura de llista nova cada curs.

— b) El pacte estableix el compromís del Departament d'Ensenyament de negociar amb els sindicats signants l'accés dels interins substituïts a la Funció Pública Docent, malgrat que l'accés del professorat a la Funció Pública no és negociable, sinó regulat per lleis.

— c) El pacte estableix una prioritat del substituït per sobre de l'opositor aprovat el 1987.

Es contraposa a l'Ordre del Conseller (16.3.1987), que, en el seu article 42, concreta el contrari.

Significa un greuge comparatiu respecte als opositors aprovats el 1986 a Catalunya (que van ser contractats per davant els substituïts, tal com ho preveu la llei) i respecte als opositors aprovats el 1987 a la resta de Comunitats Autònomes : a aquests, se'ls respecta tal prioritat legal, mentre que a Catalunya preval el pacte per sobre de la llei.

Es dona preferència a substituïts contractats que, en alguns casos, ni tan sols s'han presentat al concurs-oposició.

— d) El pacte allarga les contractacions a dotze mesos.

L'Administració, en funció de pressupostos i necessitats, va preveure que amb contractes de nou mesos podria contractar entre 850 i 1.000 substituïts per al curs 1987-88. Havent-se allargat les contractacions a dotze mesos, si no s'estableix un increment pressupostari destinat a preveure les despeses de substitucions, es redueix el nombre de personal contractat. El perjudici recau en el col·lectiu que es troba al final dels barems : l'opositor aprovat el 1987.

L'Administració i els sindicats han traspassat a l'opositor aprovat un problema que, en principi, no l'hauria d'afectar : la falta de pressupostos, agreujada per una possible mala gestió.

La importància i complexitat dels fets exposats aconsellà al Síndic de concertar una entrevista entre els responsables administratius de la gestió de professorat i l'assessor d'àrea corresponent, per tal de contrastar la informació subministrada pels agreujats.

En la reunió de referència es constatà la realitat de tal informació quant a la diversitat de col·lectius de professors i ordre d'accés a les vacants. La resta de qüestions (relatives en essèn-

cia al tractament donat als professors substituïts i, sobretot, a les previsions del Departament sobre l'ordenació, mitjançant reglament, d'un sistema eficaç de provisió de places de professorat) van quedar pendents d'una resposta oficial encara no rebuda.

La llarga gestació d'un suggeriment

Queixa núm. 1090/86

En l'Informe del Síndic al Parlament corresponent a l'any 1986, ens referíem a les actuacions seguides per la Institució davant el Defensor del Pueblo amb vista a la revisió, per l'Administració competent, dels criteris de jubilació dels funcionaris docents, ja que considerem que l'interès de l'alumne perquè se li respecti durant un curs sencer la permanència d'un mateix professor ha de situar-se per sobre de qüestions funcionàries uniformistes i totalment extra-pedagògiques.

El suggeriment del Síndic, malgrat la simplicitat del raonament, va haver de fer un llarg pelegrinatge :

Atenent les nostres consideracions, el Defensor del Pueblo va plantejar a la Direcció General de Personal i Serveis del Ministeri d'Educació i Ciència la conveniència de fer la revisió sol·licitada. La Direcció General hi correspongué amb un escrit que l'alt Comissionat de les Corts Generals va tenir a gentilesa de trametre'ns per si consideràvem oportú de respondre-hi.

L'escrit esmentat, tractant de forma secundària l'aspecte essencial de la qüestió suscitada, se centrava, contràriament, en un aspecte tangencial com és ara la concreció de la norma aplicable a les jubilacions dels funcionaris docents (la Disposició Transitòria 9.^a, apartat 2.^o de la Llei 30/84, del 2 d'agost —com entenien algunes audiències— o el Reial Decret Llei 17/82, del 24 de setembre —com mantenia l'Administració).

La resposta del Síndic, en què recollíem tant les tesis de la dita Direcció General com les de la Institució, criticava els plantejaments formulats, en els quals es defensava que els dubtes interpretatius sobre la norma a aplicar respecte a la jubilació forçosa dels funcionaris docents han estat resolts per la Circular 1/1984, del 15 d'octubre, de la Secretaria d'Estat per a l'Administració Pública, la qual, segons es deia, cal aplicar en tot cas, perquè posa de manifest el criteri del legislador.

Aquesta afirmació, que enteníem ajurídica i impròpia d'un òrgan de l'Administració en un Estat social i democràtic de dret, demostrava a parer nostre la convicció de tal òrgan en el sentit que una circular del poder executiu pot perfectament « aclarir », « concretar », « posar de manifest », interpretar en definitiva el criteri del legislador, pressuposant, amb oblit manifest de l'art. 106 de la Constitució, la possibilitat que l'Administració estableixi —en cas de dubtes interpretatius de normes d'aplicació directa i rang de llei— les pautes de la seva pròpia actuació determinants —en tot cas i per sobre del control judicial— de la legalitat.

Això és el que es deduïa del contingut de la comunicació de la Direcció General de Personal i Serveis, en la qual, amb referència a una sentència de l'Audiència de Saragossa que mantenia una interpretació divergent de la seva, deia : «...no resulta obligat tenir en compte tal sentència ni prendre com a aplicable

amb caràcter general els criteris que s'hi estableixen. Més aviat al contrari, cal aplicar, en tot cas, el que estableix la Circular 1/1984, de la Secretaria de l'Estat per a l'Administració Pública, ja que aquesta no tan sols ha posat de manifest —com s'ha dit— el criteri del legislador, sinó que respon a la finalitat amb què va ser redactada la Disposició Transitòria 9.^a de la Llei 30/84».

En la nostra resposta al Defensor del Pueblo vam exposar el nostre criteri de considerar inacceptable aquesta mena de plantejaments, dogmàtics i acrítics, en què l'Administració resol sobre la legalitat de la seva pròpia actuació prescindint de considerar criteris contraris defensats per les Audiències.

Rebuda pel Defensor del Pueblo la nostra resposta, aquell comissionat, decidint de fer seus definitivament els nostres arguments, formulà al Ministre d'Educació i Ciència una recomanació en el sentit que «en l'Estatut de Funció Pública Docent s'arbitrin les mesures necessàries perquè el funcionari docent no interrompi la seva activitat acadèmica un cop complerta l'edat legal de jubilació, fins a l'acabament del curs acadèmic.»

Quan no es guarden les formes

Queixa núm. 521/87

L'Associació de Centres Autònoms d'Ensenyament de Barcelona i la Confederació de Centres Autònoms d'Ensenyament de Catalunya s'adreçaren al Síndic tot informant-lo que els Instituts de la Joventut i de la Dona (del Ministeri de Cultura) i la Direcció General de Planificació Sanitària (del Ministeri de Sanitat i Consum) estaven realitzant una experiència pilot d'informació i orientació sexual en el municipi de Barcelona —entre d'altres de l'Estat—, amb el propòsit de «facilitar als joves una informació correcta i rigorosa sobre la sexualitat, especialment en matèria d'anticoncepció».

A tal efecte, la Subdirecció General d'Informació i Documentació del Ministeri de Cultura trametia als directors dels centres docents del respectiu àmbit d'actuació uns quaderns divulgatius, editats pel Ministeri de Sanitat i Consum, per difondre'ls entre els joves.

L'Associació i Confederació indicades es van sentir agreujades per tal experiència, la qual combatien en les seves diferents facetes :

a) Respecte al material distribuït, allegaven que els quaderns divulgatius plantejaven la sexualitat des d'un reduccionisme instintiu i degradant, incompatible amb la dignitat de la persona.

b) Respecte a la distribució dels quaderns, la consideraven una ingerència il·legítima en matèria educativa directament relacionada amb la persona i la seva llibertat de consciència, que només pot ser abordada des d'una relació participativa i de col·laboració entre pares, alumnes i educadors, sense cap mena d'incursions externes.

c) Respecte a l'àrea de competència, advertien de la irregularitat que representava la difusió de material a centres docents d'una comunitat autònoma amb competències plenes en matèria educativa, efectuada per un òrgan de l'Administració de l'Estat.

Després d'examinar aquests aspectes de la queixa, el Síndic va considerar improcedent de pronunciar-s'hi, ni en relació amb el contingut dels quaderns divulgatius ni amb la qüestió competencial indicada.

En el primer cas, perquè l'afer s'inseria en un àmbit de valoració personal o social en què tant els detractors com els defensors del contingut del material es movien en nivells similars, sense que correspongués a la Institució prendre partit per una posició o l'altra.

En el segon cas, perquè enteníem que la defensa del respectiu espai de competència contra intromissions que es reputin il·legítimes sols correspon a l'Administració afectada.

Vam limitar, per tant, la nostra atenció a l'anàlisi concreta del segon aspecte indicat: la distribució dels quaderns. Un cop establerta l'oportunitat de considerar-los material didàctic, vam constatar que no havien estat sotmesos —com era preceptiu— al règim d'autoritzacions previst en el Decret 2531/74, del 20 de juliol, ni a l'Ordre del 2 de desembre de 1974 que el desenvolupa.

De fet, ni tan sols constava la participació del Ministeri d'Educació i Ciència o òrgan equivalent autonòmic en l'alludida experiència pilot (com fóra de preveure en una actuació administrativa adreçada a informar i orientar els joves en el marc del seu centre docent).

En opinió del Síndic, la mera aplicació del principi general de *favor libertatis* hauria hagut de portar l'Administració actuant a adequar les seves accions als dictats de les disposicions indicades, és a dir, a obtenir la preceptiva autorització per a l'ús dels quaderns com a material didàctic (sota la qualificació de guia didàctica, llibre de biblioteca d'aula o similar) i a oferir-los posteriorment als centres a través del mercat editorial, en igualtat de condicions amb els altres possibles oferents.

Quedarien així atesos els interessos de l'Administració en la matèria, i alhora s'evitaria cap intromissió en la llibertat de què gaudeixen els centres (alumnes, pares, professors) per adoptar el material didàctic sobre sexualitat que es consideri més convenient entre l'autoritzat.

Com que la queixa en qüestió feia referència a activitats d'òrgans de l'Administració de l'Estat, vam trametre-la, juntament amb les nostres consideracions, al Defensor del Pueblo. Segons les nostres informacions, encara no confirmades oficialment, l'activitat administrativa que motivà la queixa de referència va ser suspesa a Catalunya.

No surten els comptes

Queixa núm. 1122/87

Un col·lectiu de llicenciats en medicina i cirurgia que van prendre part en les proves selectives convocades per a l'ingrés a l'Escola d'Estomatologia de la Universitat de Barcelona s'adreçaren al Síndic queixant-se del limitat nombre de places ofertes per l'esmentada Escola (60 places l'any 1987).

Els interessats denunciaven la desproporció no justificada entre les xifres donades pel Ministeri de Sanitat i el mateix President del Col·legi d'Estomatologia respecte a la necessitat immediata de formar entre 10.000 i 15.000 estomatòlegs i el nombre de places ofertes per l'Escola; desproporció que consi-

deraven agreujada en el cas de Catalunya, que, a més de comptar amb una única Escola d'Estomatologia, era, segons manifestaven, la comunitat autònoma que, paradoxalment, tenia el menor nombre de places per al major nombre d'habitants.

Els interessats, igualment, consideraven contradictòria l'escassetat de l'oferta amb allò que estableix l'article 26 de la Llei d'Universitats, segons el qual «els poders públics desenvoluparan en el marc de la programació general de l'ensenyament universitari una política d'inversions tendent a adequar la capacitat a la demanda social, tenint en compte la despesa pública disponible, la planificació de les necessitats i la compensació dels desequilibris territorials».

D'acord amb aquests arguments i altres de semblants, els promotors de la queixa sol·licitaven la intervenció del Síndic amb vista a una eventual ampliació de les places convocades per l'Escola d'Estomatologia de Barcelona.

Plantejada la qüestió al Rector de la Universitat de Barcelona, encara n'esperem resposta.

El do de l'oportunitat

Queixa núm. 1079/87

Un grup de pares, membres del Consell Escolar de l'Institut de Batxillerat Emperador Carles, s'adreçaren al Síndic denunciant la realització de determinades obres en el centre durant el curs acadèmic, la qual cosa obligava a la suspensió d'un elevat nombre de classes. Alegaven que, després de declarar-se sengles incendis en la calefacció de l'Institut durant dos anys consecutius, el Departament d'Ensenyament havia estat incapaç de planificar —en el tercer any— l'execució, durant les vacances escolars, de les corresponents obres de reforma.

L'Associació de Pares de l'Institut manifestava també la seva frustració davant la forma d'actuar de l'Administració, en uns termes tals que no admetien dubtes sobre la seva indignació per la forma tan negativa en què es tractava un problema per a ells tan greu com era esperar el començament del curs per efectuar les reparacions en el sistema de calefacció.

Els pares del centre volien manifestar «a qui correspongués» que :

— L'escolarització és alguna cosa més que una paraula que s'utilitza per efectuar campanyes publicitàries, i que no pot ser arrabassada un any més als seus fills sota cap pretext.

— No acceptaven apel·lacions ni a l'herència rebuda ni al fet que es feien tots els possibles, quan el centre havia romàs pràcticament buit durant tres mesos, després de dos anys d'arrossegar el problema sense que ningú no hagués mostrat interès a solucionar-lo.

— L'única posició ètica consistia a respectar escrupolosament les hores de classe i treballar quan no hi hagués alumnes en el centre, o a habilitar aules suficients en un altre.

Com que els fets anunciats es produïen en el moment de la presentació de la queixa, i per tal de dotar de la major eficàcia les nostres gestions, vam actuar en aquest cas de forma directa, mitjançant converses personals amb els responsables administratius del Departament d'Ensenyament. La maquinària administrativa, però, va ser impossible d'aturar, de la mateixa

manera que no es van poder atenuar els seus efectes negatius a través d'actuacions complementàries : els alumnes van gaudir d'unes vacances forçades.

Per prometre i no donar, cap ric no s'ha fet mai pobre

Queixa núm. 1254/87

A final de novembre de 1987, el moviment de mestres per una escola de Catalunya de l'Alt Empordà s'adreçà al Síndic denunciant els fets següents :

El novembre de 1986, la Direcció General d'Ensenyament Primari va comunicar a tots les escoles rurals que, en compliment d'un conveni signat amb el Ministeri d'Educació i Ciència, els centres incomplets d'EGB en municipis de menys de 10.000 habitants rebrien : a) un lot de material didàctic; b) un lot de llibres de literatura infantil i juvenil per valor de 90.000 pessetes, i c) una assignació en metàl·lic de 30.000 a 40.000 pessetes per a l'adquisició de material imprès. Els respectius serveis territorials, en comunicació complementària posterior, concretaven la forma en què els centres havien de confeccionar la llista dels llibres escollits, la qual calia trametre al Departament abans del 15 de gener de 1987, termini «inajornable».

Malgrat haver complert tots els requisits exigits, els promotors de la queixa, un any després de l'oferiment de l'Administració, denunciaven al Síndic el total incompliment del que s'havia promès i la manca absoluta d'informació o justificació.

En atenció als fets denunciats, el Síndic acceptà a tràmit la queixa de referència i n'inicià la tramitació amb una sol·licitud d'informe al Departament d'Ensenyament. Com que es tracta d'un expedient obert a final d'any, encara ens trobem pendents de rebre'n resposta.

Cinc cèntims de normalització lingüística

Queixa núm. 1189/86

En l'Informe del Síndic al Parlament corresponent a l'any 1986, es destinava un apartat a la normalització lingüística en allò referent a l'ús del català a Catalunya per part dels organismes dependents de l'Administració de l'Estat.

En aquell apartat donàvem compte de l'obertura d'un expedient d'ofici (núm. 1189/86) en relació amb aquesta matèria.

El fruit de l'esmentat expedient ha estat una llarga carta del Ministeri d'Administracions Públiques, en la qual, després de fer al·lusió a la complexitat del procés de normalització (derivada, entre altres causes, de la dificultat d'adaptació d'un considerable nombre de funcionaris a la nova realitat autonòmica), s'exposen alguns aspectes significatius dels avanços experimentats en aquest camp; avanços amb els quals, en paraules del Ministre, «es posa de manifest que, per part de l'Administració central, ja s'està donant resposta al problema plantejat».

Les millores que s'assenyalen, ordenades segons sectors d'incidència, són les següents :

a) Funció pública : en totes les convocatòries de la Secretaria d'Estat per a l'Administració pública —llevat de les corres-

ponents al cos diplomàtic— s'ha introduït una base relativa a la formació dels aspirants seleccionats en el domini de la llengua oficial de les comunitats autònomes en què obtinguin destinació.

b) Justícia : s'ha dictat el R. D. 628/87, del 8 de maig, que modifica l'article 86 del Reglament del Registre Civil, la qual cosa permetrà la recepció en el Registre de documents redactats en la llengua oficial de la comunitat autònoma corresponent.

c) Institut Nacional d'Estadística : s'estudia l'adopció de diverses mesures relatives al cens electoral. Entre d'altres, la de poder disposar en un termini raonable d'impresos de certificació d'inscripció en el cens en la llengua de la respectiva comunitat autònoma.

d) Defensa : s'ha fet un pas significatiu en el procés de normalització lingüística i, per primera vegada, per l'Ordre 35/87, del 17 de juny, s'ha regulat l'ús de les llengües oficials de les comunitats autònomes dins l'Administració militar.

Un peix que es porta l'oli

Queixa núm. 212/86

A començament de l'any 1986, un grup de professors de llengua i literatura catalanes de batxillerat s'adreçaren al Síndic denunciant la inexistència de normativa homologadora dels estudis de català a Catalunya, el País Valencià i les Illes Balears. Demanaven la nostra intervenció perquè contribuïssim a resoldre la situació denunciada.

Admesa a tràmit la queixa, les diverses gestions efectuades van portar a la formulació d'una demanda conjunta dels Departaments d'Ensenyament de les tres comunitats afectades davant el Ministeri d'Educació i Ciència perquè homologuessin i equiparessin els corresponents estudis de català. Paral·lelament, la nostra Institució va donar trasllat del cas al Defensor del Pueblo, per a la tramitació oportuna.

En resposta a aquestes actuacions, el Ministeri d'Educació i Ciència, per via de la Direcció General de Coordinació i Alta Inspecció, va emetre un informe en què es declarava incompetent per conèixer l'assumpte, per tal com entenia que només les comunitats afectades s'hi podien pronunciar.

En funció de tal resposta, les tres comunitats autònomes van acordar de redactar una ordre tipus que hauria de ser publicada simultàniament en els corresponents butlletins oficials. Això no obstant, aquesta iniciativa no va donar resultat pràctic immediat, fonamentalment a causa de la cautela demostrada pel Govern balear davant la possibilitat (derivada de la manca de competències en matèria de professorat, encara no traspasades) que hi anessin professors dels altres territoris si no hi posaven clàusules restrictives (inacceptables per a Catalunya i el País Valencià).

Finalment (val més tard que mai), totes tres comunitats autònomes van arribar a un acord definitiu que es concretarà —segons ens va comunicar el Departament d'Ensenyament— en tres ordres iguals, la publicació de les quals s'efectuarà simultàniament als respectius butlletins oficials el dia 23 de febrer de 1988.

VII. *Secció de justícia i treball*

El ciutadà es troba indefens davant les disfuncions i les irregularitats de l'Administració de Justícia. Dins d'aquesta secció hem recollit algunes de les queixes promogudes en aquest sentit. S'hi inclouen també les queixes relacionades amb la Protecció i Tutela de Menors, Serveis Penitenciaris i de Rehabilitació i altres de relatives a qüestions competència de la Generalitat en matèria de justícia i de treball.

1. *El ciutadà davant el funcionament anormal de l'Administració de Justícia*

Com es desprèn de la majoria de queixes rebudes, el ciutadà pot arribar a trigar anys a conèixer una resolució judicial definitiva, la qual hauria d'estimar-li o denegar-li un dret.

Que això és així, no sols ho avalen les queixes que hem rebut, sinó que n'és plenament conscient el Consell General del Poder Judicial i fins i tot el Ministre de Justícia.

La nostra Institució ha rebut nombroses queixes denunciant tota mena d'irregularitats i disfuncions de l'Administració de Justícia. N'hem rebudes tant de ciutadans particulars com de grups i associacions professionals (Col·legis d'Advocats i Procuradors de Barcelona i Sant Feliu de Llobregat).

Ha quedat palès que la lentitud en la tramitació de tota classe de procediments judicials, el retard a proveir i dictar les conseqüents relacions, l'existència de jutjats en pròrroga de jurisdicció o vacants, són una constant en perjudici dels drets del ciutadà i de la credibilitat de l'Administració judicial davant l'opinió pública.

A la vista de les queixes referides a aquesta situació, tantes vegades constatada i denunciada, el Síndic de Greuges ha considerat necessari adoptar, segons els casos, dues vies diferents d'actuació.

D'una banda, tot i que la nostra Institució no té competència per supervisar l'actuació de l'Administració de Justícia, hem estat en constant col·laboració, amb contínues i fructuoses entrevistes, amb l'ex-President de l'Audiència Territorial de Barcelona i amb els fiscals de les audiències, sense oblidar la relació de coordinació amb el Defensor del Pueblo, per denunciar la crítica situació de l'Administració de Justícia a Catalunya.

De l'altra, s'ha orientat la reclamació del ciutadà per la via de l'exercici de l'acció de responsabilitat pels danys i perjudicis derivats del mal funcionament de l'Administració.

Efectivament, en aquests moments s'ha regulat el principi de responsabilitat dels poders públics, concretament pel que fa a la responsabilitat objectiva de l'Administració pel funcionament dels serveis públics. La Constitució ha estès l'esmentat principi a tots els poders públics, i així el seu article 121, dins del Títol VI, del Poder Judicial, fixa el dret a una indemnització a càrrec de l'Estat pels danys causats a conseqüència del funcionament anormal de l'Administració de Justícia.

La Llei Orgànica 6/85, de l'1 de juliol, del Poder Judicial, estableix definitivament la responsabilitat patrimonial i directa de l'Estat pel funcionament de l'Administració de Justícia i determina que es pot exigir per via administrativa davant del Mi-

nisteri de Justícia la corresponent indemnització pels perjudicis causats; contra la resolució del Ministre, es pot recórrer per via contenciosa administrativa.

2. *Protecció dels menors*

Durant l'any 1987, el Síndic ha rebut diverses queixes que afecten la situació dels menors a Catalunya. Tot i que no és gaire important el nombre de queixes rebudes en aquest sentit, el contingut d'aquestes queixes fa que el Síndic tingui una preocupació i un interès especial per tot allò que fa referència a la protecció i als drets dels infants. És evident que els menors són encara un col·lectiu marginat i amb dificultats objectives per fer valer els seus drets.

El nostre interès és compartit per altres institucions i organismes, tant públics com privats, com ho demostra el gran nombre d'activitats que es desenvolupen en aquesta matèria i l'interès que desperten.

L'actuació de tots aquests organismes i institucions ha palesat, com recull la Resolució 137/II del Parlament de Catalunya, greus problemes en matèria de coordinació de les diferents administracions, falta de sensibilització de l'opinió pública, manca de formació dels professionals que treballen amb infants i mancances en la normativa que regula aquesta problemàtica. Hem de dir que, tot i que el marc normatiu per protegir els drets dels infants és considerable i que a començament de desembre ha entrat en vigor la nova llei d'adopció, és necessari que s'aprovin com més aviat millor la Llei Penal Juvenil i la Llei de Protecció del Menor.

Davant aquesta situació, el Síndic de Greuges considera que encara és molt el camí que queda per recórrer. Sembla indispensable supervisar que les bones intencions i els propòsits palesats per les administracions competents esdevinguin realitat, perquè en aquest cas no passi com en altres, en què per desgràcia la descoordinació i «el desig de protagonisme» han fet fracassar les bones intencions.

Tanmateix, el Síndic ha rebut, pel que fa a les competències de la Generalitat dins l'àmbit de l'Administració de Justícia, queixes per l'actuació d'alguns col·legis professionals, que no sempre han donat prioritat a l'interès del ciutadà per sobre de l'interès dels seus col·legiats.

Els col·legis professionals es regulen per estatuts i reglaments que han d'estar homologats per la Direcció General de Dret i Entitats Jurídiques, que és l'encarregada de vetllar perquè aquests estatuts i reglaments contemplin les suficients garanties i cauteles per permetre la defensa dels interessos lesionats pels mateixos membres del col·lectiu professional.

3. *Institucions penitenciàries*

En el nostre Informe precedent indicàvem que l'experiència aconsella de tractar els problemes relatius a institucions penitenciàries en una subàrea «que avui dia ja comporta una especialització en la matèria». Dèiem també que «tant és així que, per poder prosseguir la tasca de supervisió del compliment dels

drets fonamentals dels ciutadans en els establiments penitenciaris, aquesta subàrea haurà de comptar aviat amb personal propi i altament especialitzat en matèria penitenciària».

L'experiència d'un any més ens ha permès de continuar avançant. Queden incloses en la subàrea d'institucions penitenciaris totes les cartes i consultes —continguin queixa o no— rebudes de ciutadans internats en centres penitenciaris.

D'aquí ve una de les causes de l'augment d'expedients —115 expedients iniciats l'any 1987 davant els 58 iniciats l'any 1986. Això permet veure i resoldre millor els problemes que afecten els nostres presos, i per tant exigir a les administracions afectades el compliment de les obligacions respectives.

En general, les administracions afectades són les tres següents :

- Direcció General d'Institucions Penitenciaris, del Departament de Justícia de la Generalitat.
- Jutjats i tribunals.
- Dirección General de Instituciones Penitenciarias, del Ministeri de Justícia.

Hi ha queixes, però, que fan referència a situacions previstes i tutelades per l'INEM (Instituto Nacional de Empleo), habitatge o altres administracions o organismes administratius.

Els assumptes que els nostres comunicants ens exposen fan referència bàsicament als punts que enunciem tot seguit :

- Condicions de vida a la presó.
- Classificació penitenciària.
- Peticions de trasllat de centre penitenciari.
- Mesures de reinserció social.
- Revisió de sentències.
- Situacions dels preventius, lentitud judicial i deficiència en la defensa.
- Assumptes diversos, com sortides terapèutiques i experimentals, pèrdua de documentacions i antecedents, sollicituds d'advocat, etc.

— Afers purament estranys a la situació penitenciària, però de difícil solució en aquesta situació de captivitat, o problemes d'índole absolutament privada.

També en el nostre Informe anterior fèiem referència a la relació entre temps de dedicació i resultats, i a temps de dedicació i nombre d'expedients. L'experiència d'aquest any ratifica les constatacions anteriors.

Com que no hem de variar gaire les consideracions generals fetes en l'Informe anterior, les donem per reproduïdes en aquest.

A diferència de l'any passat, no especifiquem notes sobre cadascun dels centres penitenciaris, ja que el Parlament coneix a bastament la situació dels establiments penitenciaris per l'actuació de la Comissió Parlamentària que durant l'any 1987 va visitar els centres (a diferència de l'any anterior, l'esmentada comissió encara no s'havia constituït) i per l'informe emès pel Grup Socialista al Parlament de Catalunya el setembre passat.

Tot això constitueix una eina de treball i coneixement per al Parlament i, doncs, no creiem necessari d'estendre el nostre Informe amb l'aportació de dades que els diputats ja tenen.

Malgrat això, hem de deixar constància que entre el desembre de 1987 i el gener de 1988 han tornat a ser visitats tots els centres penitenciaris que estan en funcionament, d'algun dels quals convé remarcar els punts següents :

- Centre de Figueres : renovada totalment la cuina, el

menjador i els serveis sanitaris i mèdics, s'hi han iniciat les obres de remodelatge de cel·les i serveis generals, que estan molt avançades. Les obres, fetes a bon ritme, sembla que poden deixar un centre petit i digne. La massificació que s'hi preveu, però, pot limitar les nostres esperances.

— Centre de Girona : la renovació feta l'any 1984 n'ha fet un establiment suficient i digne des de la reinauguració, però el continuat augment de població reclusa i la situació permanent d'ocupació màxima, ja ultrapassada, contribueixen que la progressiva degradació s'hi acceleri. És recomanable d'assegurar-hi una constant renovació de material i béns. Aquest centre mai no podrà tenir tallers laborals.

— Lleida I : les obres dutes a terme i la dedicació constant a neteja i repintat l'han fet millorar. Ofereix uns resultats sorprenents.

— Lleida II : sobre bases absolutament diferents que el centre Lleida I, en podem fer la mateixa consideració.

— La Model : les obres dutes a terme l'any 1985 —cuina i primera galeria— es mantenen i no s'han degradat. La nova distribució interior s'ha fet sense que augmentessin el nombre de queixes i creiem que contribueix eficaçment a una millor classificació dels interns. Tanmateix, tota inversió i millora —i observem que se'n duen a terme constantment— estan condemnades al fracàs mentre no s'hi resolgui el problema de la massificació. Hi resten encara grans punts negres que, malgrat la consideració anterior, s'han de resoldre amb urgència.

Pel que fa als centres en construcció, ja vam dir a aquest Parlament el desembre passat, en la nostra compareixença commemorativa de l'aniversari de la Declaració dels Drets Humans, que el problema principal que observem en la construcció de nous centres és la lentitud.

Una vegada més, aquesta responsabilitat ha de ser compartida per l'Administració de la Generalitat, la de l'Estat i la dels ajuntaments. El fet que la nostra Institució hagi d'intervenir exercint l'acció medial entre administracions —com és el cas de la Roca (anys 1984 i 1985) i Sant Esteve Sesrovires (anys 1986 i 1987) — prova l'asseveració anterior.

4. Poques queixes en matèria de treball

El principi de reserva de la potestat legislativa i reglamentària en matèria laboral a favor de l'Estat fa que a la Generalitat tan sols n'hi correspongui l'execució.

Pensem que les limitacions que aquesta manca de competències decisòries comporta és la causa fonamental del reduït nombre de queixes rebudes en relació amb aquesta matèria.

La majoria de les queixes que s'han rebut responien a qüestions privades i plantejaven diferents controvèrsies entre empreses i treballadors. En aquests casos s'ha hagut d'indicar als interessats les accions pertinents i el dret a recórrer a la jurisdicció competent.

Les reclamacions contra l'òrgan gestor d'ocupació i col·locació, l'INEM, motiva en alguns casos la intervenció del Síndic, en els quals s'ha trobat la solució, gràcies a la fructuosa col·laboració amb els caps de l'INEM a Catalunya. D'altres queixes han estat motivades pel mal funcionament del Fons de Garantia Salarial, per dilacions davant la jurisdicció laboral i per recla-

macions contra diverses denegacions d'ajudes i prestacions de les entitats gestores.

Per últim, cal referir-se als positius resultats obtinguts en l'expedient d'ofici incoat pel Síndic de Greuges l'any 1986, per la manca de regulació legal del dret de la mare treballadora a la suspensió del seu contracte de treball, en cas d'adopció d'un nadó, sense el reconeixement del qual no queda garantit el dret de protecció que mereix el nadó adoptat.

Els nostres plantejaments van ser assumits pel Defensor del Poble i, formulades les recomanacions oportunes al Ministre de Treball i Seguretat Social, van ser acollits favorablement.

5. Queixes més representatives

Per llogar-hi cadires

Queixa num. 710/85

Una ciutadana es dirigí al Síndic denunciant la situació següent :

L'any 1978 el seu marit morí a conseqüència d'un accident de circulació, en col·lidir el seu vehicle amb un altre automòbil. D'aquesta col·lisió, en resultaren tres morts, a part d'altres ferits greus.

La interessada quedà vídua i desemparada, amb fills menors d'edat.

Les diligències penals s'instruïren en un jutjat d'instrucció dels de Sant Feliu de Llobregat l'any 1978. Després de diverses vicissituds entre l'esmentat Jutjat i l'Audiència Provincial de Barcelona, fou elevat el corresponent sumari a l'Audiència. La qualificació dels fets per les parts, acusadors i Ministeri Fiscal, es produí entre final de l'any 1986 i començament de 1987.

El Síndic, considerant que s'havia vulnerat el dret a la tutela efectiva dels jutges i tribunals, s'adreçà al President de l'Audiència per denunciar-li el cas i exposar-li l'anormal funcionament dels jutjats i els greus perjudicis causats als justiciables.

El procediment s'accelerà, però encara resta pendent de sentència.

S'advertí també a la interessada i al seu advocat del dret legítim a obtenir la corresponent indemnització prevista en l'article 121 de la Constitució i els orientarem en les accions previstes en l'article 292 de la Llei Orgànica del Poder Judicial.

Els miracles i la justícia

Queixes núms. 423/87 i 1165/87

Un ciutadà es dirigí a la nostra Institució en sol·licitud d'auxili en no poder executar una sentència de desnonament.

L'interessat, actor en un judici verbal de desnonament per precari d'un solar, tenint sentència ferma favorable de desnonament, que condemnava el demandat a desallotjar el solar esmentat, sol·licità l'execució de la sentència.

Arribà l'hora de procedir al llançament dels béns mobles que hi havia, i s'hagué de suspendre la diligència de llançament per manca de mitjans adequats, car es tractava de treure gran

quantitat de maquinària pesada, a la vegada embargada per jutjats i magistratures de Barcelona.

El peticionari, part actora en el judici, jubilat i sense mitjans econòmics per fer cara a les despeses de trasllat del material i de dipòsit, veié esvaïts els seus drets i es trobà impotent davant aquest problema.

La nostra Institució tramità la queixa i mentre s'intentava trobar una solució al problema esmentat, de la nit al dia, desapareixeren tots els materials i béns existents en el solar, i es pogué continuar la diligència de llançament.

D'altra banda, s'han pogut resoldre moltes queixes de particulars, que s'havien dirigit al Síndic denunciant d'altres tipus d'irregularitats en el funcionament de certs jutjats i que gràcies a l'estreta col·laboració amb l'ex-President de l'Audiència han pogut resoldre's favorablement.

Malauradament, en molts casos, els nostres advertiments i recomanacions, altrament fets també per la Institució del Defensor del Pueblo, continuen pendents de poder ser traduïts en allò que desitjaríem que fos un exemplar servei públic.

Per això, una vegada més hem de continuar reiterant als poders públics, i pel que pugui correspondre a la Direcció General de Relacions amb l'Administració de Justícia, que prenguin totes les mesures necessàries per evitar tot tipus de mal funcionament del servei públic de l'Administració de Justícia, respectant els drets fonamentals del ciutadà.

Nens maltractats, societat malalta

Queixa núm. 1287/87 i altres

El Gabinet de Drets Humans de la Creu Roja Espanyola de Barcelona, com a conseqüència de la campanya endegada sobre «Infància maltractada», ens ha adreçat durant aquest any diverses queixes.

Aquestes denúncies han estat també dirigides, segons ens ha informat la Creu Roja, a l'òrgan territorial de la Direcció General de Protecció i Tutela de Menors, Direcció General de Serveis Socials de la Generalitat de Catalunya, Regidora de Serveis Socials de l'Ajuntament de Barcelona, Fiscal de l'Audiència Territorial de Barcelona, Prefectura d'Infància de l'Ajuntament de Barcelona i Central de Policia de Menors.

Els fets denunciats, que són de gravetat diversa, van des de tractes que encara no fa gaires anys es consideraven «recursos pedagògics» normals (bufetades, dutxes d'aigua freda, etc.), fins a fets tipificats de delictes en les lleis penals (pallisses, privació de menjar, abusos deshonestos).

El Síndic es va adreçar a la Direcció General de Protecció i Tutela de Menors per tal de ser informat de les actuacions impulsades per aquest òrgan i, si s'esqueia, dels resultats obtinguts; així mateix, va traslladar al Fiscal Cap de l'Audiència Territorial de Barcelona una relació dels afers plantejats el contingut dels quals podia ser constitutiu de delictes.

En aquest moment esperem rebre resposta de les dues administracions esmentades.

*La deontologia professional afecta a tots**Queixa núm. 742/87 i altres*

S'han rebut diverses queixes per la manca d'informació d'alguns col·legis professionals als interessats que s'hi dirigeixen en denúncia d'actuacions presumptament irregulars de professionals col·legiats.

Sens perjudici que la resolució col·legial adoptada en un determinat expedient disciplinari pugui afectar la part denunciante, la nostra Institució entén que els principis del dret administratiu s'han de respectar i aplicar en tot moment, i que cal notificar per escrit a l'interessat denunciant la resolució sobre qualsevol expedient iniciat a instància seva.

El senyor J. A., treballador emigrat a Alemanya, deixà en mans d'un administrador de finques el cobrament del lloguer d'un pis de propietat seva que acabava d'arrendar.

Al cap de vuit anys, quan tornà jubilat d'Alemanya, visità l'esmentat administrador, el qual l'assabentà de la situació actual d'aquell bé immoble i li indiucà que es cobrava de lloguer la mateixa quantitat de feia vuit anys, sense haver-la augmentat.

Considerant l'interessat que l'administrador havia actuat amb total despreocupació i desídia, denuncià el fet davant el Col·legi d'Administradors de Finques, el qual no li notificà per escrit cap mena de resolució en l'expedient disciplinari que s'inicià a instància seva contra el col·legiat denunciat.

Quan l'interessat va recórrer a la nostra Institució, el Col·legi li havia comunicat per telèfon l'arxivament de les actuacions sense cap altre tràmit.

Sens perjudici de no poder entrar en la qüestió de fons i considerant que l'actuació del Col·legi no havia estat de vetllar pels drets del ciutadà, admeté a tràmit la queixa, i com que ja hi havia hagut altres ciutadans que havien vist afectats els seus drets per desídia o negligència de determinats professionals (metges, administradors de finques o advocats), en els quals havien dipositat la vida, el patrimoni o l'honor, i no es van veure correspostos, el Síndic va recomanar als col·legis professionals l'aplicació correcta dels estatuts, reglaments i altres normes de deontologia, i va recordar-los l'obligació de complir la seva funció, vetllant per l'ètica de l'exercici professional en benefici de la societat, atenent i protegint tota mena d'assistència al ciutadà. Si els col·legis no actuen respectant aquests principis tot client estaria inerme davant els atacs que per acció o omissió els produís qualsevol professional.

La potestat disciplinària del col·legi, que afectarà de manera immediata el col·legiat denunciat però no el client denunciante, s'ha d'exercir amb transparència i seguint els principis del dret administratiu, si es vol actuar en interès del dret del ciutadà i d'acord amb el principi de seguretat jurídica.

Les diferents queixes que hem rebut s'han tramitat amb aquest criteri, bo i recomanant als degans i presidents dels col·legis professionals afectats que donessin les ordres oportunes perquè s'informi per escrit el ciutadà reclamant de les resolucions adoptades en els respectius expedients oberts a instància seva.

Els respectius col·legis han acceptat de bon grat els nostres suggeriments.

*Tres històries particulars (o una cara de la reinserció social)**Queixes núms. 138/87, 288/87, 1184/87, 1129/87 i altres*

Maria o la por. Alta, prima, morena, passa de 30 anys i és de bona família.

Fa vuit anys, cursava el tercer curs d'Econòmiques. Tot jugant va caure a la xarxa de la droga. De la que es fuma passà als àcids i va anar a parar als injectables. Els diners de casa no són suficients, i n'obté cometent delictes.

Detinguda, obté la llibertat provisional. Ingressada en diversos centres de desintoxicació a Suïssa, Suècia i els Estats Units, obté l'alta mèdica però no l'alta social.

La droga l'ha deixada psicològicament dèbil i ha de seguir un control constant del seu ego. Hi ha situacions que la poden tornar a fer caure en el buit.

Mentrestant ha estat jutjada i condemnada a quatre anys, dos mesos i un dia. La llei no permet altre compliment de la pena que el normal en un centre penitenciari. La «lleï» que el metge aconsella no és aquesta. La «lleï» del metge coincideix amb la de l'ex-drogaaddicta. La d'ella amb la de l'advocat. La de l'advocat amb la del jutge, i la del jutge amb la nostra. Consens inútil.

La por de la Maria és l'última notícia personal que tenen l'advocat i el metge.

Una felicitació de Nadal des de la «seva» nova residència, on segueix tractament, i una visita dels familiars al Síndic explicant la decisió fa arxivar l'expedient.

En Pere a tot fracassa. Alt, fort, bru, 40 anys, executiu d'una multinacional des de fa tres anys. En fa sis, però, es va quedar sense feina, sense cap subsidi i amb dos fills. El gran amb una deficiència renal que obliga a fer grans despeses i a una dedicació especial.

Sense diners, ple de deutes, tancades totes les portes, fa gairebé cinc anys participà en un furt. Detingut pocs minuts després amb tot el que ha agafat, serà jutjat dos anys més tard i defensat per un advocat d'ofici que li recomana acceptar la petició fiscal.

En resum : condemnat a dos anys i sis mesos. Llegida la sentència, no s'hi pot recórrer perquè fou acceptada la petició fiscal.

La família i el fill malalt el lliguen voluntàriament i no pot fer com altres. Du a terme totes les gestions possibles per evitar legalment l'ingrés, amb la consegüent pèrdua de la feina i la repetició de situacions.

No s'aconsegueix res : per a la concessió d'indult, cal estar ingressat en un centre penitenciari; l'aplicació dels beneficis penitenciaris i classificació comporta l'ingrés i estada en el centre penitenciari. I en sortir?

Serà un ex-presidiari i li caldrà anar a captar.

Se li va permetre passar el Nadal a casa, però després ingressà per complir condemna.

Els reis han portat joguines al nen malalt, i han tractat d'explicar-li que el pare està de viatge.

Aquest expedient resta pendent, encara.

V. CH., violinista i ballari polonès. Contractat per una sala de festes a Salou que no es va inaugurar mai, va venir a Espanya.

Després de tres setmanes d'assajos, la companyia es dissol perquè l'empresa no obté el permís d'obertura del local.

La minsa indemnització no li permet tornar a casa. Passa l'estiu treballant en petites sales de festa.

Arriba l'hivern, s'acaba la feina. Uns «amics» li'n proporcionen. Els diners de plàstic són temptadors i traïdors.

Resultat, una condemna «ye-yé» de quatre anys, dos mesos i un dia per a un artista polonès. Els companys de presó li diuen Voitiva.

Treballa de valent, aprèn el castellà i el català, ensenya francès, italià i rus a interns i funcionaris.

A «pols» passa les classificacions i una mala interpretació de la dita llei d'estrangeria fa que la Direcció General de la Policia li prohibeixi sortir de permís, com acostuma a passar amb els estrangers.

Per això es declara en vaga de fam i presenta una queixa. El Síndic aconseguix que quedi sense efecte l'ordre de la Policia, i un acurat treball de l'equip penitenciari i de l'assistència social li permet de sortir dos dies de permís.

El primer que fa és portar un ram de flors a l'assistent social i anar a veure el Síndic per a donar-li les gràcies personalment. Tot segueix per bon camí. L'evolució de la reinserció òptima.

Onze mesos més tard, just abans d'assolir el tercer grau, a corre-cuita, és expulsat de l'Estat espanyol des de Barajas en aplicació d'aquella llei d'estrangeria.

Ell no volia tornar a Polònia; tenia un germà a França, però no el deixaren escollir.

Fou inútil la nostra intervenció i la del Defensor del Pueblo.

Mentre dubtem de les regularitats de l'expulsió, encara ens queda el record de l'Ave Maria de Schubert que ens va dedicar la matinada que vam anar a veure'l al centre penitenciari on feia la vaga de fam.

Viure la Iliada i l'Odissea pels fills

Queixes núms. 387/87, 495/87, 1000/87, 1194/86 i altres

La Iliada. Un col·lectiu de ciutadans, pares amb fills en establiments penitenciaris de fora de Catalunya, reclamen el «dret» de comunicar-se regularment amb els fills i viceversa. El domicili familiar és a Catalunya i el domicili penal a Segòvia, Daroca, Puerto de Santa María, Madrid o altres de semblants, tots lluny de Catalunya.

Els centres de Catalunya estan plens, curulls, hi manquen places, hi sobra gent. Tenim molts presos catalans escampats per tot l'Estat.

Fora bo per als qui administren els centres existents que n'hi hagués més encara. És impossible complir mínimament bé la funció encomanada amb tanta gent amuntegada.

L'Odissea. A. M. viu a 40 km. de Barcelona i treballa en una escola, on vigila el menjador escolar. Té el fill condemnat a nou anys. Va estar-ne dos a la presó de Joves de la Trinitat i, en ser major d'edat, se l'endugueren a un centre de compliment Espanya endins.

Ara l'han portat relativament a prop: a l'Aragó, on és impossible visitar-lo, però, si no es disposa de temps i diners per: fer quatre hores d'autocar, canviar a un altre, fer una hora i mitja més de viatge. Una vegada a lloc, cal agafar un taxi fins al centre, comunicar a corre-cuita —perquè un cap de setmana ve gent d'arreu d'Espanya i cal que tothom comuniqui i, a

més, el taxímetre corre—, tornar al poble, esperar l'autocar i reiniciar el retorn.

El noi té un dia de comunicació la setmana, una comunicació especial al mes.

El centre no és a menys de quatre-cents quilòmetres de Barcelona.

A. M. podria tenir el fill al Puerto de Santa María, al cap i a la fi; la Sra. C., que ara té el fill a Carabanchel, va tenir-hi el marit després de la guerra. Ningú no vol recordar aquell passat, però entre elles s'ho explicaven a la sala d'espera del Síndic.

Indesinenter

Queixes núms. 1003/87, 1040/87 i altres (art. 60 del Reglament Penitenciari)

«Teseu», ex-drogaaddicte penitenciari des de feia set anys, lector impenitent d'Espriu, escriptor, poeta i pintor, va veure un bon dia com ell mateix esdevenia gos.

En aquell moment estava internat al centre penitenciari de Múrcia. Coneixia tota la geografia presidiària espanyola i havia anat deixant en aquests establiments la poca salut que tenia en el moment d'entrar-hi, per tota la pell de brau.

Confessava que feia temps que no es drogava: al capdavant volia i dolia.

Un bon dia va assolir el segon grau de compliment penitenciari, i amb això un permís per anar a casa.

Sentint-se morir mentre dormia —com digué la seva mare al Síndic—, va ingressar voluntàriament a l'Hospital Clínic Provincial de Barcelona.

Diagnosi: «Toxoplasmosi cerebral (SIDA), por lo tanto debe seguir tratamiento (...) El servicio de este hospital no se hace responsable de las consecuencias que puedan derivarse para la salud del paciente por falta de administración del tratamiento».

Iniciats els tràmits per a l'aplicació de l'article 60 del Reglament Penitenciari i fetes gestions directes entre el Síndic, la Conselleria de Justícia i l'Administració Judicial, finalment es pot aplicar, amb certa rapidesa, l'esmentat article.

Seguits de prop els tràmits que tal aplicació comporta, la Institució ha observat la disfunció que hi ha entre la voluntat del legislador, traduïda en aquest article, i l'aplicació que se n'ha de fer ara. La síndrome d'immunodeficiència adquirida, lacra actual, fa canviar costums i relacions humanes i ha de fer canviar, també, legislacions i normatives.

Caldrà una reflexió sobre la idoneïtat de mantenir o modificar aquest article, o traduir el seu esperit en nous termes.

Aquesta vegada el Síndic, seguint el mestratge d'Ariadna, ha donat la mà a Teseu i junts han recorregut el laberint. Mentrestant, però, Sepharad, lentament, dormia.

Esperant poder cobrar

Queixa núm. 905/87 i altres

Molts afectats denuncien la lentitud del Fons de Garantia Salarial en la tramitació dels corresponents expedients i en l'abo-

nament de les indemnitzacions als treballadors afectats per la insolvència de les empreses on treballaven.

D'altres denunciaven la manca de garanties per percebre les quantitats a què tenien dret, un cop s'havia fet efectiva una part de les quantitats a percebre sense poder-ne cobrar la resta.

Al senyor J. C. se li declarà rescindit el contracte de treball l'any 1980 i es condemnà l'empresa al pagament de diferents quantitats. L'any 1981 es dictà acte d'execució per les esmentades quantitats, però no prosperà, ja que l'any 1983 l'empresa es va declarar insolvent. Presentà sol·licitud davant el Fons de Garantia Salarial, que l'any 1984 li abonà certes quantitats, però va haver de presentar reclamació de les pendents. Mesos després se li reclamà que trametés en un breu termini la documentació necessària, la qual cosa no pogué fer, i li va ser desestimada la reclamació, sens perjudici de tenir-hi dret o no.

En cap d'aquestes queixes rebudes, sobre lentituds, no s'observaren els terminis legals per a resoldre : hi havia expedients que portaven més de dos anys de retard en la tramitació.

D'aquí ve que, un any darrere l'altre, la nostra Institució, en coordinació amb el Defensor del Pueblo, hagi hagut de reiterar al FOGASA, donades les veritables situacions d'urgència i d'extrema necessitat dels afectats, que ajusti la seva actuació i el seu procediment als principis que l'article 103.1 de la Constitució imposa a l'Administració.

Hem d'indicar, però, que l'actuació contrària als principis que estableix la Constitució persisteix, i aquell organisme segueix interpretant la normativa social en perjudici dels drets del ciutadà.

El nadó adoptat també necessita atenció

Queixa núm. 926/87 i altres

El Síndic inicià l'any 1986 una actuació d'ofici sobre l'adopció en el dret del treball, com a conseqüència de les queixes presentades durant els darrers anys davant la nostra Institució. L'actuació d'ofici responia al fet que la legislació vigent no regula cap període de descans per als pares o mares adoptants, ni una llicència atorgada per la protecció de l'infant.

La senyora A. M. es dirigí al Síndic plantejant aquest problema : «Acabem d'afillar una nena que fa pocs dies ha nascut. Quan la meva esposa va acudir al metge de capçalera perquè li fes la baixa per poder atendre el nadó i disposar dels 98 dies de baixa que preveu l'article 53, del 6.È conveni de l'Ensenyança Privada, publicat al BOE del 4 d'abril de 1987 (que diu : "La trabajadora en situación de incapacidad laboral transitoria a causa de embarazo recibirá el complemento necesario hasta completar el cien por cien de su retribución salarial total. Distribuirá, a su opción, los 98 días de suspensión de contrato"), el metge ho va considerar del tot correcte i va creure que no hi havia d'haver cap inconvenient. Així, doncs, vam quedar que ell informaria la inspectora mèdica i que signaria el document tot seguit. Quan la meva esposa acudí de nou a la consulta per recollir la baixa, el metge la hi va haver de negar perquè la inspectora havia cregut que, com que la llei no especifica el cas aplicat a les mares de fills adoptats, la Seguretat Social no se'n pot fer càrrec i que, per aquesta mateixa circumstància, la prestació hauria de dependre d'altres institucions.

»Els inconvenients que el cas ens provoca (tant a la meva esposa com a mi, que exercim el magisteri a la mateixa escola), van fer que consultéssim dos advocats. Ambdós han coincidit que la llei no és clara i que estem completament desemparats.

»Tenim entès que el desgavell no és nou i que altres afectats ja l'han denunciat.

»Nosaltres també apellem a vós i sol·licitem el vostre ofici perquè defenseu aquesta minoria de persones que patim una injustícia social a causa d'una llei que, un cop més, no respecta el qui és més dèbil.»

El Síndic, en l'Informe presentat al Parlament de Catalunya sobre l'any 1986, denuncià aquest buit legal, sens perjudici d'haver resolt favorablement les queixes que se li presentaren.

Estudiades aquelles queixes, es va proposar a la Institució del Defensor del Pueblo que valorés l'oportunitat de formular una recomanació al Ministeri de Treball i Seguretat Social en el sentit que fos regulada aquesta llacuna legal, basant-se en la protecció del fill i no en criteris subjectius d'atenció a la mare treballadora, tal com fa la legislació actual, per a la concessió de llicències per maternitat natural.

La nostra proposta fou acollida pel Defensor del Pueblo, el qual féu una recomanació al Ministeri esmentat perquè dictés les normes necessàries per protegir el bé constituït per la cura dels fills en cas d'adopció de nadons amb el corresponent descans subsidiat per als pares.

El Ministeri de Treball i Seguretat Social acceptà l'esmentada recomanació, que coincideix amb els plans continguts en el Document Base per a la reforma de la S.S. de la Comissió Tripartida de l'AES i indicà que es procedirà a fer la corresponent reforma normativa dins de la present legislatura.

No us hi puc pas obligar

Queixa núm. 1183/87 i altres

No és pas el primer any que se'ns planteja el problema dels treballadors que es queden sense feina per jubilació de l'empresari, com a causa d'extinció del contracte de treball, d'acord amb l'art. 49.7 de l'Estatut del Treballador.

Diferents grups de treballadors amb antiguitats de 5 anys a 30 anys en una mateixa empresa recorren al Síndic per intentar percebre quelcom més que el dret a la prestació per desocupació de l'INEM.

Així, el senyor J. S. i tres companys seus s'adreçaren al Síndic per denunciar la situació en què es trobaven per l'extinció dels seus contractes de treball, deguda a la jubilació de l'empresari. Quedant-se sense feina a unes edats avançades, els resultaria molt difícil de poder-ne trobar una altra i només tenien dret a percebre dos anys d'atur. A això cal afegir les repercussions en el dia de demà, és a dir, amb vista a la futura jubilació.

El cert és, però, que, sens perjudici de no haver pogut admetre a tràmit aquestes queixes per tal com es tracta d'una qüestió jurídica privada entre treballadors i empresari ja prevista per la llei, el Síndic té el deure de denunciar aquest desemparament dels treballadors que es queden sense feina amb motiu de l'esmentada jubilació de l'empresari.

Pel que fa a possibles indemnitzacions, els treballadors no

en tenen cap, almenys de reconeguda legalment, si bé la jurisprudència reconeix la indemnització d'un mes de salari, perquè el motiu determinant és independent de la voluntat de les parts, reputant vigent i aplicant, amb valor de norma reglamentària, el paràgraf 2.º de l'art. 81 de l'antiga Llei de Contractes de Treball, que preveu una indemnització equivalent als salaris corresponents al pre-avis.

Aquesta és doncs l'única indemnització que correspondria als treballadors amb motiu de l'extinció del contracte per jubilació o incapacitat de l'empresari.

Cal doncs recomanar i reiterar als poders públics que omplin les possibles llacunes o que rectifiquin les possibles discriminacions als treballadors que per causes que no els són imputables es veuen desemparats sense que el Fons de Garantia Salarial es faci càrrec de prestar-los cap ajut.

Les parts en el conveni de porteries

Queixa núm. 1205/86 i altres

S'han rebut diverses queixes fent referència als problemes produïts en relació amb el manteniment del servei de porteria, concretament en cases construïdes fa molts anys i habitades per persones d'escassos recursos econòmics.

L'obligació de contribuir al manteniment del servei de porteria representa un sacrifici per als propietaris que habiten finques urbanes antigues i de pocs veïns. Cal recordar que aquest servei no es pot suprimir si no és per unanimitat de tots els propietaris, en cas de constituir-se la comunitat amb aquest servei, o per majoria dels propietaris, en cas de no haver estat així, d'acord amb la Llei 49/60, del 21 de juliol, sobre Propietat Horitzontal.

Aquest ha estat, en síntesi, el relat de la denúncia formulada al Síndic per la senyora A. R., que també denunciava la manca de representació per a la defensa dels seus interessos davant les negociacions col·lectives amb els treballadors d'aquests serveis de porteria.

El Síndic sol·licità un informe al Conseller de Treball sobre la representació empresarial, o sia, dels propietaris de finques, amb vista a regular les condicions de treball dintre de l'àmbit de la negociació col·lectiva de treballadors de finques urbanes, així com la legitimació de les parts en l'esmentada negociació.

Cal indicar que l'única representació i defensa *ex lege* dels propietaris de finques urbanes, com a part empresarial, correspon a les Cambres Oficials de la Propietat Urbana, que tenen atribuïdes les funcions de representació, d'acord amb l'art. 1 del Decret 137/82, del Departament de Política Territorial i Obres Públiques.

El Síndic es qüestionà l'esmentada legitimació *ex lege* de les Cambres de la Propietat Urbana en la negociació dels corresponents convenis, pel que fa al concepte i determinació de «part empresarial», que en el cas de finques urbanes és de difícil adequació al d'«associacions empresarials», previst en l'art. 87.3 de l'Estatut dels Treballadors, ja que s'ha de comptar amb el 10% d'empresaris i de treballadors afectats per l'àmbit d'aplicació del conveni.

L'informe de la Conselleria ens ratificà la legalitat vigent, si bé féu esment d'una interpretació extensiva del concepte jurí-

dic laboral d'associació empresarial, a fi d'afavorir la negociació col·lectiva. Com que de tota la informació recollida no es desprenia cap irregularitat ni greuge que impedís la defensa dels drets de la senyora A. R., s'arxivà la queixa.

Tanmateix, cal recordar als poders públics que tinguin present aquesta interpretació extensiva de «part empresarial» en tota negociació col·lectiva, per obrir, si més no, una participació més àmplia als ciutadans afectats per aquest problema, i, en conseqüència, caldria exigir a les cambres oficials el compliment dels fins que els han estat encomanats, entre d'altres els de representació i eficaç defensa de la propietat urbana.

Essent constituïdes les cambres per propietaris de finques urbanes, caldria regular la legitimació de les caixes d'estalvis i la dels col·legis d'administradors de finques a l'hora de ser part en la negociació de convenis en representació dels propietaris.

PART SEGONA

Conclusions

1. *Un aclariment previ*

És cert que la crítica genèrica i sistemàtica a l'actuació administrativa i al fenomen burocràtic és una constant en el sentiment col·lectiu de tota societat organitzada.

I és igualment cert que l'administració modèlica és un objectiu a què tendeixen fins i tot aquells països que ens poden semblar exemplars, els quals, això no obstant, revisen quasi permanentment llurs esquemes i formes d'actuació per assolir allò que pot semblar utòpic: la submissió de l'Administració a la llei i al dret. Entre nosaltres l'objectiu es concreta en l'adequació de l'actuació administrativa als principis proclamats en l'article 103 de la Constitució.

Ciutadans, tractadistes i polítics amb responsabilitats de govern critiquen l'organització administrativa, però els intents de «reformes administratives», assumits sempre amb esforç i voluntat, queden massa sovint estroncats i són substituïts per altres intents de reforma.

Tota aquesta problemàtica, susceptible de ser emfasitzada o relativitzada per l'administrat, és la que arriba al Síndic de Greuges, en molts casos impregnada d'una càrrega subjectiva en l'exposició i la descripció de l'actuació administrativa denunciada.

La primera tasca del Síndic és, doncs, d'intentar desproveir el cas concret d'aquesta càrrega emocional que, tot i ser legítima, en molts casos pot distorsionar l'anàlisi i l'enjudiciament dels fets que conformen l'actuació denunciada per comprovar després l'existència efectiva d'un greuge.

La inexistència del greuge, un cop apreciada i motivada pel Síndic, ja exclou d'entrada un bon nombre dels afers que li exposen els ciutadans. Si es presumeix un greuge o hi ha indicis racionals d'una actuació administrativa incorrecta, es comprova la realitat a fi de confirmar o eliminar aquells indicis i pre-

sumpcions. Només, doncs, en els casos en què es constata la irregularitat el Síndic recomana, suggereix, recorda deures legals, intenta la mediació, informa o denuncia.

Aquests casos, que podem qualificar de patològics i que són exponent de la tensió diària entre l'Administració i el ciutadà, constitueixen l'àmbit d'intervenció del Síndic de Greuges, que, en compliment de la missió específica que li ha estat encomanada, ha d'actuar sobre aquests supòsits, necessàriament negatius, de l'actuació administrativa.

És per això que en aquestes conclusions la reflexió del Síndic es centra i es limita a l'anàlisi i valoració d'aquestes situacions negatives que li han estat exposades pels ciutadans, conscient que no són totes les que es produeixen, però igualment conscient que allà on ni el Síndic ni els altres òrgans de protecció i control no són cridats pel ciutadà en demanda de tutela, l'actuació administrativa en bona mesura funciona normalment.

Els instruments de què disposa el Síndic de Greuges per aconseguir la seva missió —desproveïts de tot poder coactiu, com correspon a la naturalesa de la Institució— fan del raonament, la persuasió, la dialèctica, la informació, la invocació de la llei, la motivació i, en definitiva, de l'autoritat moral, les eines més remarcables per obtenir el resultat que es pretén d'una mediació, un suggeriment o una recomanació. Aquest és el criteri que regeix les nostres reflexions i que orienta les nostres actuacions. Així, doncs, també és el que hauria de presidir la lectura de les presents conclusions.

Problemes detectats en les relacions de les administracions amb el Síndic de Greuges

La Llei del Parlament de Catalunya 14/84, del 20 de març, del Síndic de Greuges, va ser degudament aprovada i posteriorment publicada al *Diari Oficial de la Generalitat* i al *Boletín Oficial del Estado*. Ha complert doncs tots els requisits formals per assolir la naturalesa de norma amb força de llei i per ser incorporada a l'ordenament jurídic en el seu conjunt. A més a més, havent estat publicada com a tal, cap autoritat o administració no en pot ignorar el contingut ni la força vinculant.

Malgrat això, encara hi ha administracions que, pel que es veu, no consideren que l'obligació de donar suport al Síndic és un deure del mateix rang que els previstos en altres normes i preceptes de l'ordenament jurídic. La conseqüència directa d'aquesta errònia concepció és lògicament que se'ns informa insuficientment o que es respon amb el silenci a les recomanacions i els suggeriments formulats una vegada analitzat un cas.

En relació amb aquest fet i amb els problemes que ens ocasiona, considerem convenient diferenciar dues situacions que, obeint a circumstàncies ben diferents, provoquen les mateixes conseqüències.

D'una banda, tenim el cas del petit ajuntament que ignora la petició d'informe del Síndic i que només hi respon al cap de sis, set o vuit mesos, després de múltiples reiteracions. Normalment són entitats de les quals la Institució rep poques queixes, i que amb la seva actitud demostren la importància que els mereix la Llei 14/84, del 20 de març, i el mateix Síndic de Greuges (queixa núm. 369/87*).

De l'altra, cal referir-se a les grans administracions i departa-

ments, com ara l'Ajuntament de Barcelona, el Departament de Sanitat o el de Política Territorial i Obres Públiques de la Generalitat, que, malgrat adreçar-nos sempre als seus màxims responsables, ens dispensen tractaments totalment diferents quant al temps de remissió dels informes. Es dona el cas que una mateixa administració respon a vegades en el termini de quinze dies i d'altres després de set mesos (queixes núms. 858/87 i 116/87).

Cal, evidentment, recalcar que l'obligació de col·laborar amb el Síndic és una obligació inexcusable prevista a la legislació vigent i no una simple qüestió de cortesia, i que, per tant, totes les administracions han de prendre les mesures adequades perquè aquesta col·laboració sigui real i efectiva.

2. Mètodes i procediments de l'Administració

2.1. En qüestions jurídic-administratives

Davant qualsevol consideració sobre l'activitat de l'Administració pública que distingeixi entre àmbits material i formal, el procediment administratiu s'ha de situar en el formal.

La identificació del procediment administratiu amb un conjunt de requisits considerats traves per a una actuació eficaç i resolutiva ignora la seva justificació com a garantia de l'encert de la decisió i del principi de seguretat jurídica. La llei preveu el camí procedimental que s'ha de seguir quan hagi d'adoptar-se una decisió. Si no se segueix aquest camí, es traïx la confiança que el ciutadà té dipositada en la norma i en els seus efectes.

Les actuacions de les administracions públiques al nostre país es compten a milers, però no són gaires les que arriben a ser estudiades pel Síndic de Greuges i considerades com a queixes justificades i per tant mereixedores de recomanacions o suggeriments. Les conseqüències que traiem d'aquestes intervencions es refereixen, però, tant a qüestions concretes com a tendències més generals, que estan sens dubte a la gènesi de situacions que no arriben a la Institució, però que són ben reals.

En matèria de procediment, no podem deixar de constatar que en ocasions l'arbitrarietat es disfressa amb els vestits de la correcció i fins i tot del rigor en el procediment. Si una corporació local, al mateix temps que destina quantitats importants a despeses voluntàries, invoca determinats articles de la llei per demorar en cinc anualitats el pagament d'una indemnització de 600.000 pessetes a un treballador, fixada per una sentència judicial, en la nostra opinió no deixa de constituir una actuació arbitrària (queixa núm. 1095/85).

Del silenci administratiu, n'hem parlat en cada un dels informes precedents. També ho ha fet el Defensor del Poble, i la doctrina científica s'hi ha referit amb exhaustivitat; per això donem per reproduït el que ja hem dit en altres ocasions.

La participació dels ciutadans en els assumptes que afecten la collectivitat és una exigència de tot Estat democràtic. El nostre ordenament jurídic preveu diferents mecanismes articuladors de la participació, que modulen diverses intensitats d'intervenció ciutadana.

Els tràmits que podem anomenar amb la qualificació genèrica «d'exposició al públic» —pensem en la matèria de Planifi-

cació del Territori, per exemple plans territorials, plans sectorials, plans urbanístics, projectes d'obres públiques, etc. —, esdevenen inoperants quan des de l'Administració són vistos més com un tràngol que la llei ordena que no pas com una ocasió per enriquir amb suggeriments, noves dades o alternatives l'horitzó de qui ha de resoldre.

Aquesta és la concepció que en la nostra opinió ha presidit el tràmit d'algunes informacions públiques de grans projectes, els anuncis dels quals s'han fet durant el mes d'agost als butlletins oficials i en algú racó ben amagat d'un diari (queixa núm. 1127/87*).

Si, malgrat això, es presenten suggeriments o propostes alternatives al projecte final, caldrà fer veure a l'Administració actuant que no està davant d'una intromissió del ciutadà en les seves competències, sinó d'un intent de millorar l'actuació pretesa i de col·laborar en la prossecució de la solució més ajustada a l'interès general.

D'ací la importància d'estudiar i motivar acuradament el rebuig o l'acceptació de les propostes formulades en la fase d'informació pública.

Quan l'aprovació definitiva d'una figura de planejament ha de ser atorgada per la Generalitat, en ocasions s'hi incorporen uns condicionaments en qüestions de tal grau de detall, que és inevitable obrir un interrogant sobre el respecte al principi d'autonomia municipal per la legislació urbanística vigent, interrogant que la futura llei de competències municipals d'aprovació de plans urbanístics pot aclarir (queixa núm. 848/87).

Sovint succeeix que els ciutadans han considerat moment oportú per plantejar motius d'oposició concreta a una iniciativa de l'Administració tant els períodes d'exposició al públic, previstos per formular-hi només alternatives i propostes de millora del projecte o iniciativa, com els períodes d'informació pública, que sí que estan previstos per formular alegacions concretes. Deduir d'aquesta pràctica —provocada per causes més polítiques i sociològiques que no pas jurídiques— la inutilitat de la primera exposició a què ens hem referit, creiem que és una equivocació que allunya el ciutadà de la participació en l'adopció de decisions importants que l'afecten.

Ja ens hem referit a la necessitat que la publicitat sigui real i no merament formal. Això, que és essencial per permetre la participació, encara ho és més perquè es puguin exercir les accions impugnatives en defensa dels drets subjectius.

El fet que una ordenança fiscal reguli els efectes de la «notificació intentada» invita a reflexionar sobre si es vol potenciar la seguretat jurídica permetent que el contribuent conegui anticipadament els efectes que li reportarà una notificació que no havia rebut, i per tant un acte que desconeixia, o si, al contrari, el que s'afavoreix és que el contribuent desconeixi uns actes administratius que l'afecten personalment i que el poden perjudicar (queixa núm. 192/86*).

En referir-nos als actes de gravamen i als denegatoris de les peticions dels ciutadans, no podem obviar tres aspectes formals diferents, per bé que força interrelacionats: la motivació, la notificació o manifestació i la impugnació.

Un acte denegatori o de gravamen, tot i acceptar un nucli de matèries emparades per una «reserva d'Administració» on aquesta exerceix una potestat discrecional, ha de ser motivat. Segons la competència per la qual s'ha dictat, aquesta motivació haurà de ser una o una altra, més o menys extensa, però no

es pot obviar ni substituir amb succedanis com ara dir «vist l'informe tècnic» —que el ciutadà desconeix— «escau denegar...», o bé, —en fase de resolució del recurs— «les argumentacions del recurrent no aporten cap novetat substancial a les que ja van ser considerades per adoptar la resolució impugnada», especialment quan no és així (queixa núm. 261/87).

Bona part de les resolucions administratives es fonamenten en informes, perícies o constatacions de tècnics qualificats que formen part de la mateixa estructura administrativa i que versen sobre elements fàctics tals com l'existència d'un determinat nivell sonor, el correcte funcionament d'un extractor de fums o el nivell de minusvalidesa psíquica d'un noi, per posar-ne uns exemples (queixes núms. 1065/87*, 403/87 i 1092/87*).

Així doncs, veiem que determinats fets, que, ells tots sols, modifiquen, sovint negativament, la situació jurídica o vital del ciutadà, exigeixen, per tal que l'Administració actuï, la prèvia constatació pels serveis tècnics competents.

Evidentment, ningú no ignora que els problemes comencen quan la discrepància del ciutadà amb l'actuació de l'Administració parteix més de la constatació i valoració dels fets que no pas d'altres aspectes de la resolució administrativa.

En aquests casos, el Síndic ha pogut constatar que l'administrat ho té francament difícil, si vol demostrar a l'Administració que les coses no són com els seus tècnics diuen que són. Amb l'excepció d'alguns procediments, que ho preveuen expressament, l'Administració no prendrà en consideració les proves que contradiguin o desvirtuïn els informes dels serveis tècnics, que en definitiva seran els que fonamentaran la resolució. No hi haurà contradicció de proves fins que el cas arribarà davant de la jurisdicció contenciosa administrativa.

Aquest és un terreny on els ciutadans plantegen moltes queixes al Síndic, la qual cosa ens ha obligat a fer nombroses recomanacions i suggeriments en el sentit de permetre —i, si cal, acceptar— l'activitat provatòria dels particulars, sobretot en els casos en què aquesta activitat comporta un important esforç econòmic o personal, que cal sempre acceptar com a col·laboració amb la tasca administrativa.

Aquesta problemàtica ha tingut una importància singular en certes qüestions com ara poden ser: l'existència o no de molèsties derivades del funcionament d'una activitat classificada, l'acreditació del nivell de minusvalidesa o l'estat de salut en relació amb les prestacions de l'ICASS i l'INSS respectivament, o la responsabilitat de les companyies subministradores d'energia elèctrica en les tallades de subministrament provocades per suposada força major (queixes núms. 989/87, 846/87 i 477/87).

Una resolució denegatòria posa el ciutadà en la tesitura d'acceptar-la o de recórrer-hi; però per fer això últim, a més a més d'altres disponibilitats, cal tenir informació suficient.

Cal esforçar-se per aconseguir que la notificació arribi, que no sigui defectuosa indicant recursos improcedents i que habiliti el ciutadà a tenir accés a l'expedient antecedent de la decisió, excepte, com és natural, en aquelles matèries en què la protecció d'altres béns jurídics superiors justifica negar-li-ho; però això, que és el menys freqüent, ha de ser l'excepció.

Quan es col·loca el ciutadà davant la disjuntiva d'assenir o impugnar, no s'ha d'oblidar que a la pràctica hi ha resolucions

objectivament o subjectivament inimpugnables (queixa núm. 607/87).

La decisió del ciutadà a l'hora d'afrontar un procés que pot durar anys i tenir uns costos econòmics elevats no és la mateixa —gairebé hem de dir que no pot ser-ho— quan se li denega la llicència urbanística per construir un habitatge o una nau industrial que quan se li efectua una liquidació tributària sobre la qual discrepa en una quantia de 30.000 pessetes o bé se li practica embargament del pis per un deute de 1.000 pessetes (queixa núm. 1304/87).

La reacció tampoc no pot ser igual entre una companyia mercantil a la qual es denega llicència d'obertura d'una activitat que a una senyora de setanta-nou anys que demana que algú es faci càrrec de la seva assistència sanitària i entra en una dinàmica de conflictes negatius de competència on intervenen diverses administracions i cada una s'inhibeix en favor d'una altra (queixa núm. 960/87*).

Plantejat el recurs administratiu, cal que l'Administració que l'ha de resoldre assumeixi que és una ocasió per revisar actuacions confirmant-les o modificant-les, no una oportunitat per demorar en el temps la resolució del conflicte.

Un raonament similar és el que s'imposa quan en un procés en què l'Administració ha estat part ha obtingut una sentència desfavorable. En aquests casos, s'ha plantejat al Síndic de Greuges el problema del recurs sistemàtic de l'Administració a la segona instància mitjançant el recurs d'apel·lació, que en la majoria de casos comporta la suspensió dels efectes de la primera sentència.

Els organismes a què el Síndic de Greuges ha plantejat aquesta important qüestió han defensat l'actitud d'esgotar en tots els casos la via dels recursos jurisdiccionals afirmant que així ho exigeix l'interès general, i que la justificació de la interposició d'una apel·lació concreta és «innecessària per irrellevant» (queixa núm. 729/87*).

En la nostra reunió, la generalització feta en aquest cas comporta que de vegades l'apel·lació decidida per l'Administració suposi un abús de la seva situació predominant —ja que gaudeix del benefici de probesa—, i també un important desenfocament, que aboca el ciutadà (que ja ha suportat i guanyat un plet a l'Audiència Territorial) a haver de continuar el procés alguns anys més davant del Tribunal Suprem.

En aquest sentit, hem hagut de recordar que és absolutament necessari decidir en cada cas concret i, vista la resolució de l'òrgan jurisdiccional, si apel·lar convé a l'interès general o, al contrari, aquest interès aconsella de no recórrer.

Finalment, cal recordar —i lamentem haver-hi de tornar a insistir— que és difícil trobar un atac més greu a l'essència de l'Estat de dret que la inexecució per l'Administració pública de les sentències dels jutges i tribunals emparant-se en la situació de prevalença que li és pròpia per servir millor l'interès general, amb la qual cosa les prerrogatives es transmuden en privilegis il·legítims (queixa núm. 46/87).

2.2. *En qüestions de contingut econòmic-patrimonial*

Volem fer referència en aquest apartat a les reflexions que ens han suscitat el conjunt de les queixes estudiades en relació

amb les relacions de contingut econòmic entre l'Administració i els ciutadans.

És un àmbit de reflexió ample i variat, però en el qual hem detectat situacions, mètodes i conductes que en permeten, creiem, un estudi conjunt.

En primer lloc, creiem que s'ha de constatar la diferència de tracte que dispensen les nostres administracions als crèdits a favor seu (que han d'afrontar els contribuents) i als deutes o obligacions que per diferents conceptes han d'arribar a assumir elles mateixes.

Es pot aduir amb raó que, en part, aquest diferent tractament és imposat per la legislació vigent, que estableix tota mena de cauteles en la despesa pública i en el control dels actes de reconeixement d'obligacions econòmiques. No obstant això, creiem que, al marge d'aquest element normatiu, s'han generat tot un plegat de conductes i hàbits que no tenen res a veure amb la normativa i que compelleixen el ciutadà a un paper secundari de pagador diligent i cobrador pacient.

En una altra part d'aquest Informe ens referim breument a la situació en què, en opinió nostra, es troba la relació entre l'eficàcia recaptatòria i la lluita contra el frau fiscal, d'una banda, i la seguretat jurídica i possibilitat de defensa del contribuent, de l'altra. Fèiem esment concretament dels problemes sorgits en la recaptació dels tributs i remarcàvem les disfuncions i irregularitats que s'han detectat en aquesta important qüestió, que tant ha preocupat l'opinió pública i els ciutadans els darrers mesos (queixa núm. 262/87).

Analitzada la qüestió amb detall, es pot concloure que efectivament hi ha aspectes importants de la normativa que regula l'activitat recaptadora que, donada la seva antiguitat, han esdevingut pràcticament obsolets. La constatació que aquesta inoperància de la norma juga una vegada més contra el ciutadà mou el Síndic a recomanar als responsables, una altra vegada, que s'atinguin a la norma que regeix en aquests moments, independentment que, pels canals que el nostre sistema polític preveu, en promoguin i impulsin les oportunes modificacions normatives.

Una cosa semblant es pot dir dels problemes de procediment en la gestió d'alguns impostos en què l'establiment del sistema d'autoliquidació pot provocar limitacions importants en els mitjans de defensa i impugnació tant de la quota com d'altres elements de la liquidació fixats per l'Administració (queixa núm. 1247/87*).

Com dèiem al principi, les relacions tributàries entre l'Administració i els ciutadans no són les úniques de contingut econòmic que han motivat queixes davant la nostra Institució i que, per tant, han suscitat el nostre interès.

Volem fer referència a l'important grup que constitueixen els casos relatius a situacions en què és l'Administració la que ha d'atendre el pagament d'un crèdit del qual és titular el ciutadà.

La gènesi d'aquestes situacions obeeix en la majoria de casos a les dificultats sorgides per procedir a la devolució d'ingressos indeguts i al pagament de preus justos com a conseqüència d'expedients d'expropiació (queixes núms. 28/87 i 513/87).

En tots dos casos el Síndic ha detectat la tendència de l'Administració a resistir-se al pagament, sense tenir en consideració que en el cas dels ingressos indeguts la qüestió és clarament reconduïble a un enriquiment injust de l'Administració que

aquesta ha de resoldre sense demora, i que en el cas del pagament del preu just estem davant de la privació de l'ús d'una part del patrimoni del ciutadà sense indemnitzar-lo.

No ens referim al pagament previ a l'ocupació, previst a la Llei d'Expropiació Forçosa, sinó a l'absoluta inseguretat en què es troba l'administrat respecte al moment en què se li farà efectiu el pagament, al qual té dret, per la privació de què ha estat objecte.

En definitiva, la normativa preveu el procediment que s'ha de seguir per assolir la certesa del preu que l'Administració ha de pagar, però el termini en què s'ha de fer —sis mesos— rarament es compleix. El fet que en molts nuclis urbans, entre el moment de l'afectació urbanística (autèntic moment de privació de l'aprofitament), l'expropiació (en tant que expedient administratiu) i el del pagament del preu fixat poden passar uns quants anys (molts més encara si el preu s'impugna davant dels tribunals contenciosos administratius) dibuixa un panorama no gaire falaguer.

Aquest panorama encara pot empitjorar si, en un intent de cobrar allò que li correspon, l'administrat pacta i concedeix uns terminis (anualitats) a l'Administració, i aquesta, abusant de la seva situació predominant, no compleix allò que s'ha pactat (queixa núm. 201/87*).

Les queixes presentades en relació amb aquests assumptes han permès al Síndic de Greuges formular diverses recomanacions i suggeriments dirigits a limitar les situacions d'inseguretat i incertesa quant al moment del cobrament, i, d'altra banda, a garantir documentalment els compromisos assolits per l'Administració expropiadora.

La mateixa actitud de resistència, amb les lògiques matisacions, es detecta en aquells casos en què l'objecte de l'actuació administrativa no és un pagament concret, sinó el reconeixement d'un dret de contingut econòmic, com és ara una pensió, una subvenció o una prestació d'altre tipus. Creiem que és en aquests casos on es palesen amb més contundència les diferències entre el «donar» i el «rebre» de l'Administració.

En efecte, els requisits formals per acreditar el meritament d'un determinat dret constitueixen sovint un autèntic laberint que fa posar en dubte la voluntat de l'Administració de complir les normes que el regulen. Aquesta actitud és especialment sorprenent quan es tracta d'acreditar fets esdevinguts quaranta o cinquanta anys enrera, o qüestions de les quals la mateixa Administració ja té constància (queixa núm. 13/87*).

No sembla aventurat, ja en aquest punt de l'Informe, afirmar que en determinades qüestions es fa dependre la decisió última, no pas del fet que la persona que reclama una prestació hi tingui dret, sinó de si existeix consignació pressupostària.

D'aquesta manera, l'existència de recursos esdevé el veritable motiu (mai invocat) de concedir o denegar. Si tenim present que hi ha departaments de la Generalitat que atorguen ajudes que el mes de febrer de cada any ja han esgotat la consignació, podem entendre la suspicàcia i la falta de credibilitat amb què es mira l'Administració en aquest aspecte (queixa núm. 901/87).

El Síndic de Greuges es demana sovint fins a quin punt la motivació jurídica d'unes denegacions de drets de contingut econòmic no amaga en realitat problemes pressupostaris. Aquest seria el cas, en la nostra opinió, de moltes de les denegacions de l'ICS de rescabaments de despeses mèdiques oca-

sionades amb motiu d'assistència en centres altres que els del mateix ICS o de la invocació al dret d'aliments dels parents que fa l'ICASS per denegar l'ajuda a persones de més de 68 anys sense recursos de cap mena (queixa núm. 155/86*).

No volem tancar aquestes conclusions relatives a les reclamacions de contingut econòmic entre Administració i administrat sense referir-nos a dues qüestions de la màxima importància.

La primera, ja esmentada breument en un altre punt d'aquest Informe, es refereix als efectes de l'aplicació de la Llei del Parlament de Catalunya 18/84, del 20 de març. Som de l'opinió que, malgrat la bona disposició del Departament de Governació, certs problemes continuen sense solució per limitacions pròpiament legals o bé derivades de la normativa, per la qual cosa considerem que caldria estudiar una modificació de la Llei que acabi de configurar-la com allò que d'antuvi es va pretendre (queixa núm. 1193/87*).

La segona és per insistir una vegada més en la difícil conjunció entre les contínues referències a la insuficiència econòmica per atendre les necessitats dels ciutadans i les enormes despeses que s'endevenen en qüestions com la propaganda, la publicitat i altres actes de lluïment institucional.

2.3. *En la prestació de serveis*

La primera evidència que sorgeix de l'anàlisi general de les prestacions efectives de les administracions públiques és la gran distància que hi ha entre paraules i fets, entre les normes i les realitzacions. Mentre l'estudi de la producció normativa dels últims anys porta al convenciment que hem assolit importants progressos, la realitat quotidiana, ben al contrari, es continua mostrant pràcticament inalterada.

La publicació de normes que neixen ja mortes perquè les realitzacions o exigències que estableixen manquen del necessari suport econòmic és una enganyosa pràctica de les nostres administracions que el Síndic ha tingut ocasió de constatar. La recerca de l'aparença, més que no pas de la realització efectiva, porta indefectiblement, per raons òbvies, a la frustració i la impotència del ciutadà i —cosa més greu— a la desconfiança en l'ordenament jurídic.

La frustració a què ens referim té una difícil solució, si tenim present que l'incompliment de la normativa (per exemple la reguladora de les residències de la tercera edat) difícilment arriba als tribunals (queixa núm. 1151/87).

Cal, per tant, que els poders públics assumeixin, amb la importància que mereix, l'eradicació d'aquest tipus de pràctiques.

La segona gran evidència es dona respecte a la forma d'actuació de les nostres administracions, bastant allunyada dels principis establerts a l'article 103.1 de la Constitució. La desconcentració, que en termes generals comporta l'enfortiment dels òrgans inferiors mitjançant l'assumpció de competències inicialment acumulades en els òrgans superiors; la descentralització que obliga a reconèixer competències a entitats amb personalitat pròpia, i la coordinació, com a element diriment dels conflictes de competències, es conformen, pel mandat constitucional establert a l'afudit article 103.1, com a principis delimitadors del quefer administratiu.

En la pràctica, però, s'observa una forta reticència de les diverses administracions (Govern, diputacions, ajuntaments) a aplicar aquests principis, i en moltes ocasions les estratègies i interessos de les institucions s'avantposen als interessos socials generals, amb la qual cosa s'entrebana, i segons com s'arriba a impedir, l'efectiva prestació pública (queixa núm. 1185/87*).

És cert que l'escassetat de recursos condiona en gran mesura l'increment i millora de les prestacions de tota mena de les diverses administracions. Però també és cert que la manca de col·laboració i coordinació incrementa les despeses i redueix els resultats.

criteris de simple lògica haurien de portar que unes administracions objectivament servidores dels interessos generals actuessin en l'estricta marc dels principis esmentats, sobretot en qüestions que, afectant els sectors més desprotegits de la nostra societat, no arriben a plantejar-se mai davant altres instàncies de control.

Tot el que hem exposat fins ara respecte a les prestacions de les nostres Administracions en general adquireix una importància especial en relació amb la matèria assistencial. La Llei 12/83, del 14 de juliol, d'Administració Institucional de la Sanitat i de l'Assistència i els Serveis Socials de Catalunya, i la Llei 26/85, del 27 de desembre, de Serveis Socials, estableixen com a principis bàsics d'actuació en aquest camp : la descentralització i desconcentració de la gestió, per acostar el servei als interessats; la simplificació, racionalització, eficàcia i coordinació administratives, i la participació democràtica dels interessats.

Després dels anys transcorreguts d'ençà que aquests principis van ser fixats en una llei del 1983, cal estudiar les realitzacions en matèria de descentralització, desconcentració, coordinació, simplificació, etc. El Síndic, a partir de les queixes rebudes (certament no demostratives, encara que sí indicatives de la situació), hi pot apuntar com a resposta que els serveis assistencials prestats als sectors més desprotegits —on més clarament s'hauria de veure l'efectiva aplicació d'aquells principis— continuen sense gaires modificacions : residències de vells, hospitals psiquiàtrics, sanitat mental infantil, barreres arquitectòniques, bosses de pobresa, etc., continuen esperant una solució dels poders públics (queixa núm. 68/87*).

A més de les prestacions de caràcter assistencial, el ciutadà rep directament de les administracions públiques altres serveis tan importants com l'educació, la sanitat, la justícia, l'habitatge, la seguretat o el subministrament dels elements indispensables per a tota activitat (aigua, llum, vies públiques, transports, etc.), en els quals també es palesen els problemes i les disfuncions esmentats al llarg de l'Informe (queixa núm. 831/87).

Només ens correspon afegir en aquest punt que, si abans ens hem referit al procediment com a punt fonamental de l'actuació administrativa, ara haurem de referir-nos a l'eficàcia com a valor a considerar.

En efecte, la responsabilitat que la llei fa recaure sobre les diverses administracions, o que elles voluntàriament assumeixen pel que fa a la prestació de serveis públics, comporta la càrrega de fer-ho eficaçment dintre de les limitacions que imposen uns determinats mitjans.

3. *L'activitat de programació i planificació de l'Administració*

En els apartats anteriors ens hem referit a les diverses disfuncions que pateixen les nostres administracions, alhora que apuntàvem la deficient i àdhuc nul·la utilització dels mitjans constitucionalment establerts per aconseguir uns nivells òptims d'eficiència.

Interessa ara parlar de l'instrument base imprescindible per transformar aquests mitjans en veritables motors de progrés i millora : la planificació, com a eina aglutinadora d'esforços i racionalitzadora de l'ús dels recursos disponibles per a l'assoliment d'uns objectius predefinitos. Per altra banda, la solució d'alguna de les queixes que se'ns han presentat va ser diferida per les administracions actuants en l'execució de plans ja elaborats o la previsió de determinades mesures en futurs plans o programes, la qual cosa reforça l'interès per la qüestió (queixa núm. 426/87*).

Emperò, tampoc no podem parlar en aquest respecte en termes optimistes. Com a lògica conseqüència de la manca de coordinació a què alludíem en epígrafs anteriors, la planificació d'objectius i l'establiment de programes encara és lluny del que fóra desitjable. I les conseqüències —fàcilment deduïbles— són greus, sobretot si es pensa que la coordinació (pressupòsit necessari de la planificació, com dèiem) no tan sols és deficitària entre administracions regides per orientacions polítiques diferents, sinó també entre òrgans d'una mateixa Administració o entre administracions d'igual signe (queixes núms. 890/87 i 1300/87*).

La importància d'aquestes consideracions aconsella de fonamentar-les amb exemples demostratius de la manca de coordinació. Així, per reflectir la imatge polifacètica del que denuncien, apuntem entre els diversos tipus de descoordinació certes actuacions com les seguides per a l'eradicació de les bosses de pobresa, de les quals és paradigma el cas de la barriada de la Mina de Barcelona : cinc anys després de la resolució 56/I del Parlament, per la qual s'instava el Govern de la Generalitat perquè, amb la major urgència, establís, en coordinació amb d'altres administracions, un pla d'actuació especial urgent, continua sense resoldre's una qüestió clau com és la dotació d'un pressupost especial que possibiliti la realització de les accions planificades (queixa núm. 514/87*).

O les actuacions en matèria de menors, que continuen mancades d'una planificació unificadora d'esforços, malgrat la tasca desenvolupada per aquest Parlament. (Fins i tot falta la coordinació en nivells bàsics, com la desitjable entre els departaments de Justícia, Sanitat i Ensenyament, a l'efecte de dissenyar plans de detecció de maltractaments, atenció de psicopaties infantils, integració real del menor delinqüent, etc.) (Queixa núm. 1287/87*).

O la vigilància i inspecció respecte al compliment de normes tan socialment rellevants com el Decret 100/84, del 10 d'abril, de supressió de barreres arquitectòniques, norma oblidada molt sovint per les nostres administracions, com ho evidencien, per exemple, les obres de reforma realitzades fa pocs mesos pel Ministeri de Justícia als jutjats del passeig Lluís Companys, de Barcelona. Ni el Ministeri ni la Corporació que hi donà la llicència, ni el Col·legi professional que va visar el projecte no hi va preveure la supressió de les esmentades barreres (queixes núms. 1021/87 i 1094/87*).

O la política de subvencions a entitats privades d'assistència social, en què la coordinació entre administracions i el control sobre l'activitat subvencionada deixen molt a desitjar (com a mostra, l'Hospital Psiquiàtric Villablanca, de Vila-seca —Tarragonès—, en el qual la Diputació de Barcelona té concertats un total de 377 llits; la de Girona 5 llits; la de Lugo 1; la de Segòvia 6; la d'Osca 1, etc.) (Queixa núm. 802/87).

O els problemes que ja s'anuncien derivats de la futura llei de planta i demarcació dels òrgans jurisdiccionals, en què tot fa creure que no han estat suficientment consultats ni els responsables de la Generalitat ni dels municipis afectats per la creació o supressió de jutjats.

Fins aquí, la visió global, emfasitzada amb exemples diversos, de la deficitària coordinació, i conseqüentment insuficient planificació d'objectius i programació d'actuacions de les nostres administracions públiques. Hi ha, però, un aspecte de la planificació que, per la seva actualitat i transcendència, mereix un tractament específic. Ens referim al territori.

Els objectius de la planificació i programació de l'Administració en el territori, amb rang constitucional des del 1978, es concreten en la utilització racional dels recursos naturals, la defensa i restauració del medi ambient i l'equilibri i harmonització del desenvolupament regional, entre d'altres.

Tota formulació d'objectius i articulació de mitjans parteix d'una dada fàctica indiscutible: el sòl és un recurs material que no es pot incrementar. Aquest fet és, d'altra banda, la primera justificació de la planificació del territori i d'una manera o altra és present en les exposicions de motius de les normes reguladores de la matèria.

Tot seguit farem algunes consideracions, de les quals entenem que s'hauria de seguir un canvi en algunes actituds i un aprofundiment en d'altres; però malgrat haver-ho apuntat en un altre apartat d'aquestes conclusions, volem manifestar el progrés que representa haver-nos dotat d'instruments normatius i aparells d'organització per desplegar-los en matèria de política territorial en general i concretament en evacuació i tractament d'aigües residuals, espais naturals, residus industrials, ordenació de les carreteres, etc.

Les opcions fetes poden ser discutibles; però, en la mesura que s'han fet, suposen una definició i un compromís de cara als drets dels ciutadans a fi que s'assoleixin els objectius constitucionalment fixats.

El model d'organització territorial del país, on se superposen diverses instàncies territorials que gaudeixen d'autonomia per a la gestió dels interessos respectius —ço que ha obligat a definir competències d'un ens afegint-hi la clàusula de «sens perjudici...»—, imposa la coordinació per raons d'economia i eficiència. Tot i que normativament això és el que es proclama, cal que aquestes manifestacions no tinguin un mer valor programàtic.

Ja ens hem referit a la importància de la participació dels ciutadans en el procés de formació de voluntat en les grans decisions de caràcter públic sobre concrecions de la política territorial; però la participació no ha d'implicar l'ajornament indefinit o la demora injustificada en la decisió. Això, que és vàlid quant a l'assumpció d'una opció determinada, encara ho és més quan es tracta d'executar allò que ja s'ha decidit.

Estem segurs que es disposa de recursos personals prou qualificats per elaborar projectes tècnics que donin respostes

apropiades; però cal que l'Administració estigui convençuda de la bondat dels seus projectes. Altrament, no és digna de crèdit i no pot convèncer el ciutadà.

Admetem que fixar l'emplaçament d'abocadors de residus, per exemple, no ha de ser gens fàcil, i ja hem dit que són qüestions en què s'ha de procurar un acord ampli amb la prèvia informació; però, per tal que la solució fixada sigui convincent per al ciutadà, no sembla oportú que un abocador vagi rodant per tota una comarca en una mena de via crucis, o que uns projectes d'iniciativa privada amb tots els informes favorables i havent exigit esforços i inversions importants, restin aturats sense adoptar una solució que es defereix als tribunals, als quals sens dubte no correspon de fixar la política territorial (queixes núms. 465/87 i 1116/86):

Si a conseqüència del desequilibri demogràfic, en zones poc poblades cal imposar determinades càrregues (abocadors, autopistes, presons), sembla fàcil argüir que cal compensar-les. No correspon al Síndic dir, amb caràcter general, com s'ha de fer. L'experiència, però, d'haver mediat en casos com els descrits, ens permet afirmar que segons el tipus de «càrrega», la compensació podria estar bé determinada per endavant o bé constituïda per una adequada programació en el temps dels diversos plans d'inversions confeccionats pels diferents departaments (queixa núm. 1187/86).

El nostre país s'enfronta a un important repte de modernització d'infraestructures, amb uns objectius temporals concrets i immediats. La valoració que se n'ha fet, que nosaltres compartim, és força positiva. Ara bé, potser és el moment de recordar que, per assolir interessos generals legítims se n'han de sacrificar d'altres de particulars i voldríem que no es perdés de vista que el sacrifici particular també s'ha de compensar particularment —no n'hi ha prou amb el benefici general— i que els grans interessos tenen més possibilitats de defensa real. Cal, doncs, compensar amb justícia els interessos dels més petits (queixa núm. 757/86*).

4. *El Síndic de Greuges, un col·laborador de l'Administració*

La figura de l'Ombudsman ha anat arrelant en els diferents països del nostre entorn al voltant del convenciment que els sistemes tradicionals de control de l'Administració no són suficients. O dit d'una altra manera: que, malgrat els avenços i progressos que s'han fet en els últims cinquanta anys en les tècniques de control de l'Administració, encara hi ha actuacions que fugen d'aquest control.

Cal insistir en la idea que aquesta impossibilitat de controlar certes actuacions dels poder públics és fonamentalment pràctica, ja que teòricament els ordenaments jurídics preveuen sistemes complets i tancats de garanties del ciutadà, que si fossin realment efectives farien innecessària l'existència d'institucions com els Ombudsmen.

La situació a Catalunya, com es desprèn del present Informe, no és pas diferent, i per tant també cal reconèixer l'existència d'amples àmbits de l'actuació administrativa, tècnicament «incontrolables» pels sistemes tradicionals, fonamentalment pels tribunals de justícia.

En aquest sentit, val la pena referir-se a l'aspecte individual del problema, en què per l'escassa entitat de la controvèrsia o per les condicions personals del ciutadà, el recurs contenciós és inviable en la pràctica, però també els actes d'abast més general, en què, pels terminis en què han de tenir efecte, el sector de població a què van dirigits o altres circumstàncies, l'Administració que el dicta sap d'antuvi que no estarà subjecta a cap control o que, en cas contrari, el resultat del control serà *a posteriori*, i per tant ineficaç.

Això, creiem, és un dels àmbits més clars d'intervenció del Síndic de Greuges i que més clarament justifiquen la nostra pròpia existència.

El control portat a terme per la nostra Institució, fonamentat en criteris d'actuació antiformalistes i flexibles, creiem que ve a omplir, sense entrar en conflicte amb el control intern o el judicial, aquest important buit.

Altrament, volem destacar el nostre convenciment de ser col·laboradors lleials de l'Administració, amb la qual compartim l'encoratjador objectiu d'avançar en la configuració d'una administració més eficient i propera al ciutadà, en què imperi més la idea de servir-lo que no pas la de controlar-lo.

Aquesta actitud positiva envers les administracions que han estat objecte d'investigació pel Síndic de Greuges fa que vulguem formular, en forma de suggeriments, les mesures i iniciatives que en la nostra opinió cal adootar per orientar la pràctica administrativa cap als requisits i objectius de bon funcionament, eficiència i respecte als drets del ciutadà que tots desitem i que aquesta Institució té per obligació indefugible impulsar.

Reflexions i suggeriments

— Cal que les nostres administracions orientin totes les seves actuacions, des de la més transcendental a la més quotidiana, a la consecució de l'interès general.

— És necessària una actuació decidida dels poders públics en les estructures burocràtiques perquè recordin constantment la seva autèntica condició d'instruments útils i eficaços al servei del ciutadà.

— L'ús dels privilegis i prerrogatives de l'Administració només es justifica quan és exigència de l'interès públic.

— La informació del ciutadà és la primera garantia de la seva llibertat. Negar-li una informació que li permeti impugnar una resolució administrativa equival a negar-li l'exercici dels seus drets.

— Una resolució administrativa motivada, a més d'una obligació legal, és un instrument idoni per informar el ciutadà de les raons tècniques i jurídiques que han servit a l'Administració per adoptar una decisió.

— L'aprovació de normes, programes i projectes, l'aplicació dels quals comporta despeses públiques importants, s'ha de recolzar en la previsió econòmica que faci possibles les realitzacions que preveu.

— Una política d'informació rigorosa per part de l'Administració evitaria la desconfiança i preocupació que susciten

altres informacions que anuncien perills per a l'entorn provocats per la realització d'obres públiques o per la instal·lació de determinats serveis.

— Han de ser reforçats, en totes les administracions, els mitjans personals i materials per fer efectives la detecció, constatació i repressió de les molèsties que provoquen les activitats classificades, i s'han d'arbitrar respostes eficients per corregir immediatament les agressions al medi ambient.

— Els terminis peremptoris que preveu la normativa sobre expropiació forçosa perquè l'Administració i els particulars apreuin els béns afectats, també han de ser observats per l'Administració.

— Si un projecte d'obres comporta la necessitat d'ocupació d'uns béns determinats, cal que, quan es notifiqui als interessats que ha estat aprovat, es faci esment expressament del fet que implica la necessitat d'ocupació i que és moment processal hàbil per impugnar-la.

— L'interès públic, tot i ser lloable, no justifica la manca de compensació d'un sacrifici particular. Quan aquest interès es concreta en una instal·lació molesta per a una determinada zona del territori, també s'han de trobar sistemes de compensació.

— La desaparició de la via d'impugnació econòmico-administrativa pel que fa als tributs locals fa necessari recomanar als ajuntaments que acurin i motivin al màxim les resolucions que dictin en aquesta matèria.

— L'obsolescència de la normativa reguladora de la recaptació de tributs no justifica la manca de transparència en l'aplicació de les costes del procediment.

— La qualificació d'un ingrés com a indegut o el reconeixement d'una bonificació d'una quota ja pagada han de comportar la devolució immediata sense altres consideracions.

— La més recent jurisprudència dels nostres tribunals ha ampliat els conceptes d'«urgència vital» i «denegació d'assistència» com a supòsits generadors del dret de rescabament de despeses mèdiques. Cal que l'Administració incorpori aquests nous criteris interpretatius de la llei a les seves resolucions administratives.

— És necessari reactivar la reforma de l'assistència psiquiàtrica a Catalunya mitjançant la col·laboració real de les diverses administracions afectades, i en especial del Departament de Sanitat i Seguretat Social i de la Diputació de Barcelona.

— L'aplicació, amb criteris restrictius i amb excessiu rigor formalista, de normes de contingut assistencial a persones desvalgudes crea situacions injustes que l'Administració ha d'evitar.

— Encara és pendent de resoldre el problema del còmput recíproc de cotitzacions entre els diferents règims de seguretat social i el de l'homogeneïtzació de règims i prestacions.

— Cal que el Departament d'Ensenyament racionalitzi de forma urgent, mitjançant la corresponent ordenació reglamentària, els sistemes de provisió de vacants de professors que accedeixen als centres docents públics en qualitat d'interins o substituïts.

— L'Administració de la Generalitat ha d'ampliar i aprofundir les actuacions seguides en matèria d'educació especial vetllant principalment per la coordinació efectiva entre les administracions implicades (departaments de Sanitat i d'Ensenyament).

— L'Administració hauria de dotar-se d'uns òrgans tècnico-administratius amb competència per revisar, en cas d'impugnacions, els informes tècnics vinculants emesos en matèries com l'assistència psiquiàtica o l'educació especial.

— El ciutadà ha de ser informat del dret a ser indemnitzat pels perjudicis que li hagi causat el mal funcionament de l'administració de justícia.

— L'augment del nombre de queixes de reclusos que demanen complir condemna al més a prop possible del lloc on viu la seva família ens fa insistir en la necessitat de planificar el mapa penitenciari de Catalunya.

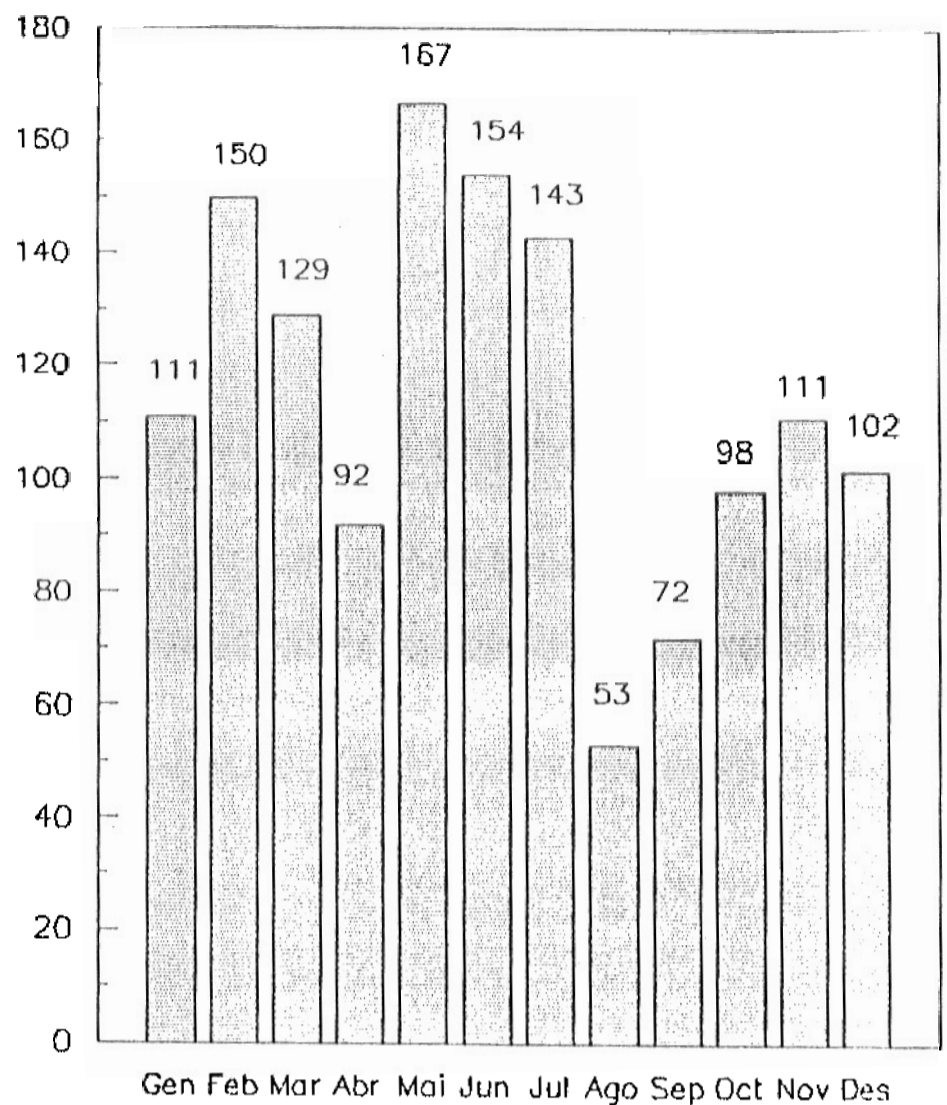
— Per al coneixement dels drets de l'intern i per garantir-ne l'exercici considerem necessària la creació de la figura de l'advocat d'ofici especialista en dret penitenciari.

— Cal estudiar amb urgència les fórmules que permetin afrontar els problemes plantejats pels interns afectats per malalties incurables en fases terminals, com ara la síndrome d'immunodeficiència adquirida o altres.

— Per a la protecció dels menors és cabdal aclarir les competències de les administracions i els organismes implicats, com també els mètodes d'actuació davant els supòsits de maltractaments confirmats. També cal que es portin a terme els programes i plans existents aprovats per les diferents administracions.

Nota : l'asterisc indica que la queixa ha estat referenciada en la Secció corresponent.

ENTRADA MENSUAL DE QUEIXES - 1987

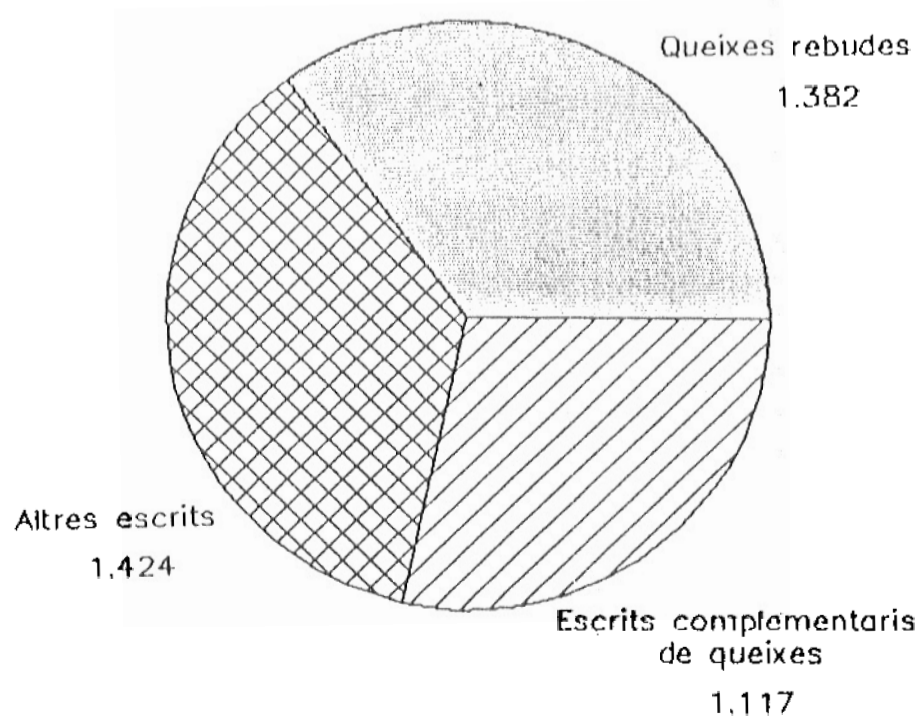


PART TERCERA

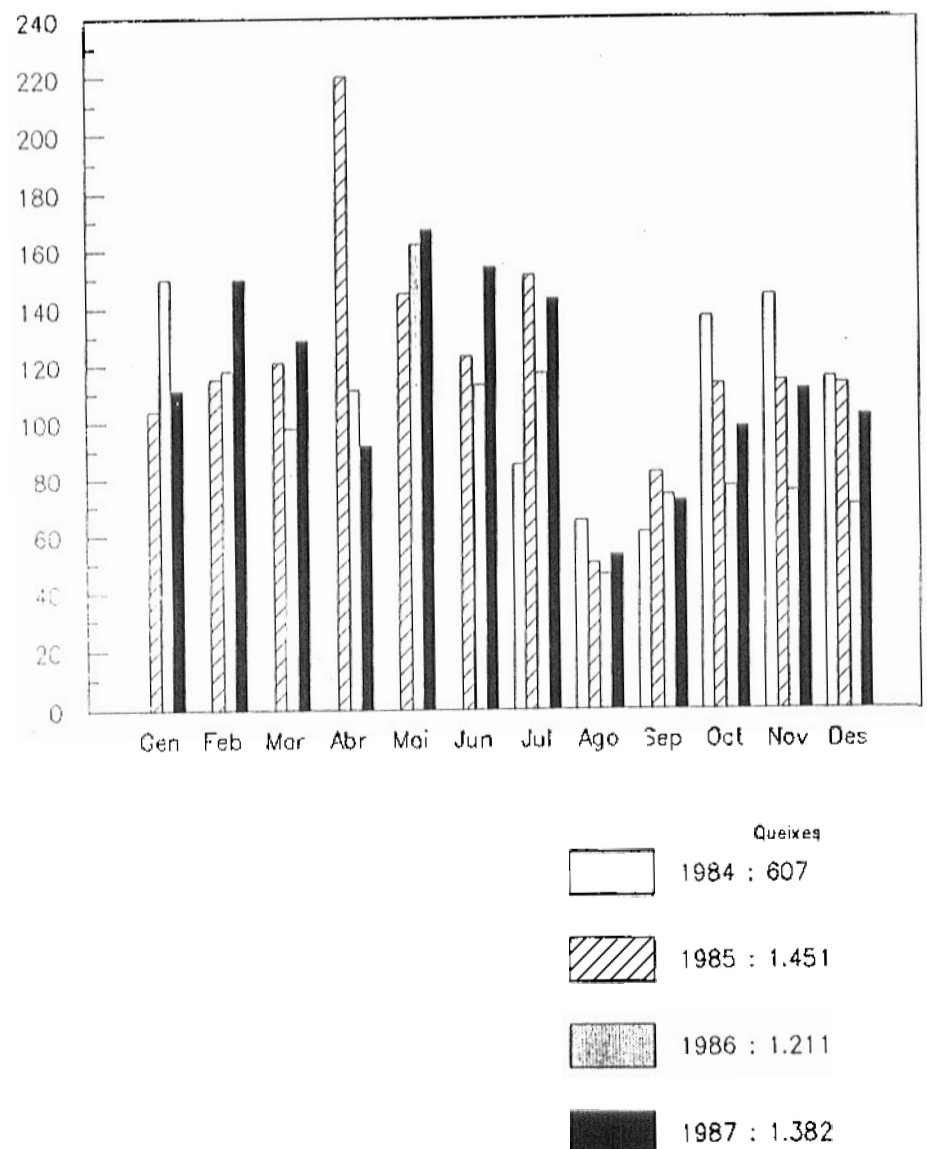
ESTADÍSTICA

I. Dades generals

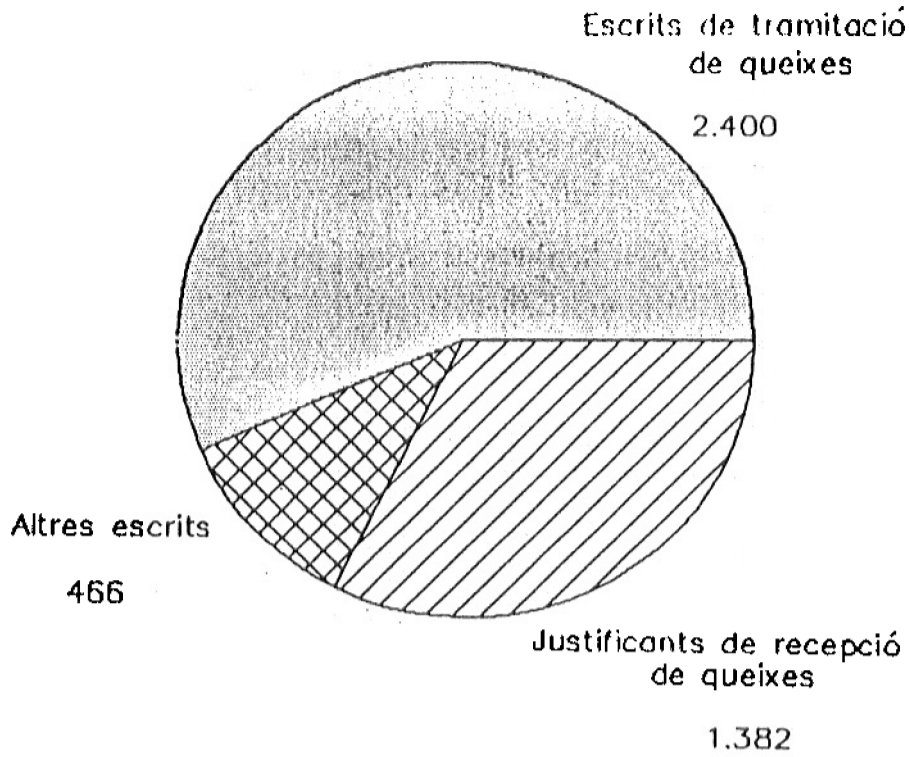
Entrada d'escrits - 1987



COMPARACIÓ ANYS ANTERIORS



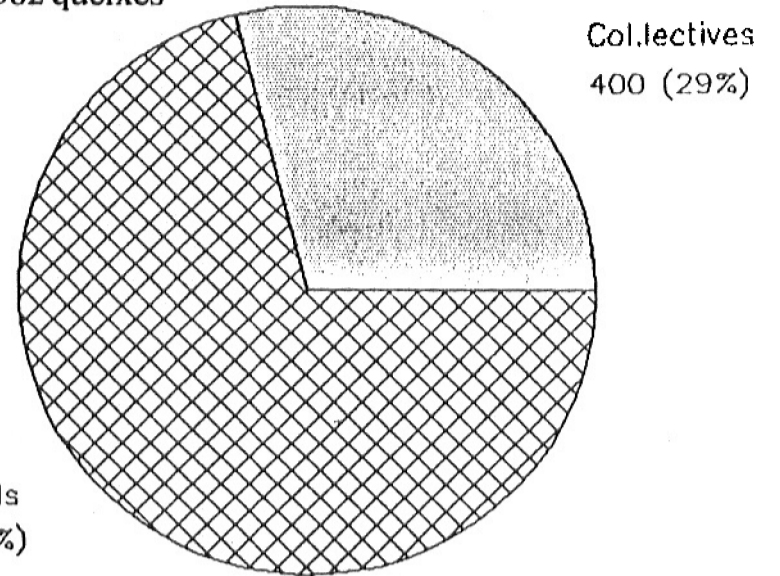
SORTIDA D'ESCRITS - 1987



II. Dades que dimanen de les queixes rebudes - 1987

QUEIXES INDIVIDUALS I COLLECTIVES

Total : 1.382 queixes

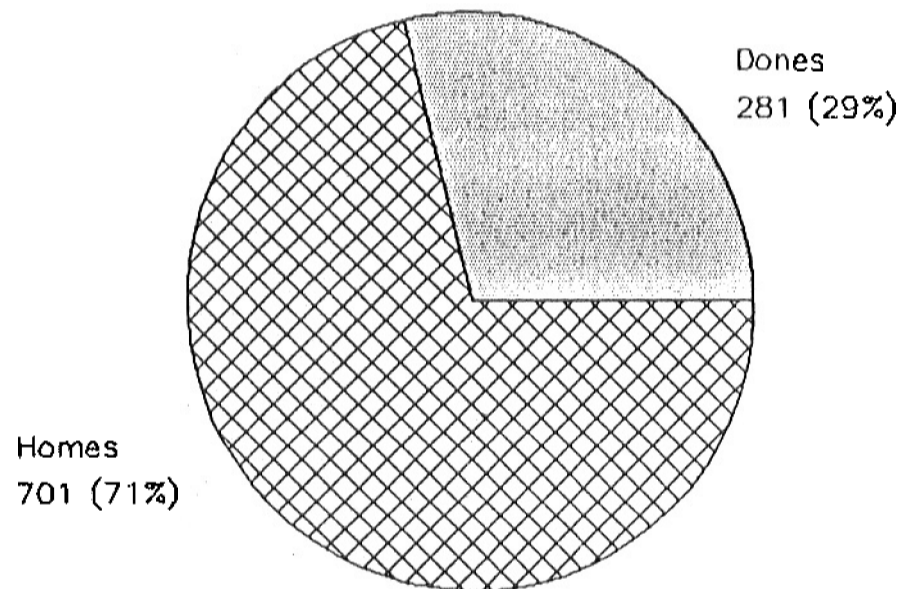


CONSULTES ATESES A LA SEU DEL SÍNDIC DE GREUGES -1987

Gener	107
Febrer	123
Març	120
Abril	131
Maig	158
Juny	146
Juliol	144
Agost	57
Setembre	150
Octubre	213
Novembre	184
Desembre	143
Total Consultes	1.676

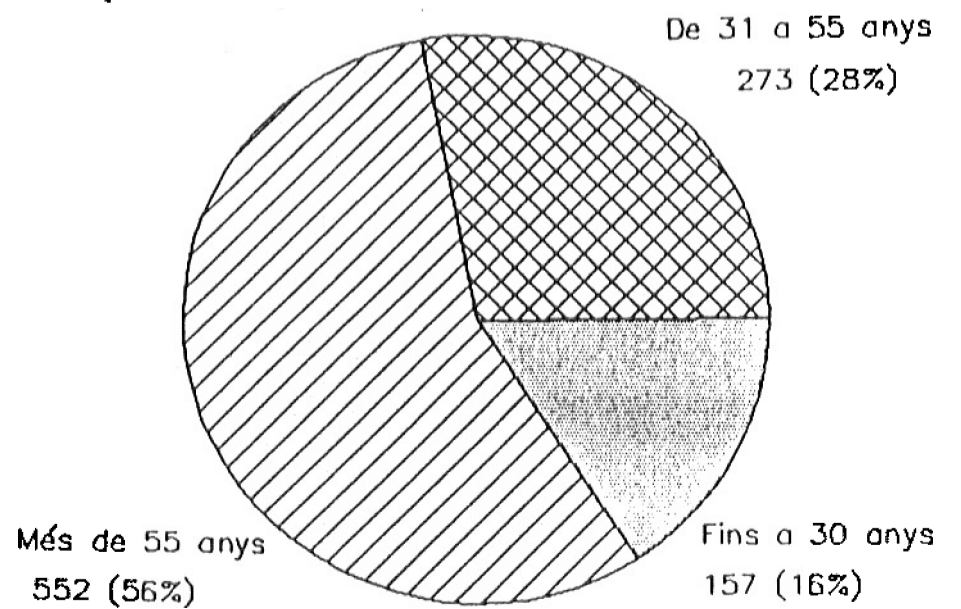
SEXE DELS RECLAMANTS

Total queixes individuals : 982



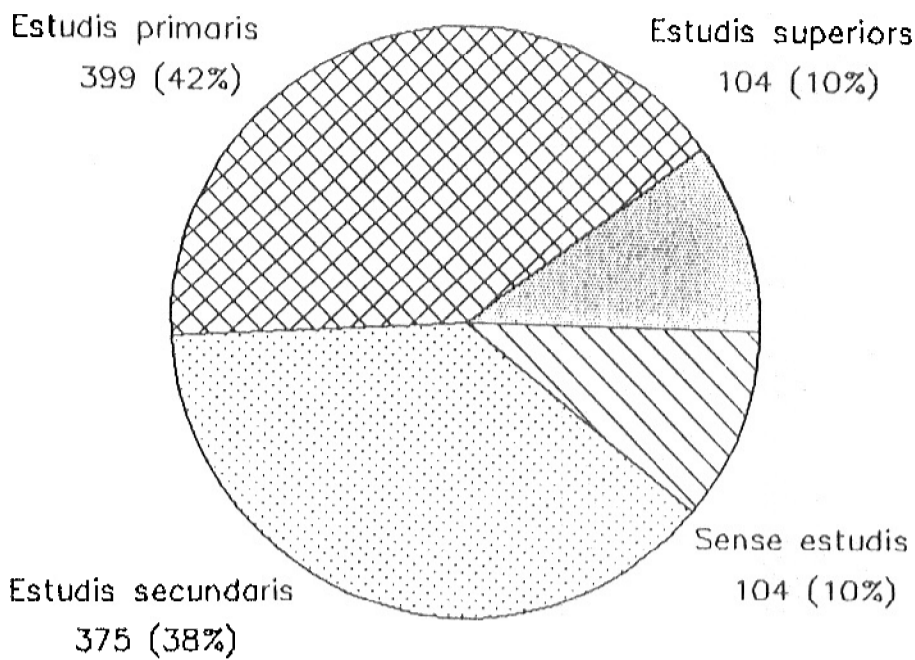
EDAT DELS RECLAMANTS

Total queixes individuals : 982



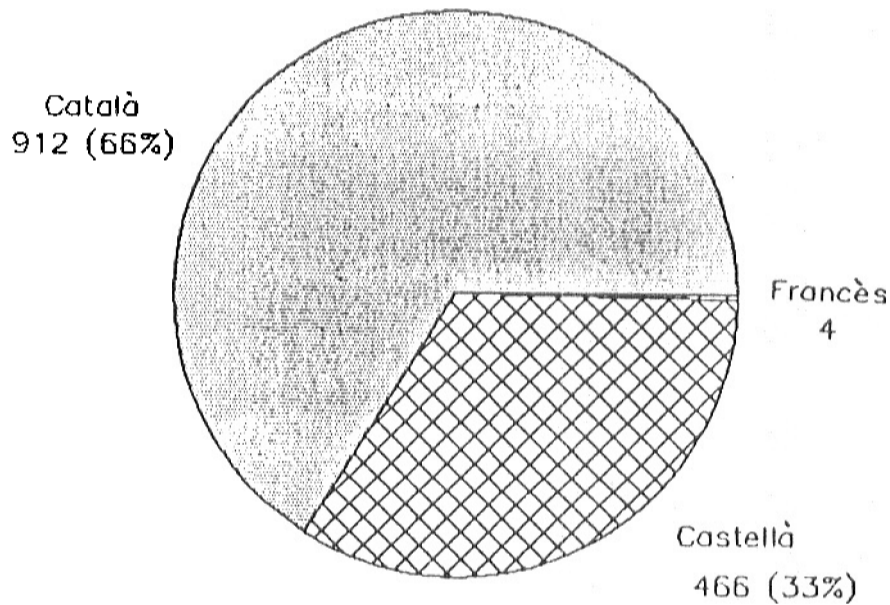
NIVELL CULTURAL

Total queixes individuals : 982



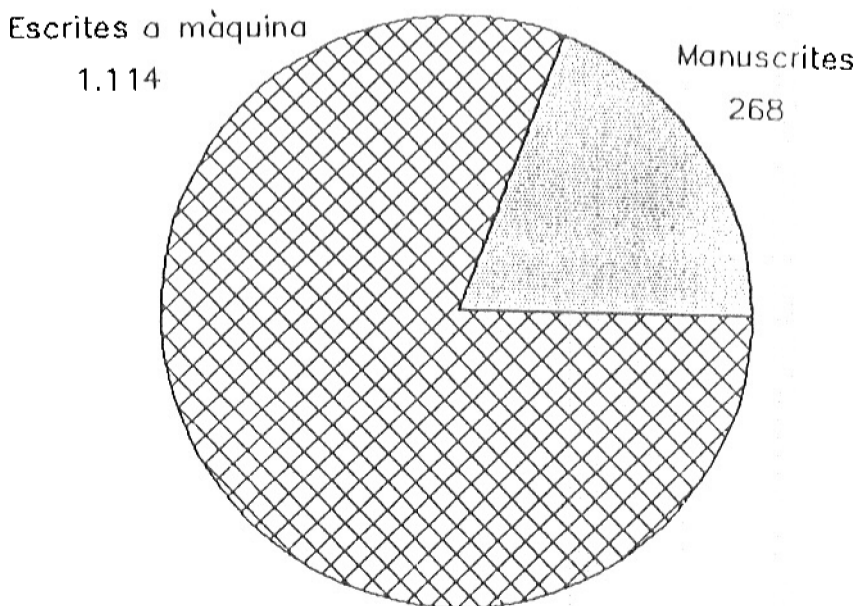
LLENGUA EMPRADA EN LES QUEIXES

Total : 1.382 queixes



FORMA EMPRADA EN LES QUEIXES

Total : 1.382 queixes

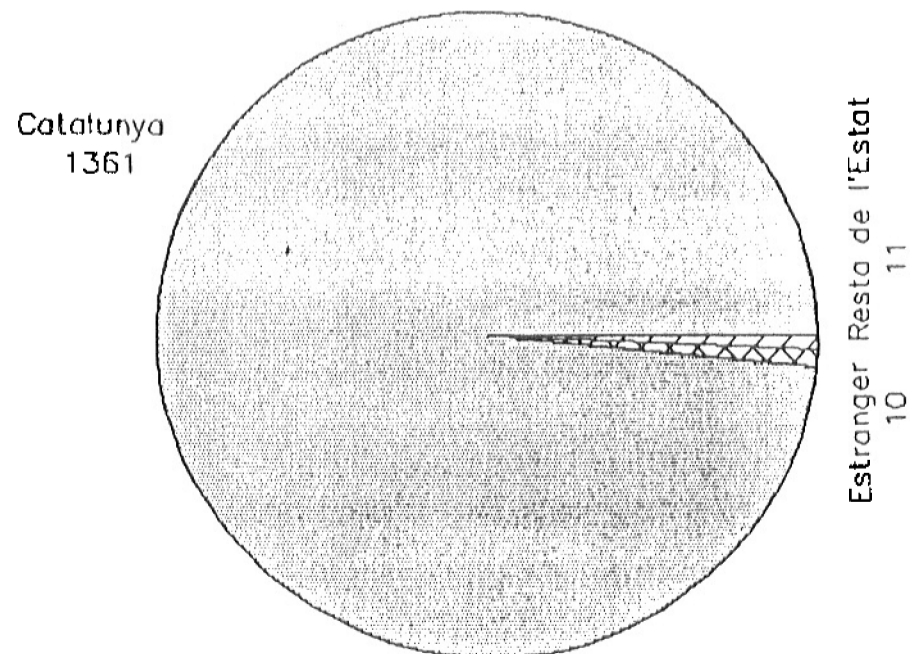


TIPUS DE RECLAMANTS (Professió, ocupació, activitat)

Funcionaris de la Generalitat	17
Funcionaris de les diputacions	4
Funcionaris d'ajuntaments	19
Funcionaris de l'Administració central	2
Altres funcionaris	1
Professors d'Universitats	1
Mestres d'escoles públiques	33
Mestres d'escoles privades	2
Centres escolars	85
Associació de pares d'alumnes	2
Estudiants	17
Col·legis professionals	4
Advocats	29
Arquitectes	7
Metges	9
ATS	17
Altres professions	21
Militars i funcionaris republicans	21
Objectors de consciència	10
Presos	115
Ajuntaments	19
Membres electius d'institucions públiques	6
Empreses mercantils	24
Treballadors	51
Jubilats, pensionistes, minusvàlids, aturats	234
Associació de veïns	40
Associacions en general	89
Sectes	1
Sense professió especial	502
Total	1.382

CLASSIFICACIÓ TERRITORIAL DE LES QUEIXES

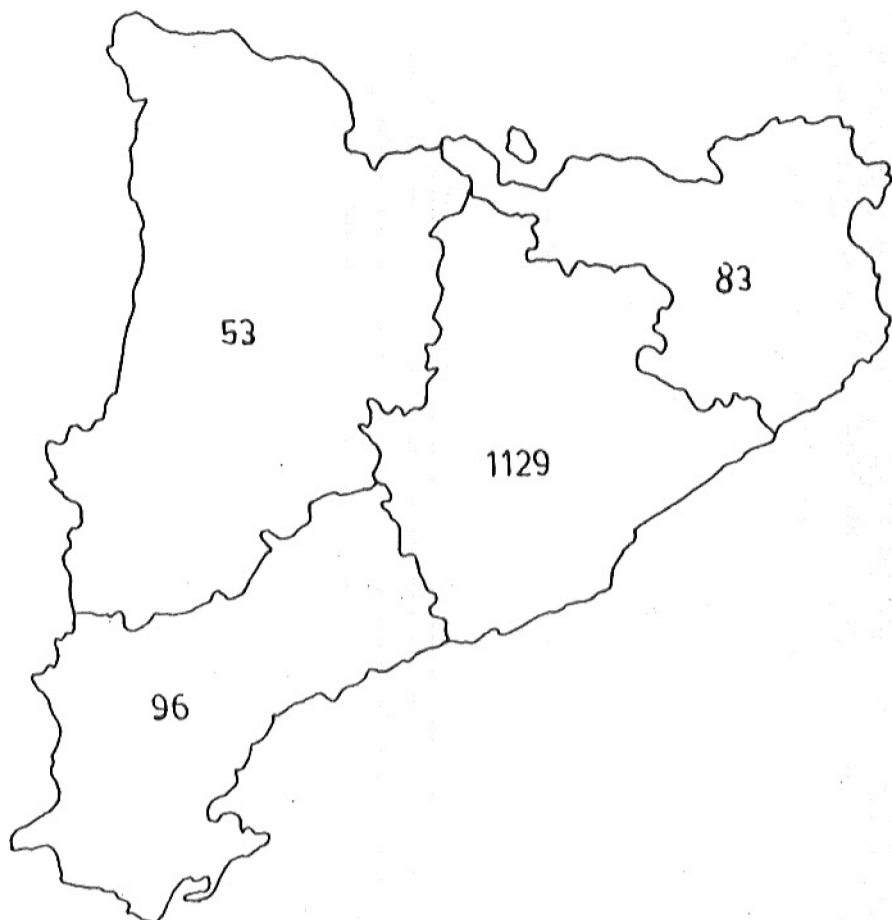
Procedència dels reclamants



CATALUNYA - PROVÍNCIES

Barcelona - Província

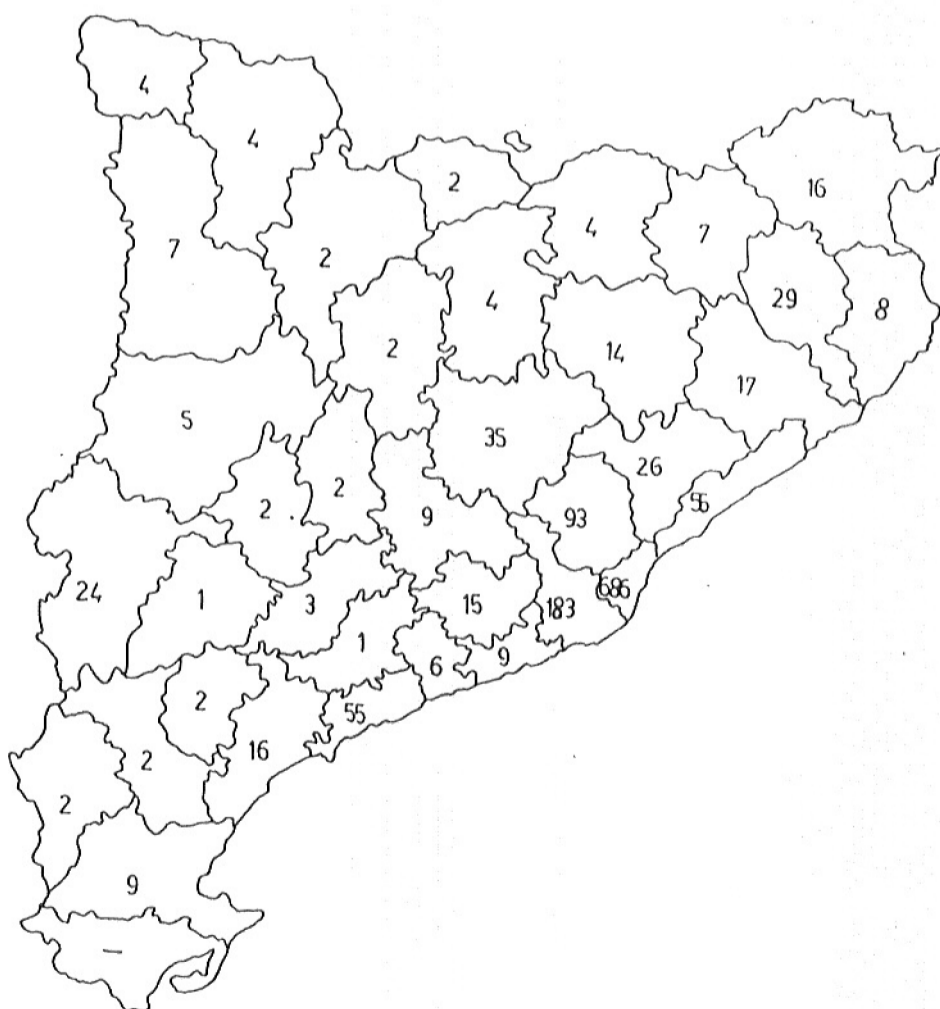
Total : 1.361 queixes



Comarca-Població	Nre. Queixes
Anoia	9
Igualada	3
Piera	2
Rubió	1
Sta. Margarida de Montbui	1
Vilanova del Camí	2
Bages	35
Artés	1
Callús	2
El Pont de Vilomara i Rocafort	1
Manresa	15
Moià	1
Monistrol de Montserrat	1
Navarcles	1
Navàs	1
Sallent	2
Santpedor	2
St. Fruitós de Bages	4
St. Salvador de Guardiola	1
St. Vicenç de Castellet	1
Súria	2
Barcelonès	686
Badalona	19
Barcelona	609
Esplugues de Llobregat	7
L'Hospitalet de Llobregat	41
St. Adrià de Besòs	5
St. Just Desvern	2
Sta. Coloma de Gramenet	3
Berguedà	4
Berga	1
Castellar de N'Hug	1
Puig-reig	2
Garraf	9
Cubelles	1
Sitges	2
Vilanova i la Geltrú	6
Baix Llobregat	183
Castelldefels	2
Corbera de Llobregat	2
Cornellà de Llobregat	127
El Papiol	1
El Prat de Llobregat	4
Esparreguera	2
Gavà	2
Martorell	4
Molins de Rei	3
Olesa de Montserrat	3
Pallejà	2
St. Andreu de la Barca	1
St. Boi de Llobregat	19
St. Esteve de Sesrovires	1
St. Feliu de Llobregat	5
St. Joan Despi	1
St. Vicenç dels Horts	2

CATALUNYA - COMARQUES

Total : 1.361 queixes



<i>Comarca-Població</i>	<i>Nre. Queixes</i>	<i>Comarca-Població</i>	<i>Nre. Queixes</i>
Viladecans	2	La Garriga	1
Maresme	55	La Llagosta	1
Alella	1	La Roca del Vallès	1
Caldes d'Estrac	1	Llinars del Vallès	2
Calella	7	Lliçà de Vall	1
Canet de Mar	1	Martorelles	2
El Masnou	5	Mollet del Vallès	2
Malgrat de Mar	1	Montmeló	1
Mataró	18	Montornès del Vallès	2
Montgat	1	Parets del Vallès	1
Pineda de Mar	3	St. Antoni de Vilamajor	1
Premià de Dalt	3	St. Celoni	2
Premià de Mar	7	St. Pere de Vilamajor	1
St. Andreu de Llavaneres	1	Vallromanes	1
Tordera	3		
Vilassar de Mar	3		
Osona	14	Total Barcelona - Província	1.129
Balenyà	1		
Centelles	1		
Oristà	1		
Sta. Eugènia de Berga	1		
Taradell	2		
Tona	2		
Torelló	1		
Vic	5		
Alt Penedès	15		
Gelida	1		
Mediona	1		
Olèrdola	1		
St. Sadurní d'Anoia	1		
Subirats	1		
Torrelavit	6		
Vilafranca del Penedès	4		
Vallès occidental	93		
Barberà del Vallès	7		
Caldes de Montbui	1		
Castellar del Vallès	4		
Cerdanyola del Vallès	3		
Ciutat Badia	1		
La Floresta	1		
Matadepera	1		
Montcada i Reixac	2		
Palau de Plegamans	4		
Rubí	9		
Sabadell	26		
St. Cugat del Vallès	9		
St. Quirze del Vallès	1		
Sta. Perpètua de Mogoda	1		
Terrassa	19		
Vacarisses	1		
Valldoreix	3		
Vallès oriental	26		
Aiguafreda	1		
Bigues i Riells	1		
Campins	1		
Granollers	3		
L'Ametlla del Vallès	1		
		Girona - Província	
		<i>Comarca-Població</i>	<i>Nre. Queixes</i>
		Alt Empordà	16
		El Port de la Selva	1
		Figueres	11
		L'Escala	1
		La Jonquera	1
		Llançà	1
		St. Climent Sescebes	1
		Baix Empordà	8
		Calonge	1
		La Bisbal d'Empordà	1
		Platja d'Aro	1
		St. Feliu de Guíxols	3
		Sta. Cristina d'Aro	2
		Garrotxa	7
		Besalú	1
		Olot	6
		Gironès	29
		Banyoles	1
		Fontcuberta	1
		Girona	21
		Llagostera	3
		Porqueres	1
		Quart	1
		Salt	1
		Ripollès	4
		Campdevàrol	2
		Ripoll	2
		Selva	17
		Arbúcies	2
		Blanes	8
		Caldes de Malavella	1
		Lloret de Mar	2

<i>Comarca-Població</i>		<i>Nre. Queixes</i>	<i>Tarragona - Província</i>	
<i>Comarca-Població</i>		<i>Nre. Queixes</i>	<i>Comarca-Població</i>	<i>Nre. Queixes</i>
St. Hilari Sacalm	1		Alt Camp	1
Sta. Coloma de Farners	1		Valls	1
Tossa de Mar	1		Baix Camp	16
Vidreres	1		L'Hospitalet de l'Infant	1
Cerdanya	2		Reus	15
Puigcerdà	2		Conca de Barberà	3
Total Girona - província	83		Montblanc	1
			Sarral	1
<i>Lleida - Província</i>			Sta. Coloma de Queralt	1
<i>Comarca-Població</i>		<i>Nre. Queixes</i>	Baix Ebre	9
Garrigues	1		Deltebre	1
La Floresta	1		Paülis	1
Noguera	5		Roquetes	4
Balaguer	2		Tortosa	3
Camarasa	1		Ribera d'Ebre	2
Menàrguens	1		Flix	1
Vilanova de Meià	1		Riba-roja d'Ebre	1
Pallars Jussà	7		Baix Penedès	6
Castell de Mur	1		Banyeres del Penedès	1
La Torre de Cabdella	1		El Vendrell	3
Salas de Pallars	1		L'Arboç	1
Sarroca de Bellera	1		Segur de Calafell	1
Talarn	1		Priorat	2
Tremp	2		Torroja del Priorat	1
Pallars Sobirà	4		Ulldemolins	1
Escaló	1		Tarragonès	55
Esterni d'Àneu	1		Altafulla	1
Lladorre	1		El Morell	1
Llavorsí	1		La Canonja	1
Segarra	2		Tarragona	48
Biosca	1		Torredembarra	1
Les Pallargues	1		Vila-seca i Salou	3
Segrià	24		Terra Alta	2
Alcanó	1		Gandesa	1
Alpicat	1		La Pobla de Massaluca	1
Gimenells	1		Total Tarragona - província	96
Lleida	19			
Mollerussa	1			
Soses	1			
Solsonès	2			
La Valldan	1			
Olius	1			
Alt Urgell	2			
La Seu d'Urgell	2			
Urgell	2			
Agramunt	1			
Tornabous	1			
Vall d'Aran	4			
Betren	1			
Canejan	1			
Es Bordes	1			
Vielha-Mijaran	1			
Total Lleida - província	53			

<i>PROCEDENTS DE LA RESTA DE L'ESTAT</i>	
<i>Classificació per províncies</i>	
Alacant	1
Jaén	1
Lugo	1
Madrid	3
Palencia	1
Sevilla	1
Sta. Cruz de Tenerife	1
Toledo	1
Zaragoza	1
Total	11

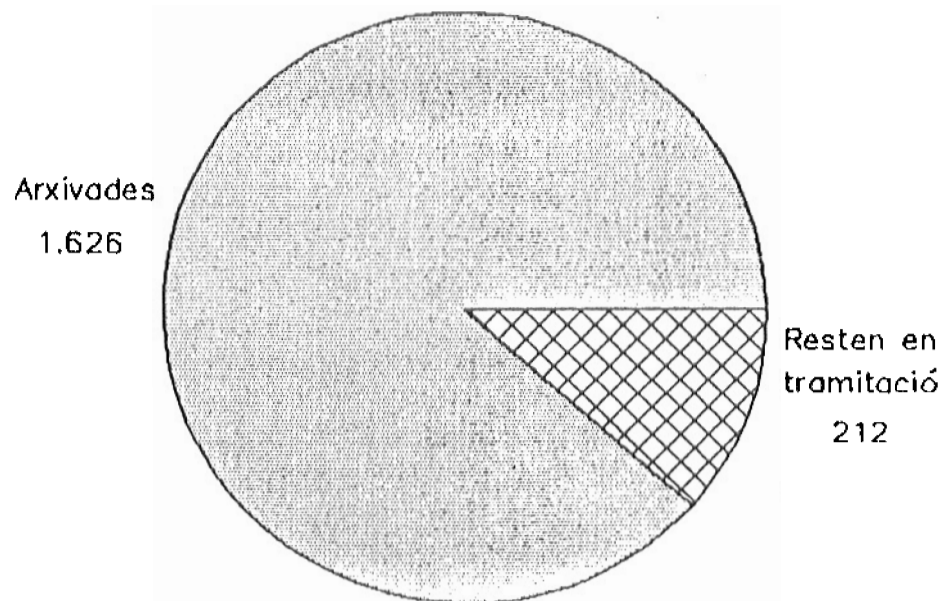
PROCEDENTS DE L'ESTRANGER

Classificació per països

Alemanya	1
Bèlgica	1
França	5
Mèxic	2
EUA	1
<hr/>	
Total	10

QUEIXES ARXIVADES DURANT 1987

(De 1984-1985-1986)



III. Dades de tramitació de les queixes

1. Tramitació de les queixes procedents d'exercicis anteriors (1984-1985-1986)

ESTAT DE TRAMITACIÓ DE LES QUEIXES DE 1984 (*)

En estudi	—
En tramitació amb l'interessat	—
En tramitació amb l'Administració	1
En tramitació al Defensor del Pueblo	21
Resoltes i arxivades	272
Inadmeses i arxivades	313
<hr/>	
Total	607

ESTAT DE TRAMITACIÓ DE LES QUEIXES DE 1985 (*)

En estudi	—
En tramitació amb l'interessat	3
En tramitació amb l'Administració	21
En tramitació al Defensor del Pueblo	39
Resoltes i arxivades	860
Inadmeses i arxivades	528
<hr/>	
Total	1.451

ESTAT DE TRAMITACIÓ DE LES QUEIXES DE 1986 (*)

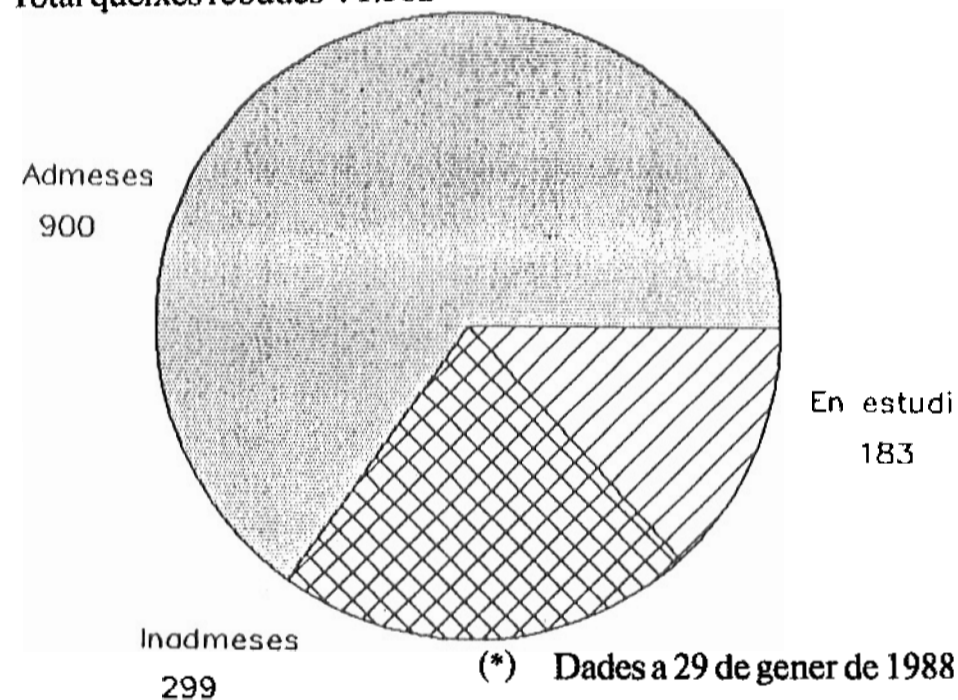
En estudi	7
En tramitació amb l'interessat	42
En tramitació amb l'Administració	57
En tramitació al Defensor del Pueblo	21
Resoltes i arxivades	718
Inadmeses i arxivades	366
<hr/>	
Total	1.211

(*) Dades a 29 de gener de 1988

2. Tramitació de les queixes rebudes durant l'any 1987 (*)

QUEIXES ADMESES, NO ADMESES I EN ESTUDI

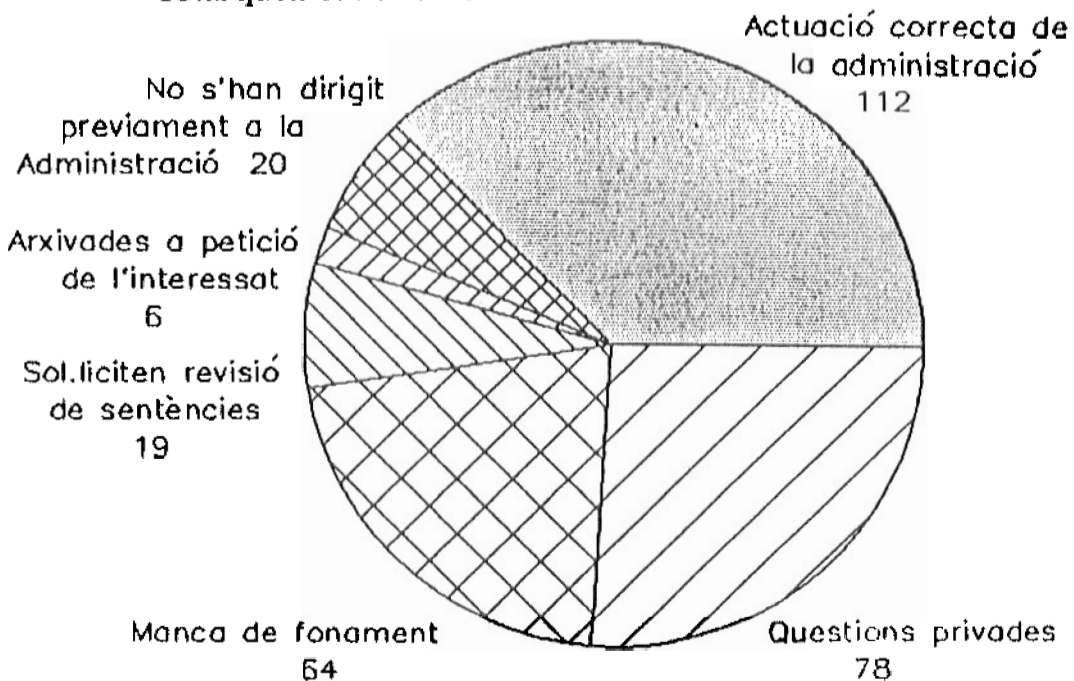
Total queixes rebudes : 1.382



(*) Dades a 29 de gener de 1988

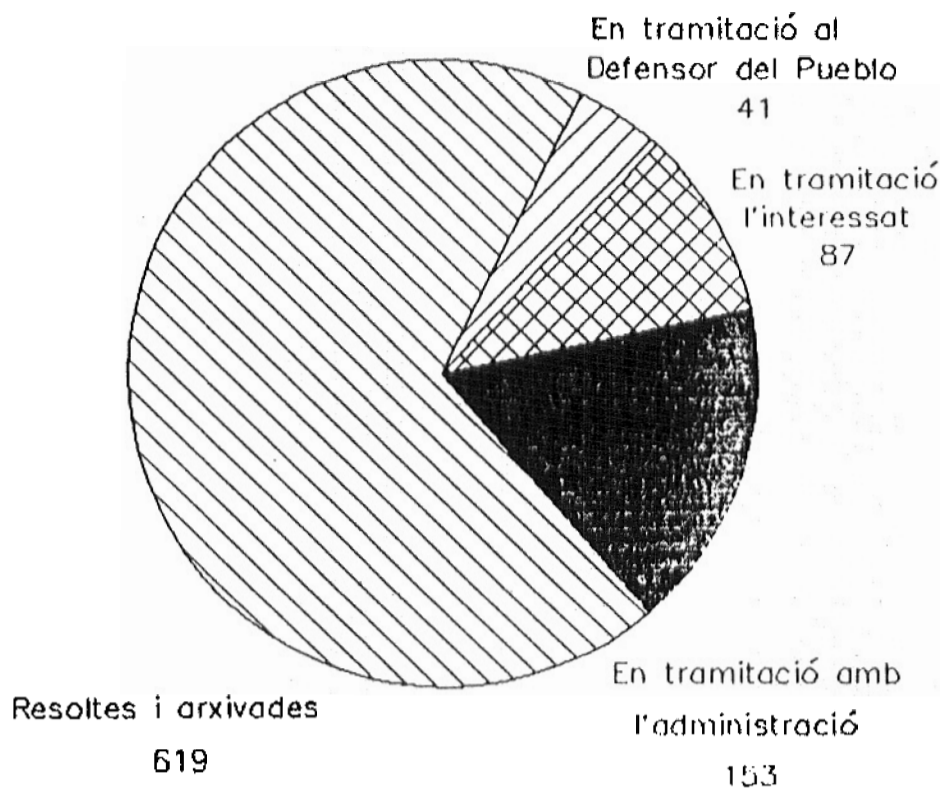
DESGLOSSAMENT QUEIXES NO ADMESES (Causas d'inadmissió)

Total queixes no admeses : 299



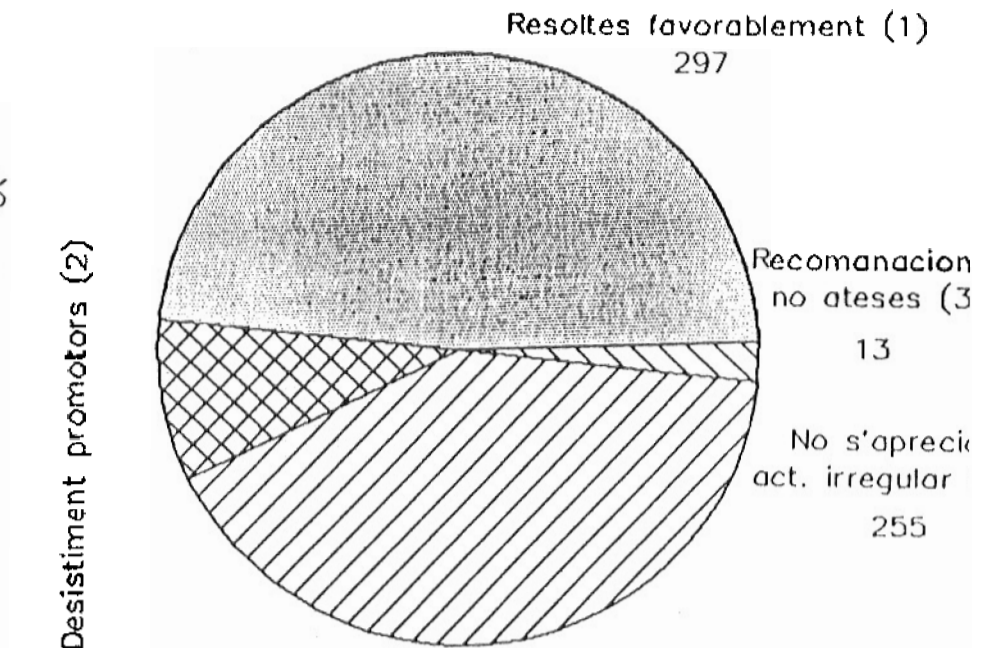
DESGLOSSAMENT QUEIXES ADMESSES

Total queixes admeses : 900



DESGLOSSAMENT QUEIXES RESOLTES

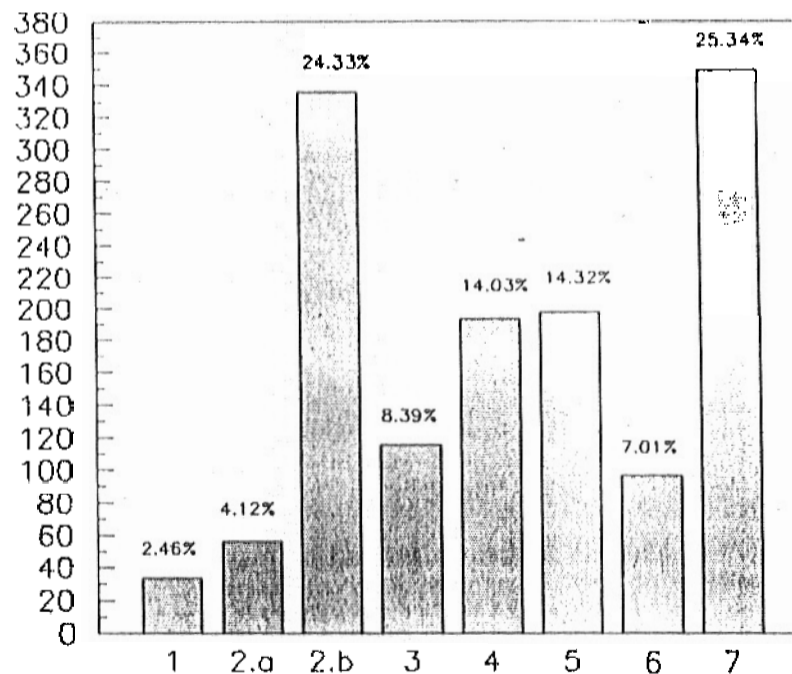
Total queixes : 619



- (1) El Síndic ha constatat un funcionament irregular de l'Administració i ha causat la modificació o revisió de la decisió o acte administratiu (gestions directes, recomanacions, suggeriments o resultats d'acció medial).
- (2) Arxivades per desistiment del reclamant, durant la tramitació.
- (3) El Síndic ha constatat un funcionament no correcte o irregular de l'Administració i no ha pogut obtenir la modificació o revisió de la decisió o acte administratiu (recomanacions i suggeriments no atesos).
- (4) Admesa la queixa i obtingut l'informe, el Síndic no ha considerat irregular l'actuació de l'Administració.

CLASSIFICACIÓ DE LES QUEIXES PER ÀREES ADMINISTRATIVES

Total queixes. 1.382



- | | | | |
|-----|--|-----------------------------------|---|
| 1 | Presidència (34 queixes) | Indústria i Energia (198 queixes) | |
| 2.a | Governació (57 queixes) | 6 | Economia i Hisenda |
| 2.b | Administració local (336 queixes) | | Comerç, Consum i Turisme |
| 3 | Ensenyament i cultura (116 queixes) | | Agricultura, Ramaderia i Pesca (97 queixes) |
| 4 | Sanitat i Seguretat Social - Treball (194 queixes) | 7 | Justícia (350 queixes) |
| 5 | Política Territorial i Obres Públiques | | |

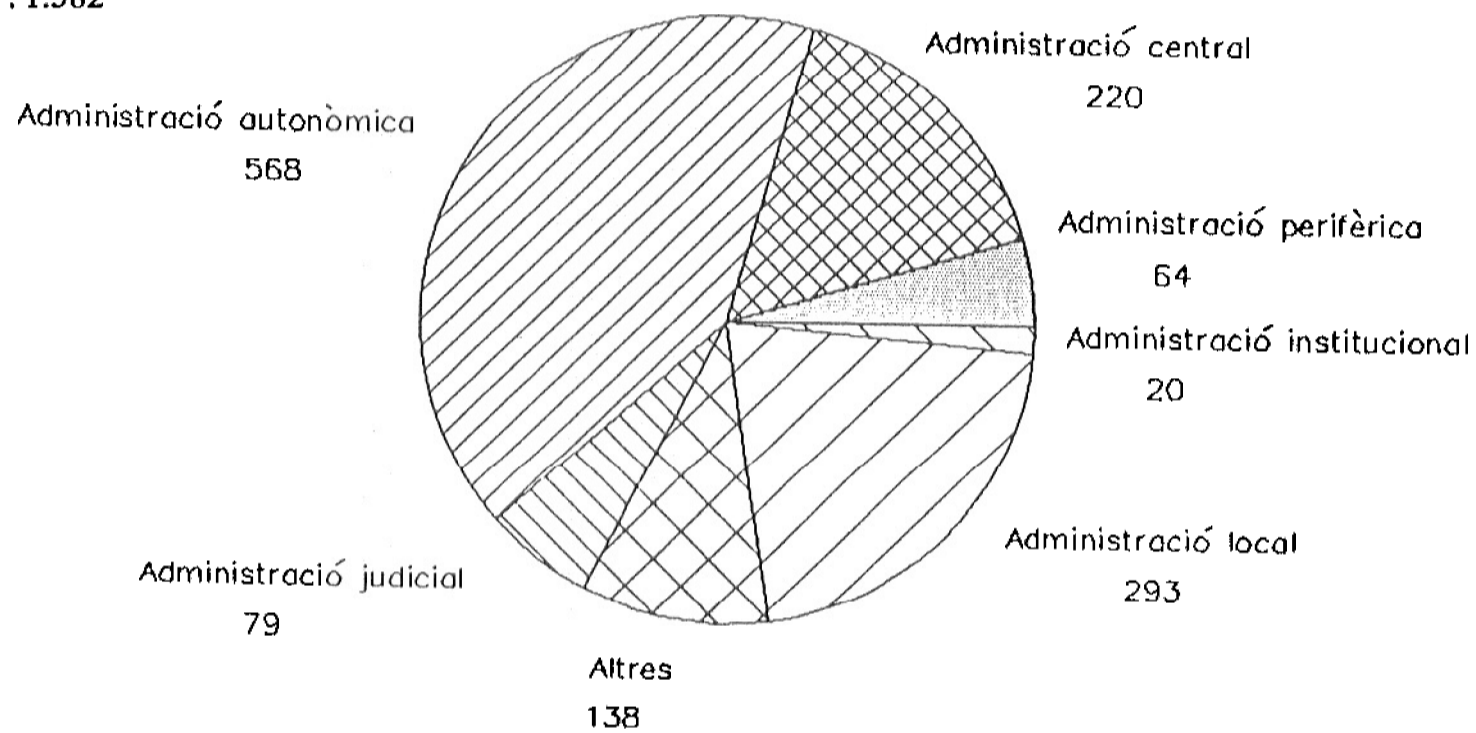
COMPARACIÓ AMB ANYS ANTERIORS

Area	1984 %	1985 %	1986 %	1987 %
1. Presidència	2,64	4,68	5,61	2,46
2.a Governació	9,90	15,43	5,69	4,12
2.b Administració local	18,66	22,76	25,12	24,33
3. Ensenyament i Cultura	5,94	8,20	7,10	8,39
4. Sanitat i Seguretat Social-Treball	26,89	16,74	23,94	14,03
5. Política Territorial i Obres Públiques- Indústria i Energia	6,27	8,41	8,36	14,32
6. Economia i Hisenda-Comerç, Consum i Turisme-Agricultura, Ramaderia i Pesca	2,64	1,51	4,70	7,01
7. Justícia	27,06	22,27	19,48	25,34

3. Classificació de les queixes per administracions afectades

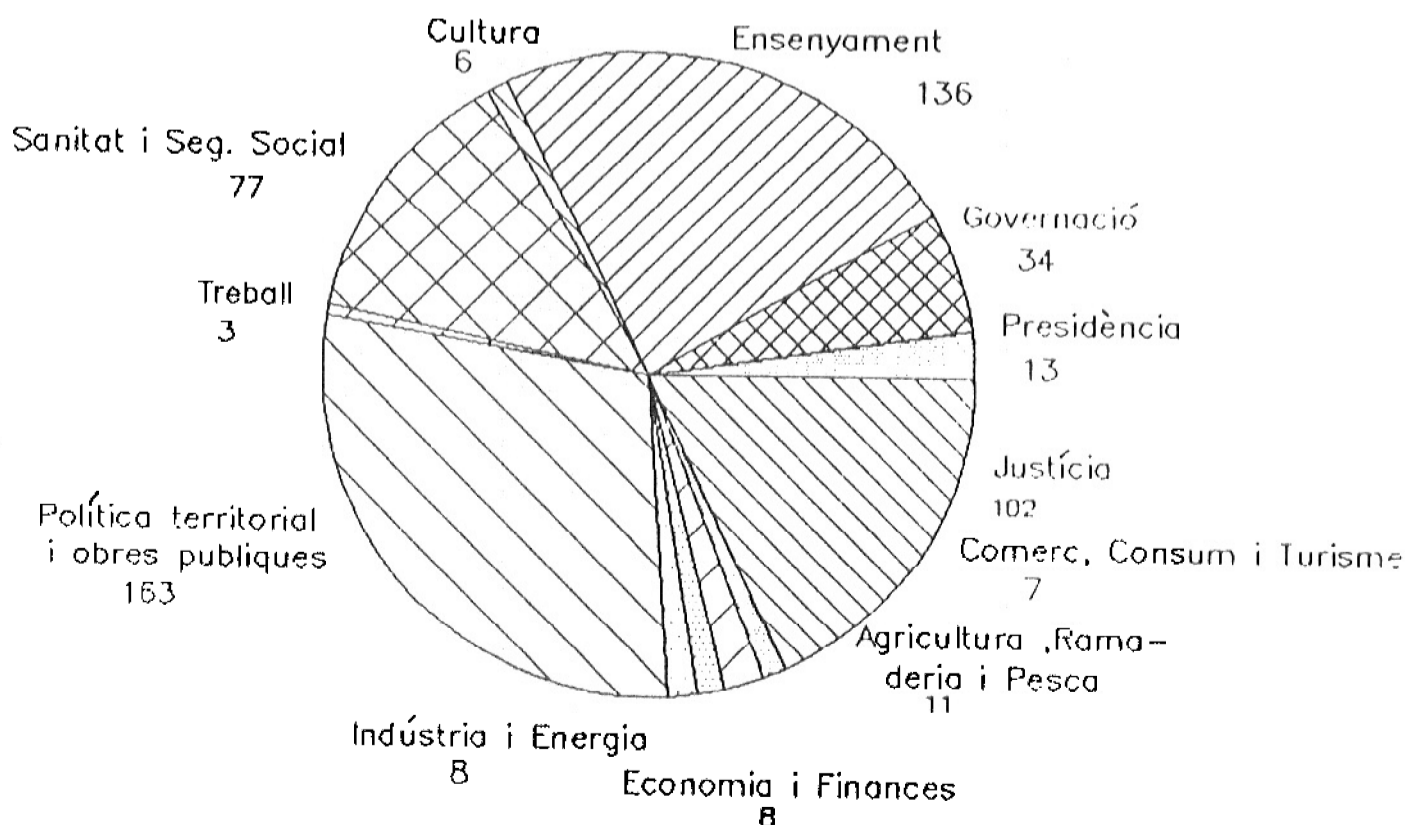
Total queixes : 1.382

CLASSIFICACIÓ GENERAL



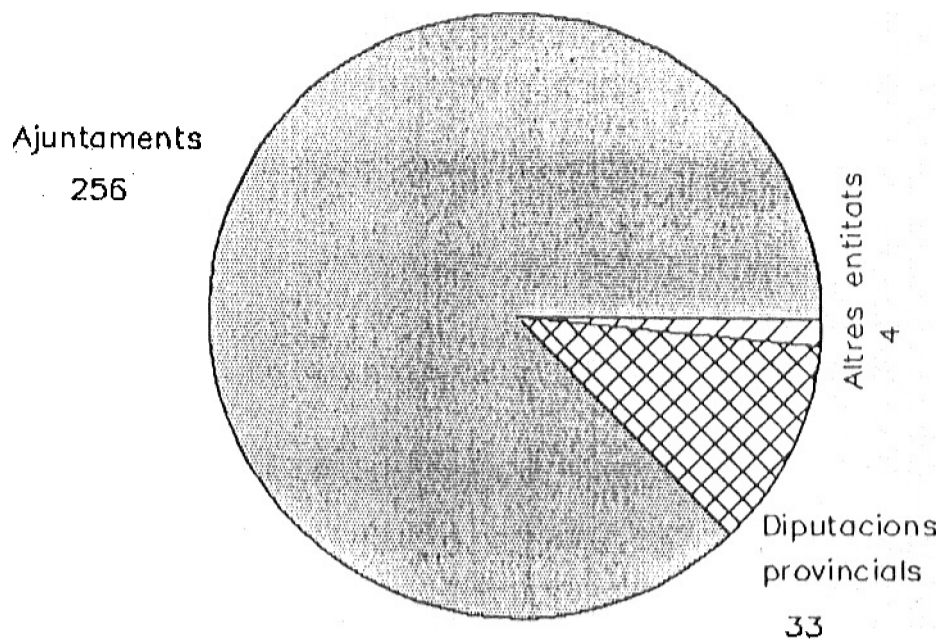
ADMINISTRACIÓ AUTONÒMICA (Departaments de la Generalitat)

Total queixes : 568



ADMINISTRACIÓ LOCAL

Total : 293 queixes



ADMINISTRACIÓ CENTRAL

Total queixes : 220

Defensa	8
Afers Exteriors	5
Interior	14
R. Administracions públiques	1
Educació i Ciència	8
Cultura	2
Treball i Seg. Social	14
Obres Públiques i Urbanisme	3
Indústria i Energia	1
Transport, Turisme i Comunicacions	3
Economia i Hisenda	50
Justícia	87
RENFE	2
CTNE	2
Correus	2
Altres	11

CLASSIFICACIÓ DE LES QUEIXES PER LA TEMÀTICA QUE PLANTEGEN 1987

	Temàtica plantejada	Nre.lq.
1. Presidència		
Joventut	Dificultats per integrar-se en els convenis d'entitats carnet-jove	1
Esports	Proposta de mascota per als Jocs Olímpics de 1992	1
Benestar Social i Acció Cívica	Actuació d'ofici: problemàtica del barri de la Mina Manca de civisme en la nostra societat Problemàtica sobre l'admissió de persones disminuïdes als locals públics	3
Ràdio i TV	Dificultats per legalitzar un projecte radiofònic Peticions de reobertura d'emissores de ràdio Dificultats per accedir als mitjans de comunicació dependents de la Generalitat Es denuncia l'incompliment per la CCRTV de la Llei 10/83, de promoció de la música catalana	4
Comissions	Denegació d'una beca per la CIRIT	1
Defensa	Incorporació immediata a files, error administratiu en sortir excedent de contingent Manca d'informació o informació deficient de l'Administració als objectors de consciència L'objecció de consciència i la prestació del servei substitutori Dificultats d'un objector per trobar feina davant el requisit d'haver complert el servei militar Problemàtica diversa entorn al servei militar	14
Diversos	Petició de traspàs de competències en matèria de meteorologia a la Generalitat Manca de resposta a l'Administració Peticions d'informació diversa Exposicions d'opinions ideològiques	10
Total queixes Àrea		34

2. Governació		3. Administració local			
Temàtica plantejada	Nre.lq.	Temàtica plantejada	Nre.lq.		
Funció Pública	<p>Problemàtica diversa en matèria de concursos i oposicions:</p> <p>Desacord amb resultats, puntuacions i sistemes de càlcul</p> <p>No-valoració de serveis prestats</p> <p>Retard en la citació per a la incorporació una vegada aprovada l'oposició</p> <p>Actuació d'ofici sobre la constitucionalitat de l'exigència d'haver complert el servei militar per accedir a un lloc de treball en l'Administració</p> <p>Problemes diversos relatius a retribucions</p> <p>Peticions de trasllat a centres de treball, departaments o comunitats autònomes diferents</p> <p>Nomenaments i concursos</p> <p>Problemes relatius a jubilació</p>	23	Ètnies minoritàries	<p>Marginació social i racisme envers gitanos i africans</p> <p>Contra actuació de sectes</p> <p>Situació de convivència entre veïns per l'existència d'un prostíbul a l'immoble</p>	2
Joc i Espectacles	<p>Distribució zones, punts i llocs de venda de cupons de cecs</p> <p>Actuació d'ofici: venda cupons Loto Ràpid a menors</p> <p>Desacord amb actuació mossos d'esquadra de precintat màquines escurabutxaques</p> <p>Contra l'EAJA per suposades irregularitats contracte Luditec, SA</p>	5	Diversos	<p>Total queixes àrea</p>	6
Seguretat Ciutadana	<p>Actuació d'ofici sobre la prostitució al carrer</p> <p>Actuació d'ofici sobre la venda de droga a Barcelona</p> <p>Contra l'acord del Govern Civil en matèria de seguretat ciutadana pel qual se li imposa una sanció pecuniària</p> <p>Posa en coneixement suposades tortures</p>	7	Organització, funcionament i règim jurídic	<p>Silenci o lentitud en lliurament certificacions</p> <p>No convocatòria consell d'administració patronats municipals</p> <p>Calendari festes municipals</p>	8
Règim electoral	<p>Impossibilitat de votar en eleccions municipals per diversos problemes de cens electoral i actuació d'ofici en la matèria</p>	4	Personal	<p>Problemàtica diversa en matèria de concursos, oposicions i contractació:</p> <p>Lliurament documentació proves</p> <p>Presumptes irregularitats generals</p> <p>Desacord valoració proves</p> <p>Problemàtica diversa en matèria de retribucions: cotitzacions, endarreriments, cobrament, prestacions complementàries, equiparació entre funcionaris</p> <p>Problemes jubilació: lentitud tramitació, certificacions i documentació diversa</p> <p>Suposada persecució a un funcionari</p> <p>Abús de poder</p> <p>Problemes personal interí o eventual</p>	26
Estrangers (excepte els interns en centres penitenciaris)	<p>Obtenció nacionalitat espanyola per residència o matrimoni</p> <p>Permisos de residència</p> <p>Permisos de treball</p> <p>Asil polític. Problemàtica de la seva concessió</p>	10	Administració i defensa dels béns	<p>Conflicte per la suposada ocupació d'un camí</p> <p>Terreny propietat d'un Ajuntament i no escripturat</p> <p>Enderroc d'un immoble catalogat</p>	4
			Policia	<p>Col·locació bandes alentiment vehicles a la carretera</p> <p>Multes trànsit i circulació en general</p> <p>Seguretat vial i circulatòria</p> <p>Manca de llocs i espais d'apar-</p>	

	<i>Temàtica plantejada</i>	<i>Nre./q.</i>	<i>Temàtica plantejada</i>	<i>Nre./q.</i>			
Activitats classificades	cament	15	Devolució d'ingressos indeguts	130			
	Actuació grua municipal		Manca resolució recursos contra liquidacions				
	Retencions i detencions		Liquidacions incorrectes				
	Venedors ambulants		Problemes de capacitat econòmica				
	Per inactivitat comissió activitats classificades davant denúncies presentades		Contribucions especials assumptes diversos				
	Lentitud tramitació llicències		Tributs amb finalitat no fiscal				
	Càmpings no legalitzats		Recaptació de tributs; imposició de costes irregularitat en subhasta de béns				
	Sorolls urbans		Vulneració de l'ordre de prelación en l'embargament de béns				
	Abocadors		Aplicació de l'impost de radicació a les escoles bressol				
	Granges		Situacions d'indefensió				
	Adobats		Silenci administratiu en la resolució de peticions i recursos				
	Activitats industrials en habitatges confrontants		Ocupació de terrenys sense previ expedient expropiatori				
	Activitats industrials en general		Imposició de servituds sense expedient legalitzador				
	Fums i olors i sorolls de bars, restaurants i pubs		Inexecució de resolucions judicials				
	Discoteques		Altres temes relatius a l'àrea				
Ordenació del territori i urbanisme	Mercats i supermercats	42	Total queixes àrea	336			
	Forns de pa		Diversos	14			
	Disconformitat amb qualificacions del sòl			3			
	Problemàtica planimetria a diferents escales						
	Gestió urbanística: concessió de llicències, compliment condicions per urbanitzadors, caducitat llicències, sistemes d'actuació						
	Disciplina urbanística: adopció mesures, falta execució resolucions i execució subsidiària						
	Obres i serveis públics		Subministrament i depuració d'aigües	55	4. Ensenyament i Cultura		
			Incompliment serveis obligatoris		Ensenyament		
			Pagament certificacions obres públiques i minuts honoraris		Alumnes	Accés	22
			Manca d'instal·lacions esportives			Taxes	
Desacord projectes obres públiques			Ajuts a l'estudi				
Contra cost projecte obres			Accidents				
Usurpació terrenys privats en obrir un camí públic			Serveis educatius en general				
Petició compensació danys calamitats			Estudiants deficients				
Oficines municipals d'informació als consumidors			Professors		52		
Tributs		Aspectes formals i garanties dels contribuents a les Ordenances Fiscals de l'Ajuntament de Barcelona per a l'any 1988	39		Centre docent	Estat físic	
	Valoracions cadastrals	Gestió acadèmica		Dotacions centres			
				Títols	6		
				Convalidacions			
		D'altres aspectes educatius		Situacions personal no docent			

<i>Temàtica plantejada</i>		<i>Nre./q.</i>	<i>Temàtica plantejada</i>		<i>Nre./q.</i>
Cultura	Integració escoles a la xarxa pública	7		als desocupats majors de 55 anys, beneficiaris del subsidi, amb cotitzacions al mutualisme laboral o SOVI	
	Concerts educatius				
Normalit. Lingüística	Redacció impresos en català	18		Problemes per obtenir pensions de viduïtat i orfanat: reclamacions per la seva quantia	
	Inscripcions en els Registres Civils				
	Documentació electoral en castellà				
D'altres temes culturals no relatius a la llengua	Subvencions	3	Pensions	Demandes de responsabilitats per situacions d'invalidesa permanent a causa d'accident laboral	34
	Patrimoni cultural				
	Biblioteques				
Total queixes àrea		116	SOVI	Descoberts de quotes	4
				Negativa lliurament certificació acreditativa cotització «retiro obrero»	
				Problemes viduïtat	
				Liquidació prestacions	6
			ICS	Responsabilitat mèdico-sanitària clínica privada	27
				Qualitat de l'assistència mèdica	
				Problemes diversos de personal sanitari	
				Responsabilitats actuació metges	
				Problemes assistència psiquiàtrica	
				Expedició de fàrmacs	
				Actuació de la unitat de valoració i peritatge mèdic	
				Concerts medicina privada ICS	
				Lentitud en rescabaments	
				Carència i no assignació de metge	
				Problemes diversos amb les receptes mèdiques	
				Rescabament despeses bestretes	
				Lentitud a atendre malalts i llistes d'espera	13
				No pagament de dèbits a industrials	
				Certificats mèdics	
				Sollicituds prestacions complementàries per insuficiència de les principals	
				Sollicituds generals d'ajudes	
				Suspensió d'ajudes	
				Problemàtica dels disminuïts: prestacions, quotes en residències, taxes, desplaçaments	
				Denegacions subsidis garantia ingressos mínims	
				Residències concertades	
				Graus de disminució	
			ICASS		
5. Sanitat i Seguretat Social					
Afil·liació règims general i especials	Afil·liació col·lectius ATS. Eventuals.	17			
	Situació règim especial d'autònoms: Altes amb anterioritat a 1985				
Cotització	Dificultat per obtenir prestacions complementàries en espècies, règim especial Minereria i Carbó	4	Prestacions		
	Dificultat per obtenir prestacions complementàries en espècies, règim especial Minereria i Carbó				
Acció protectora contingències	Situació règim especial d'autònoms: cotitzacions anteriors a l'afiliació	4			
	Dificultats per gaudir d'assistència sanitària amb familiars malalts al seu càrrec				
	No pot obtenir la baixa per tenir cura d'un nadó adoptat				
				Denegacions d'invalidesa per manca de cotitzacions	
				Manca de pagament de pensions d'invalidesa reconegudes	
				Nombroses sollicituds d'informació sobre obtenció de pensions	
				Còmput de cotitzacions al règim general i SOVI	
				Actuació d'ofici: jubilació anticipada forçosa als 60 anys per	

	<i>Temàtica plantejada</i>	<i>Nre.lq.</i>	<i>Temàtica plantejada</i>	<i>Nre.lq.</i>
Altres	Revisions d'ajudes		Sol·licitud feines	
	Actuació d'ofici sobre residències d'avis		Suposades discriminacions a l'hora d'obtenir lloc treball	4
	Denegació plaça residència			
	Oposició tancament residències		Total queixes àrea	27
	Situació dels casals d'avis	56		
Altres	Classes passives militars			
	Contra determinats encarregats de centres i casals d'avis	6		
	Total queixes àrea	167		

6. Treball

Relacions laborals i Estatut dels Treballadors

Conflictes col·lectius i convenis diversos
 Inspecció treball
 Situació permisos lactància en maternitat adoptiva
 PRODIECU. Sol·licitud acció medial en tancament patronal
 Dificultats aplicació RD 1992/84, sobre promoció contractació laboral
 Sol·licituds assessorament legal i advocat d'ofici laboralista en conflictes individuals
 Sol·licitud assessorament legal i advocat d'ofici per a pensionistes i jubilats
 Problemes aplicació reserva lloc de treball a soldats i objectors de consciència

13

Cooperatives i SAL

Problemàtica relativa a titulació i capacitació professional en SAL

2

INEM

Situació dels minusvàlids en atur

Sol·licitud feina o ajuda
 Problemes per cobrament fraccionat subsidi d'atur
 Atur sense prestació

5

FOGASA

Retards a percebre import indemnització salaris tramitació
 Embarg prestació en execució mesures separació matrimonial

3

Diversos

Reclamacions laborals que han de ser presentades davant jurisdicció competent

7. Política Territorial i Obres Públiques

Arquitectura i Habitatge

Per actuacions en expedients diversos des del punt de vista de l'adjudicatari d'habitatges de promoció pública: no lliurament documentació necessària; responsabilitat constructor i arquitecte per defectes; no execució sentències obligant a fer obres, etc.

Per actuacions en expedients diversos des del punt de vista del promotor

Denegacions adjudicació habitatge per no assolir ingressos mínims

Denegacions adjudicació habitatge per superar ingressos mínims

Reclamacions per liquidacions i estats de comptes

Desacords en programacions INCASOL

Problemàtica subvenció amb fons públics i tipus d'interès préstecs hipotecaris

Sol·licituds habitatge

Actuació mitjancera entre ocupants, promotors, administració i entitats financeres en execució sentència

Actuació conciliadora i mitjancera prèvia a interposició demandes desnonament per diverses causes

Actuacions diverses en matèria general d'habitatge de promoció pública i dret a habitatge digne

Sol·licituds assessorament divers en matèria d'habitatge privat

Crítiques llei d'arrendaments vigents i modificacions des del punt de vista del propietari

	<i>Temàtica plantejada</i>	<i>Nre.lq.</i>	<i>Temàtica plantejada</i>	<i>Nre.lq.</i>
	ments vigent i modificacions des del punt de vista del llogater		Diversos	Deficiències en servei CTNE 6 Altres temes relatius a l'àrea 3
	Oposició i desacord amb llei vigent propietat horitzontal			Total queixes àrea 187
	Sollicituds ajudes per afrontar desnonaments per manca de pagament	145		
Planificació del territori: transports, carreteres i obres hidràuliques	Denúncies per canvis suposadament irregulars en concessió línies transport		8. Indústria i Energia	
	Insuficiències transports a determinats indrets		Tecnologia i seguretat industrial	Condicions i situació de planta «embotellament» butà
	Responsabilitats civils en matèria de transports públics			Condicions i situació distribució bombones gas butà
	Situació deficient determinades estacions ferrocarrils		Energia	Condicions i requisits carnet instal·lador elèctric 3
	Per obres en matèria de transport			Línies alta tensió problemes diversos per instal·lacions i edificacions industrials, d'habitatge, educatives i esportives en zones d'influència i constitució servituds públiques
	Afectacions terrenys i drets privats per autopistes, autovies i carreteres en general			Situacions diverses subministrament aigua
	Oposició projecte túnel Vallvidrera i autopista a la Floresta			Condicions de seguretat central nuclear i zona d'influència 8
	Responsabilitat per accidents soferts per obres senyalitzades deficientment			Total queixes àrea 11
	Oposició obres hidràuliques	13		
Medi ambient, residus	Contra la instal·lació d'una planta de processament de residus tòxics		9. Economia i Finances	
	Contra la ubicació d'abocadors residus urbans o industrials	5	Impost transmissions patrimonials i actes jurídics documentats	Valoració immobles per determinar base imponible
Urbanisme	Lentituds en resolució recursos i contestació a peticions diverses per part d'ajuntaments, comissions provincials i Direcció General d'Urbanisme			Dilacions diverses
	Contra l'aprovació de plans generals i normes subsidiàries			Notificacions conflictives
	Diferents consultes sobre urbanisme			Recursos
	Per inexecució resolucions diverses		Gestió i inspecció tributària	Manca notificació resolució 6
	Problemàtica diversa en expedients de rehabilitació habitatges, i en especial pel que fa a obtenció de subvencions	15		Actuació d'ofici en relació amb el sistema i criteris de càlcul dels interessos per demora en el pagament de l'IRPF, per considerar que pot lesionar drets dels ciutadans
Comunicacions	Responsabilitat per error en publicitat guies telefòniques			Exempció import de luxe a minusvàlids en l'adquisició vehicles a motor
	Per supressió guia telefònica per carrers			

	<i>Temàtica plantejada</i>	<i>Nre.lq.</i>	<i>Temàtica plantejada</i>	<i>Nre.lq.</i>		
Entitats asseguradores	Revisió contribució territorial urbana	5	Retroactivitat efectes llei	17		
	Denegació prescripció impost luxe		Residència interessats			
	Augment primes diverses modalitats i risc		Nacionalitat			
	Reclamacions diverses per danys		Total queixes àrea		76	
Mútues	Companyies asseguradores en situació d'insolvència: efectes des del punt de vista del responsable civil i des del punt de vista del perjudicat	8	10. Comerç, Consum i Turisme			
	ConSORCI compensacions		Diversos	Silenci administratiu		
	Disconformitat acords			Activitat i servei companyies subministradores electricitat		
	Per manca liquidació indemnització			Titularitat noms comercials		
Danys causats per actes de terrorisme	Situacions no cobertes	3	Expedients sancionadors: en matèria consum	14		
	Reclamació danys en establiment comercial vehicle o habitatge		Arxiu injustificat			
Impost renda persones físiques	Contra manca de cobertura	3	Manca proves	14		
	Desgravacions no acceptades		Descoordinació administracions			
Reclamacions TEAP	Suposada discriminació legislativa situació matrimonial	5	Inactivitat de l'instructor	14		
	Sollicitud interposició recurs inconstitucionalitat llei reguladora IRPF		Total queixes àrea		14	
	Retard en devolucions i no devolució per situacions diverses				11. Agricultura, Ramaderia i Pesca	
	Lentituds				Protecció de la natura	Actuació d'ofici sobre la utilització incontrolada d'herbicides
Coordinació amb la Hisenda estatal	Inactivitat TEAP per manca de vocals	8	Contaminació dels rius	3		
	Problemes cobrament bitllet loteria premiat		Regulació del motorisme de muntanya			
Llei 46/77 (d'Amnistia)	Reclamació al Fons Nacional de Cooperació Municipal	2	Sanitat animal i regulació de la caça	4		
	Lentitud a resoldre		Conflicte en expedient retirada permís d'arma de caça			
Llei 37/84 (Forces Armades)	Manca publicació nomenament	5	Negativa d'acceptació proposta federat.	7		
	Insuficiència documentació diversa		Total queixes àrea		7	
	Lentituds a resoldre				12. Justícia	
Llei 18/84 (personal interí... Generalitat republicana)	Manca de nomenaments i presa possessió	14	Registre civil	Negativa inscripció noms Laia, Amor, Mar i altres		
	Acreditació grau militar				Aplicació modificacions reglament Llei Registre Civil i conflictes traducció cognoms, correcció grafia i adaptació a ortografia correcta	
	Insuficiència documentació					
	Notificacions defectuoses					
	Interpretació reglament					
	Concurrència i incompatibilitats					

	<i>Temàtica plantejada</i>	<i>Nre.lq.</i>	<i>Temàtica plantejada</i>	<i>Nre.lq.</i>			
Jurisdicció penal	Problemes inscripció «i» entre primer i segon cognom, art. 194.2 del Reglament	14	Desacord amb sentències	11			
	Retards per manca de titular encarregat del Registre civil		Revisió sentències				
	Lentitud en la relació entre jutjats encarregats del Registre civil		Inexecució sentències				
	Demores i perjudicis per impossibilitat contraure matrimoni per lentitud lliurament documentació del Registre civil		Jurisdicció militar		Accidents i indemnitzacions i seqüeles	3	
	Lentituds diverses		Contenciós administratiu		Incompliment sentència i inexecució	1	
	Jutjats vacants		Jutjats família		Lentituds	17	
	Responsabilitat administració per lentitud jutjat penal davant insolvència companyies d'assegurances		Instàncies jurisdiccionals europees		Jutjats vacants		
	Situacions sub-iudice		Col·legis professionals		Inexecució mesures, resolucions i sentències		
	Aplicació llei «antiterrorista»		Associacions, fundacions i entitats jurídiques i de dret		Oposició i no acceptació sentències i resolucions		
	Desacord amb sentències i resolucions		Protecció de menors		Revisió sentències		9
	Revisió sentències		Subàrea d'institucions penitenciàries (queden incloses les rebudes des de centres penitenciaris)		Sol·licitud d'intervenció		1
	Advocats i defenses d'ofici				Problemes personals		36
	Anullació antecedents penals				Contra advocats, graduats socials, administradors finques, metges, notaris		
	No lliurament certificacions i testimonis sentències				Sol·licituds informació i assessorament		
Tràfic i regulació penal drogues		Problemes aplicació i adaptació a nova normativa					
Sol·licituds modificació Codi penal i normativa procediment		Oposició mesures					
Sol·licitud despenalitzacions diverses		Manca d'informació suficient					
Consultes penals		Impossibilitat de veure fills					
Detencions i situació dipòsits detinguts i cel·les comissaries policia	48	Sol·licitud recuperació fills					
Lentituds diverses		Incompliments en la custòdia					
Jutjats vacants		Maltractaments					
Revisió sentències		Actuacions d'ofici en visites a centres penitenciaris i intervenció experiències treballs i sortides interns	108				
Desacord amb sentències		Revisió sentència					
Execució sentències		Sol·licituds indults					
Suposades indefensions		Condicions de vida dins les presons					
Sol·licitud advocat i procurador		Sol·licitud llibertat condicional					
Desacord amb actuació d'advocats		Desacord classificació penitenciària i retard					
Problemes i lentituds relació entre jutjats		Sol·licitud permisos de sortida					
Prescripció penal i responsabilitat civil		Problemàtica general presos preventius					
Afers privats i sol·licitud assessorament		Interpretació i aplicació art. 60 reglament penitenciari					
Arrendaments urbans i actuació judicial davant situació d'atur de l'arrendatari	69	Altres temes relatius a l'àrea		30			
Lentituds magistratures i TC		Total queixes àrea		350			
Magistratures vacants							
Sol·licitud advocats		Total queixes		1.382			
Consultes diverses							

ACTUACIONS D'OFICI

Actuacions d'ofici	Temàtica
Situació contributiva i fiscal	Càlcul interessos de demora a favor tresor públic Determinació bases liquidables import transmissions patrimonials Seguiment recomanacions fetes en matèria d'ordenances fiscals
Dret a l'entorn o medi ambient	Control de l'ús d'herbicides
Situació dels vells	Estudi sobre la situació d'una residència vells Desallotjament d'ancianes d'habitatges municipals Problemàtica en l'aplicació de la Llei 14/84, de 20 de març, sobre el personal eventual, contractat i interí al servei de la Generalitat en el període anterior al 1939 Subsidi desocupació majors de 55 anys
Situació dels infants	Qüestions relatives a Assistència i Serveis Socials Problemàtica social existent en el barri Ciutat Vella Mort d'una nena a Ciutat Vella Venda a menors de butlletes de Loto Ràpid
Malalts crònics i disminuïts	Seguiment mesures adoptades per la millora de les condicions d'un hospital psiquiàtric Despenalització de l'art. 428 i concordants del Codi penal
Sanitat	Seguiment en la manca de control de la sang utilitzada en les transfusions als malalts
Ensenyament	Robatoris i destrosses produïts als centres docents Provisió vacants professors en centres públics ensenyament
Habitatge	Per fer seguiment de l'abonament de subvencions i préstecs concedits per la Direcció General d'Arquitectura i Habitatge per a rehabilitació d'habitatges Estudi de la problemàtica de la «subsidiació de tres punts del diferencial del tipus d'interès», en els habitatges de protecció oficial
Objectors de consciència	Per l'estudi del problema dels desertors abans de la Llei d'objecció de consciència que amb posterioritat han estat reconeguts com a objectors Cobertura 50 places d'agents rurals, com a personal interí
Drogaaddicció	En relació amb la venda de droga en diversos establiments públics de Barcelona Operació primavera

Actuacions d'ofici

Temàtica

Funcionament de la Justícia	Problemàtica que plantegen els fills de pares drogaaddictes Estudi de la responsabilitat patrimonial de l'Estat pel funcionament de l'Administració de Justícia Reiterada lentitud en resolució dels expedients davant el TC de Treball Detinguts Diada Onze de Setembre
Cens electoral	Problemes detectats en els cens electorals amb ocasió de les darreres eleccions municipals
Situació penitenciària	Per raó de la notícia apareguda als diaris sobre «rigors innecessaris als reclusos» Trasllat de presos catalans a les presons de Catalunya Estat en què es troben les garites de la Guàrdia Civil al centre penitenciari de Figueres
Protecció consumidors i usuaris	En relació amb l'expedició de fàrmacs Mesures control velocitat vehicles a travessies urbanes
Drets lingüístics	Canvi de nom Total queixes

48

COMPOSICIÓ DE LA INSTITUCIÓ *

El Síndic de Greuges

Frederic Rahola i d'Espona

Secretària

Elisabet López i Lorente

*Adjunt al Síndic**Cap de Gabinet*

Elies Rogent i Albiol

Secretària General

Maria J. Arnau i Sala

Secretària

Bibiana Bofill i Frías

Assessors d'àrea

M. Àngels Badia i Gascó

Joaquim Soler i Pont

Enric Bartlett i Castellà

Rufo Diéguez i Villar

Ramon García-Bragado i Acín

Assessors tècnics

M. Josep Juan-Torres i Carceller

Eduard Perxés i Compte

* Al moment de finalitzar la redacció d'aquest informe.

Assessor d'informàtica

Ramon Borda i Calderó

Administratius

Elisenda Serra i Masip (Registre)
 M. Josep Vilalta i Casals (Documentació)
 Montserrat Amat i Noves
 Dolores Molina i Cosials

Auxiliars administratius

Nativitat Molina i Terren (Arxiu)
 Núria Andrés i Barot

Xofer

Josep Martínez i Cava

Centraleta

Montserrat Marquès i Rodríguez

Uixer

Antoni Manchón i Farreras

LA NOVA SEU

Per oferir al ciutadà un servei eficient i per dur a terme amb eficàcia la nostra tasca, cal disposar d'unes oficines dotades de mitjans personals, materials i tècnics que possibilitin un nivell de gestió adequat a la nostra societat actual.

Disposar d'un local amb espai suficient perquè els nostres col·laboradors puguin efectuar la seva tasca en condicions dignes ha estat, des del primer dia, una aspiració personal i institucional que ha guiat la nostra tasca.

El dia 15 de maig de 1987, al Saló de Cròniques de l'Ajuntament de Barcelona, va tenir lloc l'acte formal de signatura del contracte de cessió de l'ús de l'edifici del carrer de J. Anselm Clavé 31 d'aquesta ciutat (conegut com a Palau del Marquès d'Alfarràs), com a seu de la Institució del Síndic de Greuges de Catalunya.

L'acte és un pas endavant en la consolidació efectiva de la Institució.

A primers de juliol van iniciar-se les obres de rehabilitació de l'edifici l'estat actual de les quals fa preveure que l'abril vinent podran quedar enllestides i es podrà procedir al trasllat abans de l'estiu.

EL PERSONAL AL SERVEI DEL SÍNDIC DE GREUGES

La plantilla del personal de la Institució ha experimentat lleugeres variacions durant l'any 1987.

Així, mitjançant resolucions del 20 de maig de 1987 (DOG núm. 845, del 29 de maig), del 24 d'agost de 1987 (DOG núm. 884, del 31 d'agost) i de 28 de setembre de 1987 (DOG núm. 897, del 2 d'octubre), el Síndic va convocar concurs de mèrits i de capacitat per a la provisió d'una plaça d'uixer, una d'administratiu, una d'auxiliar administratiu i una de telefonista, respectivament. Efectuades les proves, els aspirants seleccionats van incorporar-se a l'equip dins l'últim trimestre de l'any.

El personal en actiu a la Institució del Síndic de Greuges, el 31 de desembre, era de 19 persones :

Secretària General
 Cap de Gabinet
 4 Assessors d'Àrea
 2 Assessors Tècnics
 Secretària particular del Síndic
 5 Administratives
 2 Auxiliar administratives
 1 Xofer
 1 telefonista
 1 uixer

Així mateix, i dins dels criteris pressupostaris de la Institució, el Síndic va dictar la resolució del 24 de desembre de 1987 (DOG núm. 934, del 31 de desembre), per la qual, modificant la plantilla del personal de la Institució del Síndic de Greuges per al 1988, es crea una plaça d'assessor d'àrea amb nivell 4 i una plaça d'uixer amb nivell 10.

La propera instal·lació de les oficines a la nova seu exigirà, d'acord amb els pactes amb la Comissió de Govern Interior del Parlament i a proposta del Síndic de Greuges, un augment de la plantilla actual, que caldrà dotar amb els crèdits necessaris en el pressupost de 1989.

SISTEMA INFORMÀTIC

En l'exercici del 1987, l'equip informàtic de la Institució s'ha anat completant fins a arribar a un bon nivell de prestacions. En aquest sentit, el funcionament i organització han millorat notablement.

El Síndic compta, des del moment que es van implantar els programes (setembre de 1986), amb l'assessorament constant d'un tècnic en informàtica, a dedicació parcial (8 hores setmanals), el qual és coneixedor dels programes cedits pel Defensor del Pueblo. Aquest assessorament tècnic ens permet d'introduir millores constants en el *software* i crear nous programes utilitaris.

Durant aquest exercici s'ha procedit a ampliar l'equip, al qual s'ha incorporat un segon disc de 160 MBYTES, una targeta de memòria de 4 MB i una pantalla-terminal gràfica. Això, junt amb l'ampliació que s'ha compromès a final de desembre amb vista a la instal·lació a la nova seu, significa que el Síndic de Greuges disposa d'un equipament informàtic sòlid i eficaç que podrà ajudar a assolir còmodament els objectius de bona gestió que pretenem consolidar.

Finalment, cal remarcar que les tasques d'elaboració, redacció i correcció de l'Informe al Parlament corresponents a les nostres activitats en l'exercici de 1987 han estat totalment realitzades amb el programa CEO del nostre equip informàtic.

Aquest fet és d'una importància cabdal quant a sistemàtica de treball i redacció, si tenim en compte l'esforç que la Institució ha de realitzar per poder presentar l'Informe al Parlament complint el termini previst a la nostra llei, el qual ha quedat palès des del primer moment que resultava totalment insuficient : 40 dies hàbils, comptats des del tancament de l'exercici —31 de desembre—, per elaborar, redactar i corregir el document.

Activitats de la Institució

Durant aquest tercer any d'actuació, s'han multiplicat les activitats públiques de la Institució, que resumim en aquest apartat. Les hem ordenades de la manera següent :

1. Relacions amb el Parlament de Catalunya.
2. El Síndic, el Defensor del Pueblo i els comissionats parlamentaris autonòmics.
3. Relació del Síndic amb les autoritats polítiques, administratives i judicials.
4. El Síndic i les associacions, fundacions i entitats no governamentals.
5. El Síndic de Greuges i els mitjans de comunicació.
6. Conferències, col·loquis, obertures i cloendes de reunions, simposis i jornades.
7. El Síndic i els escolars.

1. *Relacions amb el Parlament de Catalunya*

Les relacions amb el Parlament de Catalunya han estat constants i expressament positives. El Síndic ha trobat sempre en la Presidència del Parlament, en els components de la Mesa, en les comissions parlamentàries amb les quals s'ha relacionat i, en general, amb tots els diputats dels diversos grups parlamentaris, una col·laboració i un estímul que han ajudat positivament la Institució en l'exercici de la seva missió.

1.1. *Presentació de l'informe i compareixences davant la Comissió parlamentària i el Ple del Parlament*

D'acord amb el que estableixen els articles 2 i 30 de la Llei 14/84 reguladora de la Institució, el dia 7 de març de 1987 vam presentar el nostre informe relatiu a les activitats de la Institució dutes a terme durant l'any 1986.

Els dies 16 i 25 de juny següent van tenir lloc les compareixences ordinàries davant la Comissió del Síndic de Greuges i el Ple del Parlament, respectivament. Exposat oralment un resum de l'informe, els grups parlamentaris el debateren i van fixar llur posició, tal com estableix l'article 31 de l'esmentada Llei.

El contingut de les sessions es va publicar al *Diari de Sessions del Parlament de Catalunya*, sèrie C, núm. 145, del 16 de juny de 1987, i sèrie P, núm. 99, del 25 de juny de 1987.

1.2. *Compareixença en la sessió extraordinària tinguda el 10 de desembre*

Amb motiu de la celebració del 39.^e aniversari de la Declaració Universal dels Drets Humans, vam ser convidats a compareixer davant la Comissió parlamentària del Síndic de Greuges per commemorar aquella Declaració.

En el nostre discurs vam fixar la posició i opinió que ens mereixen diversos punts, entre els quals creiem oportú de remarcar els següents :

- La Declaració Universal dels Drets de l'Home no és una

llista estàtica ni els drets que s'hi contenen constitueixen un *numerus clausus*.

- Encara resta molt camí per arribar als nivells de protecció que exigeix la normativa aprovada.

- La Convenció Europea per a la Protecció dels Drets Humans i de les Llibertats Fonamentals, del 1950, amb els respectius protocols addicionals, és un exemple il·lustríssim de l'efectivitat de la via indicada com a solució al problema de la defensa dels drets humans en l'àmbit supranacional.

- Aquesta Convenció, amb la finalitat de «prendre» les primeres mesures adequades a assegurar la garantia col·lectiva d'alguns dels drets enunciats en la Declaració Universal, institueix (article 19) una Comissió i un Tribunal europeus de Drets Humans com a mecanisme de protecció, l'eficàcia dels quals ha estat plenament demostrada al llarg dels últims trenta-set anys.

- El pas de la Declaració de Drets a la Convenció ha constituït una fórmula eficaç d'enfortiment de les garanties en el pla internacional.

- El grau superior és la constitucionalització de les declaracions i, amb això, la vigència amb grau suprem en el dret intern o nacional. La nostra Constitució del 1978 n'és un bon exemple.

- Quan des del nivell de l'home passem a analitzar l'exercici pràctic i directe dels drets humans, el desnivell existent entre el que proclamen els instruments legals i la realitat de les actuacions administratives i públiques, veiem que aquestes darreres poden ser tergiversades i, fins i tot, desateses per l'estratègia i els interessos de partit, més proclius a solucionar qüestions immediates de transcendència electoral (algunes de menor entitat) que no pas les dels assumptes fonamentals de contingut social, econòmic i cultural que demanen resultats a mitjà i llarg termini per resoldre problemes humanitaris, però que manquen d'efecte publicitari, amb la qual cosa es posterga la solució d'uns assumptes l'espera dels quals es converteix en un important factor d'agreujament per al ciutadà.

- Per finalitzar, dèiem :

En el transcurs d'aquests tres anys, passen de 6.500 les queixes de ciutadans que han demanat el nostre concurs o la nostra ajuda. No obstant això, hi ha moltes persones o grups que necessiten més que altres el nostre ajut.

Hem de dir que els ciutadans més vulnerables de la nostra societat no són sempre els qui més fan ús dels nostres serveis. Això demana que el Síndic hagi de ser més conegut entre aquelles persones que, pel fet de viure marginades, han de ser ajudades per poder prendre consciència dels seus drets.

De la mateixa manera que hem reconegut la voluntat de les nostres administracions en l'assumpció de les seves responsabilitats per a la solució dels problemes que la societat té plantejats —com ho demostra el fet que tots tenen una política de serveis propis per atendre els sectors més desprotegits—, hem d'assenyalar també que entre tals administracions manca un esforç de col·laboració per aconseguir el grau d'eficàcia que la nostra societat mereix, espera i necessita.

2. *El Síndic, el Defensor del Pueblo i els comissionats parlamentaris autonòmics*

Durant aquest any 1987 i com en anys anteriors ha estat excel·lent la relació que hem tingut amb les institucions homònimes o equivalents a la nostra.

2.1. *Relacions amb el Defensor del Pueblo*

Independentment de la freqüent relació telefònica, ens hem relacionat personalment en diverses ocasions amb el Defensor del Pueblo, tant en els desplaçaments que hem fet a Madrid com quan el mateix Defensor o algun membre del seu equip s'han desplaçat a Barcelona.

Les relacions personals hi han estat sempre exquisides, i les institucionals, constants i fructíferes.

2.2. *Relacions amb els comissionats parlamentaris*

De forma individual hem tingut relacions, tant personals com institucionals, amb els Comissionats de Canàries i Andalusia, ja que, a part dels canvis d'impressions i opinions sobre situacions generals, hi hem estat en relació oficial per raó d'expedients concrets en què ens hem demanat la mútua col·laboració.

Amb el Comissionat d'Aragó hem tingut una especial relació per tal com va ser nomenat i va prendre possessió a començament de desembre i, vam ser invitats per les Cortes de Aragó, a assistir en aquells actes amb caràcter oficial.

Prèviament, però, hi havíem establert relació perquè va visitar la Institució i vam explicar-li les nostres experiències a fi de poder-les aplicar a la seva organització.

Collectivament, vam relacionar-nos amb tots ells a les segones i terceres Jornades del Defensor del Pueblo i els Ombudsmen de les Comunitats Autònomes, que tingueren lloc a Canàries i Barcelona, els mesos de juny i novembre, respectivament.

2.3. *Jornades el Defensor del Pueblo i els Ombudsmen de les Comunitats Autònomes (Barcelona, 26-29 de novembre de 1987)*

Els darrers dies del mes de novembre, organitzades per la nostra Institució, van tenir lloc les III Jornades del Defensor del Pueblo i els Ombudsmen de les Comunitats Autònomes.

Des que vam ser nomenats i s'inicià la configuració i el desenvolupament de la xarxa d'Ombudsmen prevista en el nostre sistema constitucional, han tingut lloc jornades o trobades d'aquest tipus per discutir, comentar i estudiar problemes comuns i cercar-hi solucions d'acord amb la coordinació i col·laboració previstes en els respectius ordenaments jurídics.

Les jornades anteriors havien tingut lloc a Madrid i Canàries, respectivament, i en les darreres es va determinar que, abans d'acabar l'any, la nostra Institució n'organitzaria unes altres per cloure —en la mesura possible— l'estudi dels assumptes encetats anteriorment i tractar-ne de nous.

Les sessions de treball tingueren lloc en aquest Parlament,

que va posar a la nostra disposició el corresponent suport tècnic i ens facilità l'ús tant d'una sala de treball com de l'aparell d'enregistrament dels debats.

Van participar-hi el Defensor del Pueblo i la seva Adjunta Segona, el seu Secretari General i el seu Cap d'Estudis; el Defensor del Pueblo d'Andalusia, amb els seus dos Adjunts; el Diputado del Común de Canàries amb el seu Adjunt Segon i, amb caràcter d'oient, el que pocs dies després seria nomenat Justicia de Aragón.

El temari prèviament repartit als assistents i que es va sotmetre a debat va ser :

- Experiències i informació sobre la tramitació de les queixes.

- Efectivitat de les recomanacions que els Ombudsmen dirigeixen a les administracions.

- Manca d'eficàcia administrativa en l'execució dels actes de l'Administració.

- Estudi de la relació entre els Ombudsmen i els organismes de l'Administració de Justícia.

- Aparició de les diverses figures d'Ombudsmen en àmbits municipals, privats i serveis públics.

- Experiències en recursos d'inconstitucionalitat.

- Drets humans i bosses de pobresa.

- Problemàtica de les actuacions d'ofici.

- Estatut jurídic del personal administratiu, auxiliar i subaltern al servei dels Ombudsmen.

- Afers diversos.

La nostra Institució va presentar i defensar les ponències següents, prèviament treballades i debatudes amb els assessors de la Institució :

- Manca d'eficàcia en l'execució dels actes de l'Administració.

- Drets humans i bosses de pobresa.

- Estatut jurídic del personal administratiu, auxiliar i subaltern al servei dels Ombudsmen.

Les conclusions provisionals a què es va arribar al terme de les jornades, juntament amb la transcripció provisional íntegra dels debats, han estat distribuïdes als assistents per tal que, una vegada fetes les correccions, el document pugui tenir el caràcter de conclusions i documentació informativa i servir de base a futures relacions institucionals, i en tot cas orienti futurs anàlisis, estudis i debats.

L'intercanvi de les experiències de cadascuna de les institucions radicades en comunitats autònomes diferents, juntament amb la Institució d'àmbit a tot l'Estat, permet un enfortiment de la nostra Institució i un desenvolupament dels sistemes i mitjans per a un millor compliment de la nostra finalitat.

3. *Relació del Síndic amb les autoritats polítiques, administratives i judicials*

La relació personal amb les autoritats polítiques, administratives i jurídiques ha estat excel·lent.

Això ens fa creure que la Institució és cada dia més entesa i acceptada com un element més dels que componen l'organització institucional del país.

Sempre que ha calgut demanar la col·laboració directa i personal d'algun alt càrrec, com consellers de la Generalitat, Dele-

gat del Govern a Catalunya, governadors civils, autoritats militars, presidents de les diputacions o els Alcaldes de Barcelona, Tarragona, Lleida o Girona, presidents de les audiències o caps de la Fiscalia, l'hem rebuda amb celeritat i harmonia.

Cal fer especial esment del fet que amb el President de l'Audiència —ja jubilat a l'hora de redactar aquest informe— senyor Jaume Amigó de Bonet, vam tenir reunions periòdiques bimensuals en què ens exposàvem diversos aspectes problemàtics de l'activitat de l'Audiència i els enfocaments de les solucions respectives.

En iguals termes, des de la seva presa de possessió dins la segona meitat d'any, ens reunim mensualment amb el Fiscal en Cap de l'Audiència, senyor Jiménez Villarejo.

4. *El Síndic i les associacions, fundacions i entitats no governamentals*

L'associació —unió o agrupació de diverses persones amb un vincle jurídic per a un fi comú i sense afany de lucre—, sistema tradicional i de base de l'organització de la societat civil catalana, està en crisi. L'activitat que les diferents administracions dediquen a les associacions i altres entitats jurídiques i de dret ho demostra clarament.

Això no obstant, el nombre i pluralitat de les associacions existents a Catalunya encara dóna cos a una societat civil forta i que constitueix una veritable xarxa substitutiva de mancances públiques.

Aquest esperit associatiu tradicional, encara viu entre els nostres ciutadans, ha fet que se cerquin solucions per adaptar-se a les noves circumstàncies socials, i no és estrany haver vist en els últims anys la formació d'una nova estructura piramidal de les associacions, amb la creació de coordinadores, agrupaments, federacions, confederacions i altres.

Aquests canvis donen noves forces i provoquen l'entrada i constitució de juntes que sovint es posen en comunicació amb el Síndic, unes vegades únicament i exclusivament per a coneixement mutu, altres per exposar o denunciar situacions problemàtiques, altres per oferir experiències, estudis i col·laboració i, encara en altres ocasions per sol·licitar la presidència i participació del Síndic en actes, celebracions, jornades o simposis.

Perquè considerem que l'aportació i l'activitat de les nostres associacions i fundacions ha estat i és de cabdal transcendència en la vida del nostre país, sempre que ha estat possible, hi hem participat.

Això ha fet que gradualment s'hi vagi estrenyent la nostra relació i que l'intercanvi de dades, documentació i experiències sigui cada dia més actiu i fructífer.

Entre les associacions amb què hem tingut més relació, cal esmentar :

ASPANIAS (associació i fundació tutelar), Amics de l'UNESCO, Amics de les Nacions Unides, Institut de Drets Humans de Catalunya, Amnistia Internacional, Associació Pro-joventut, Creu Roja Espanyola i Associat.

Els afers que més hi hem tractat són aquests :

— Infància abandonada o maltractada.

— Integració social del minusvàlid físic o psíquic i problemes d'aplicació de la LISMI.

— Drogaaddicció i problemes inherents.

— Problemàtica de les sectes.

5. *El Síndic de Greuges i els mitjans de comunicació*

Des de l'inici de les nostres activitats, sovint ens ha estat retreta la poca presència de la Institució als mitjans informatius.

Aquesta asseveració ha estat feta tant per diputats com per professionals de la premsa, i és compartida per nosaltres mateixos. Ara bé, va ser necessari passar els tres primers anys de funcionament de la Institució per poder realment començar a atendre amb certa dignitat els mitjans informatius, ja que durant aquests primers anys, les tasques organitzatives de la Institució han obligat a dedicar moltes hores de feina a tasques poc espectaculars però de fonamentació de la Institució.

Encara avui no comptem amb un gabinet de premsa que facilitaria molt la nostra tasca, però ni l'espai físic amb el que hem comptat ni el propi pressupost ho permeten. La comprensió dels professionals dels mitjans de comunicació i la seva col·laboració han fet, però, superar aquestes dificultats.

La necessitat creixent de programes de participació ciutadana, sobretot a la ràdio, dedicats a posar de manifest i a cercar solucions a les mancances de la nostra societat, a combatre la solitud, a debatre situacions relatives a drets humans, i altres, han fet que amb certa assiduitat fos demandada la presència del Síndic als mitjans de comunicació.

En aquest sentit hem intervingut a Ràdio 4, Catalunya Ràdio, Ràdio Granollers, Ràdio Salut, Ràdio Berga, Ràdio Miramar, Ràdio Minuto, Ràdio Popular de Barcelona, Ràdio Pont Nou, Ràdio Molins de Rei, COPE, Ràdio Cadenan, Antena 3 i Ràdio Cadena Espanyola entre d'altres.

Quant a la televisió, s'ha participat en entrevistes a TV3 i TVE i s'ha intervingut en el programa *Una història particular* dedicat a l'objecció de consciència.

Diversos diaris i publicacions han dedicat atenció al Síndic de Greuges i la nostra presència ha estat motivada per raó d'alguna entrevista, per la publicació d'algun article dedicat a la Institució o per les notícies de la presentació del nostre informe anual.

Així, han fet referència a la Institució del Síndic *El Món*, *Món Jurídic*, *El Temps*, *Plaça Gran*, *Rubricata*, *Regió 7*, *Diari de Sabadell*, *Diari de Tarragona*, *Catalunya Sud*, *Punt Diari*, *El Vigia*, *El Periódico*, *Avui*, *Diari de Barcelona*, *El País* i *La Vanguardia*, entre d'altres publicacions.

L'experiència que ens dóna haver intervingut freqüentment en programes de participació ciutadana, fa que ens haguem començat a plantejar la conveniència d'establir acords amb diverses emissores per poder tenir en un futur no llunyà una major participació en aquest tipus de programes, en els quals podem oferir una col·laboració per resoldre molts dels problemes que s'hi plantegen o per exercir algunes de les funcions que ens han estat encomanades per la Llei 14/84 d'aquest Parlament.

Una vegada més, des d'aquestes línies volem agrair la col·laboració que ens han prestat els mitjans de comunicació en general i deixar constància de l'excellent disposició del Col·legi Oficial de Periodistes de Catalunya.

6. Conferències, col·loquis, apertures i cloenda de reunions, jornades i simposis

La progressiva acceptació i coneixement de la Institució ha fet que cada vegada més el Síndic sigui requerit per entitats, associacions, fundacions, col·legis professionals i altres entitats per dur a terme actes d'obertura o cloenda, conferències sobre drets fonamentals, activitats de la Institució o d'altres.

De les compareixences dutes a terme durant l'any 1987, les que al nostre parer han resultat més interessants o de més relleu, han estat :

13 de gener de 1987. Obertura i presentació de la Institució al 1.º Curs de Formació per a Assistents Socials en els Jutjats de Guàrdia, organitzat per l'IRES (Institut de Reinserció Social).

23 de gener de 1987. Participació al Congrés d'Acció Social i Administració de Justícia, organitzat per la Diputació de Barcelona.

19 de febrer de 1987. Conferència-col·loqui organitzada per Falca Cultural de Manresa.

6 de març de 1987. Conferència sobre la «Institució del Síndic de Greuges, ombudsman de Catalunya» a l'Hospital de Sant Joan de Déu.

26 de març de 1987. Conferència-classe al Curs de Drets Humans celebrat al Col·legi d'Advocats de Barcelona, organitzat per l'Institut de Drets Humans de Catalunya.

3 d'abril de 1987. Intervenció en el Sopar-col·loqui de l'Associació de Propietaris de l'Ametlla del Vallès.

14 de juny de 1987. Conferència-col·loqui sobre «El Síndic de Greuges i els drogaaddictes», organitzada per l'associació ASSOCIAT, de pares amb fills amb problemes de drogadependència.

— Conferència-col·loqui a les Jornades de Normalització Lingüística, organitzades per l'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat.

28 d'octubre de 1987. Participació a la Reunión Nacional del Personal al Servicio de Atención al Paciente y de Relaciones con el Usuario de la Sanidad, que tingueren lloc a l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau.

10 de novembre i 17 de novembre de 1987. Obertura i conferència al 1.º Curs de Drets Humans a Reus, organitzat per l'Institut de Drets Humans de Catalunya.

20 de novembre de 1987. Obertura i conferència-col·loqui a les Jornades Catalanes sobre Drets Humans de les Persones amb Disminució Psíquica, organitzades dins el marc del 25.º Aniversari d'ASPIANAS.

29 de novembre de 1987. Ponència al congrés Sectas y Sociedad, a Sant Cugat, organitzat per l'Associació Pro-joventut.

9 de desembre de 1987. Participació en l'acte commemoratiu del 39.º aniversari de la Declaració dels Drets Humans, organitzat per Amnistia Internacional, UNESCO, Amics de les Nacions Unides a Espanya, Sectorial Drets Humans de la Creu Roja...

10 de desembre de 1987. Participació a la Taula Rodona sobre els Drets Humans a la Facultat de Dret de la Universitat Autònoma, a Bellaterra.

7. El Síndic i els escolars

Durant l'any 1987 han visitat la seu de la Institució diversos col·lectius d'estudiants d'EGB, BUP i universitaris. Durant aquestes visites els hem explicat el funcionament de la Institució i han pogut tenir contacte amb la realitat de la tramitació de les queixes.

Els centres i escolars que ens han visitat són :

— Alumnes d'ESADE, de Barcelona.

— Alumnes de Formació Professional de l'Institut Baix Camp, de Reus.

— Alumnes de l'Escola Montsacopa, d'Olot.

— Alumnes de l'Escola l'Ateneu, d'Igualada.

A més, a principis d'enguany, una vegada ja iniciats els treballs d'estudi i redacció d'aquest informe, va tenir lloc a la seu de la Institució una classe donada pel Catedràtic i Diputat senyor Rafael Ribó als seus alumnes de cinquè curs de sociologia, de l'assignatura d'Institucions.

La classe fou impartida en dos grups, l'un al matí i l'altre a la tarda.

Hem de manifestar que en un principi vam témer per l'èxit de la iniciativa, per raó de la limitació d'espai amb què comptem. Però la comprensió i bona disposició dels participants va fer que desapareguessin les nostres preocupacions.

Creiem que val la pena fer constar aquests mots en l'informe, i desitjar que, en un futur no llunyà, classes i conferències de tenor semblant puguin tenir lloc a la nova seu, on comptarem amb un espai més adequat.

Distribució i classificació de centres penitenciaris

Tipus d'establiments penitenciaris

A) Establiments de preventius.

B) Establiments de compliment de penes.

C) Establiments especials. (art. 7 RP).

Establiments preventius són centres destinats a la retenció i custòdia de detinguts i presos. També s'hi podran complir penes i mesures penals preventives de llibertat quan l'internament efectiu pendent no excedeixi de sis mesos (art. 8 RP).

Els establiments de compliment són centres destinats a l'execució de les penes privatives de llibertat. S'organitzaran separatament per a homes i dones i seran de dos tipus : de règim ordinar i obert (art. 9 RP).

Els establiments especials són aquells en els quals preval el caràcter assistencial i seran del tipus següent :

a) Centres hospitalaris.

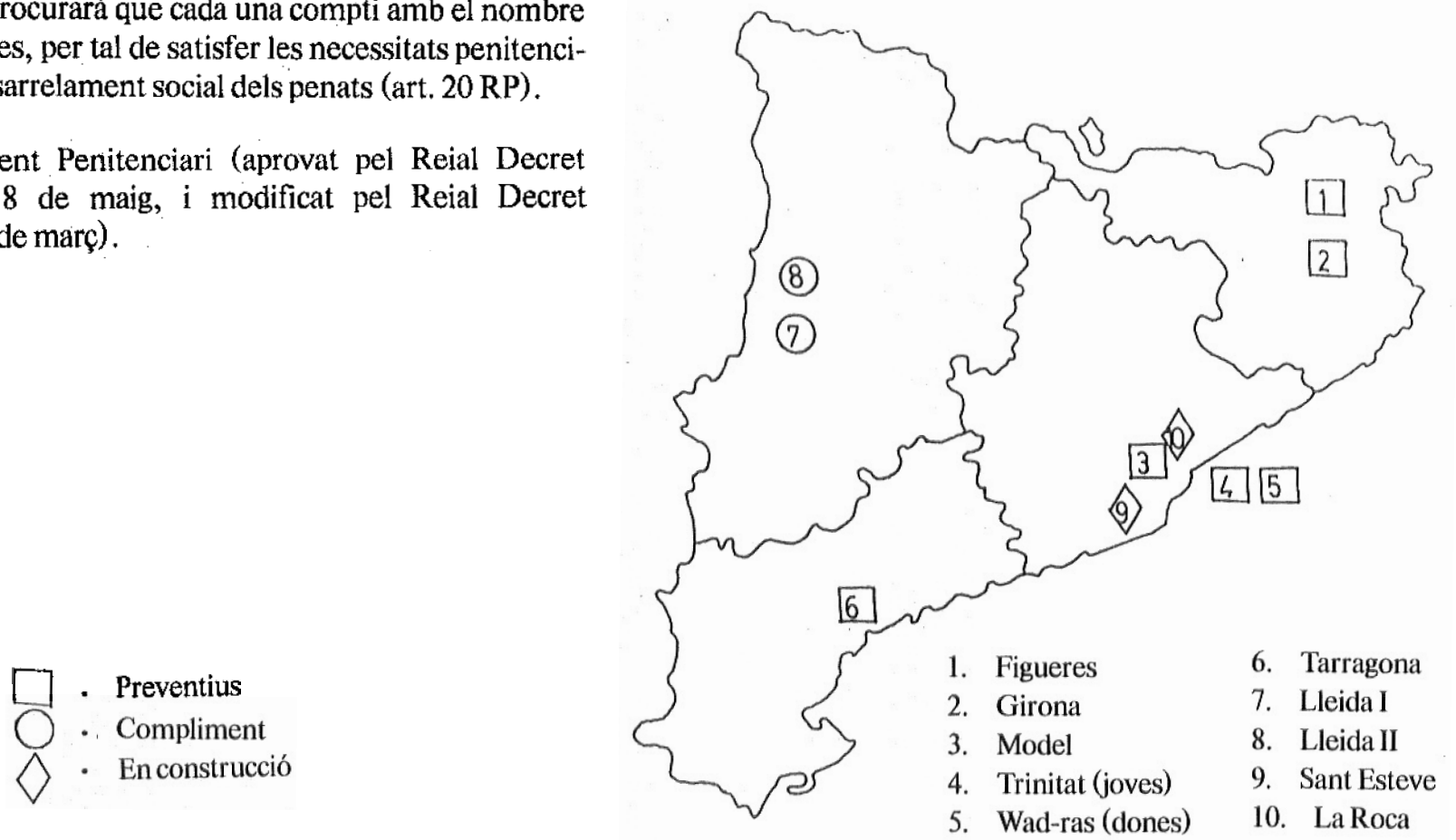
b) Centres psiquiàtrics.

c) Centres de rehabilitació social per a l'execució de mesures penals, d'acord amb la legislació vigent en aquesta matèria (art. 11 RP).

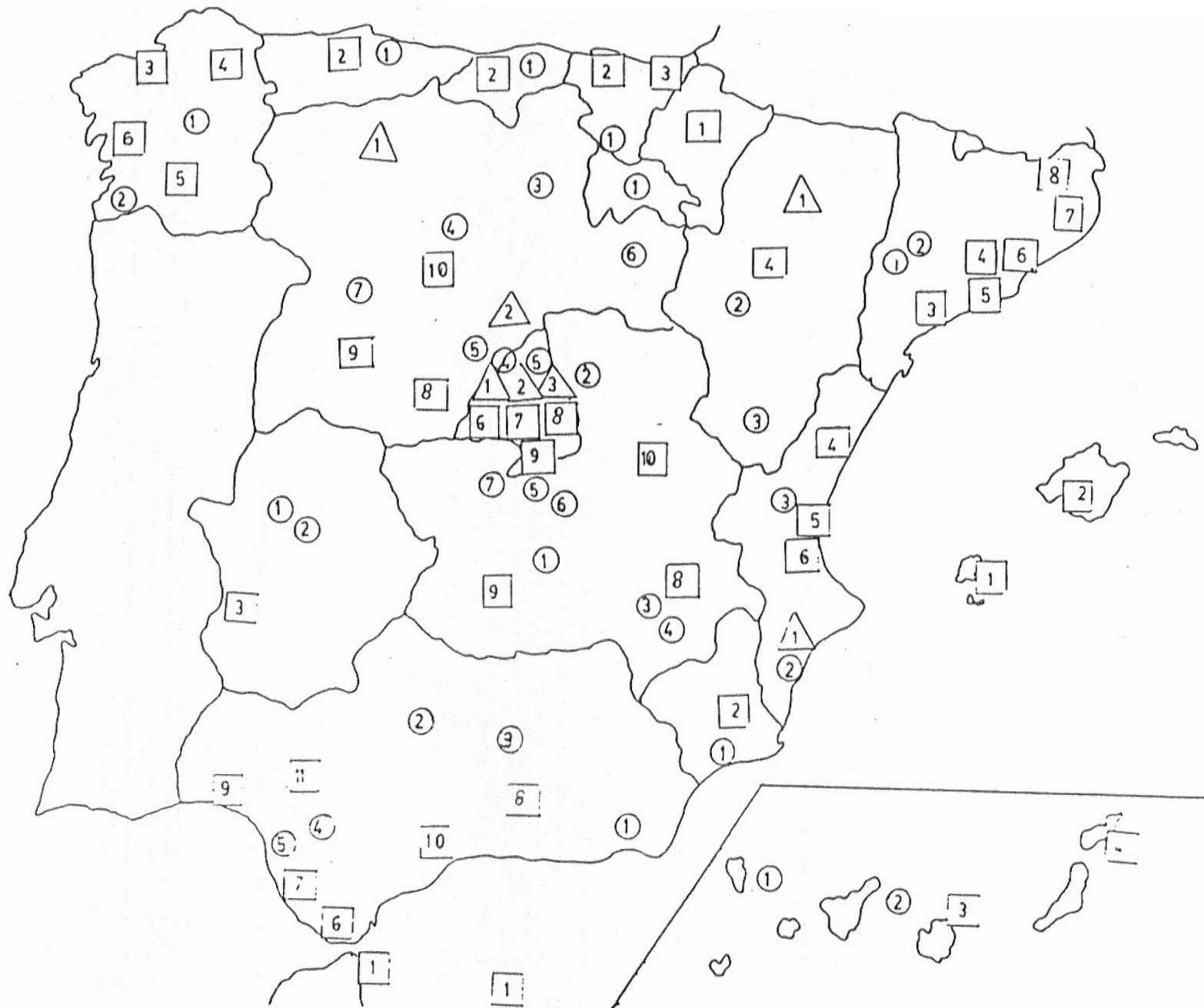
La ubicació dels establiments serà fixada per l'Administració penitenciària dintre de les àrees territorials que es designin. En tot cas, hom procurarà que cada una compti amb el nombre suficient d'aquelles, per tal de satisfer les necessitats penitenciàries i evitar el desarrelament social dels penats (art. 20 RP).

RP : Reglament Penitenciari (aprovat pel Reial Decret 1201/1981, del 8 de maig, i modificat pel Reial Decret 787/1984, del 28 de març).

Establiments penitenciaris de Catalunya



Establiments penitenciaris de l'Estat espanyol



Andalucía

1. Almería
2. Córdoba
3. Jaén
4. Jerez de la Frontera
5. Puerto Santa María I
6. Algeciras
7. Cádiz (Pto. Sta. María II)
8. Granada
9. Huelva
10. Málaga
11. Sevilla

Aragón

1. Huesca
2. Daroca
3. Teruel
4. Zaragoza

Asturias

1. Gijón
2. Oviedo

Balears

1. Eivissa
2. Palma de Mallorca

Canarias

1. Sta. Cruz de la Palma
2. Sta. Cruz de Tenerife
3. Arrecife
4. Las Palmas

Cantabria

1. El Dueso
2. Santander

Castilla-La Mancha

1. Alcázar de San Juan
2. Guadalajara
3. Herrera (obert)
4. Herrera (tancat)
5. Ocaña I
6. Ocaña II
7. Toledo
8. Albacete
9. Ciudad Real
10. Cuenca

Castilla y León

1. León
2. Segovia (Ebries)
3. Burgos
4. Palencia
5. Segovia
6. Soria
7. Zamora
8. Ávila
9. Salamanca
10. Valladolid

Catalunya

1. Lleida I
2. Lleida II
3. Barcelona (homes)
4. Barcelona (joves)
5. Barcelona (dones)
6. Figueres
7. Girona
8. Tarragona

Comunitat Valenciana

1. Alacant (psiquiàtric)
2. Alacant
3. Liria
4. Castelló
5. València (homes)
6. València (dones)

Extremadura

1. Cáceres I
2. Cáceres II
3. Badajoz

Galicia

1. Monterroso (Lugo)
2. Vigo
3. La Coruña
4. Lugo (Bonxe)
5. Orense
6. Pontevedra

Madrid

1. Central de Observación
2. Hospital Penitenciario
3. Psiquiàtric Penitenciario
4. Alcalá de Henares I
5. Alcalá de Henares II
6. Madrid I (homes)

7. Madrid II (homes) (Meco)
8. Madrid (joves)
9. Madrid (dones)

2. Bilbao
3. San Sebastián

Rioja

1. Logroño

Ceuta

1. Ceuta

Melilla

1. Melilla

Murcia

1. Cartagena
2. Murcia

Navarra

1. Pamplona

Euskadi

1. Nanclores de Oca

*L'Ombudsman a Europa**Notes per a un estudi de dret comparat**Introducció*

Després de la Segona Guerra Mundial, coincidint amb l'interès dels Estats pel reconeixement i tutela dels drets humans, els diversos Estats europeus, prenent l'antecedent suec de l'*Ombudsman* del segle XIX, legislen sobre la creació de figures similars a aquella, que inclouen en els seus sistemes jurídics.

Els sistemes, però, són diversos, tant pel que fa a la naturalesa jurídica de la figura i la institució com als àmbits territorial i material de competències, procediments de designació i elecció, etc.

Un primer estudi comparatiu de les legislacions ens permet establir una primera llista de similituds, diferències i caràcters específics de cada institució.

Seguint el mapa d'Europa observem que :

— Hi ha dotze Estats amb Ombudsman nacional o equivalent.

Alemanya (RF)
Àustria
Dinamarca
Finlàndia
França
Gran Bretanya
Holanda
Irlanda
Noruega
Portugal
Suècia
Estat espanyol

— A la RF d'Alemanya, la Comissió de Peticions del Bundestag (Cambra equivalent al Congrés dels Diputats) és la competent per rebre les reclamacions dels ciutadans que tinguin litigi amb l'Administració.

— Itàlia i Suïssa no tenen Ombudsman o equivalent d'àmbit estatal.

El sistema italià es basa en l'Ombudsman regional (Difensore Civico).

Actualment, la meitat de regions italianes ja tenen nomenat i en funcionament el Difensore Civico (10 sobre 20).

A Suïssa hi ha dos Ombudsmen cantonals (Zurich i Bâle) i un de municipal (Zurich).

— No tenen Ombudsman o institucions equivalents :

Bèlgica

Grècia

Islàndia

Luxemburg

— Tampoc no en tenen les ciutats-estat, de forma política tradicional, com :

Principat d'Andorra

Liechtenstein

Mònaco

Sant Marino

— *Punt comú*

De les coincidències o punts comuns, el més rellevant és que en cap país ni sistema l'Ombudsman no té competències per modificar les resolucions administratives. Solament pot proposar una solució mitjançant recomanació o suggeriment (seguides o acceptades, la major part de vegades, per l'Administració).

— *Característiques*

— Sistema de nomenament :

La majoria són elegits pels Parlaments. En són excepció França, la Gran Bretanya i Irlanda.

— Durada del mandat : entre quatre i sis anys.

Renovables : Àustria, Dinamarca, Estat espanyol, Irlanda i Gran Bretanya...

No renovables : França.

— Condicions per adreçar-s'hi :

La major part, directament, excepte França i la Gran Bretanya, on s'ha de fer per mitjà d'un parlamentari.

— Possibilitat d'actuació :

— A instància de part.

— D'ofici (dret d'iniciativa, excepte a França i la Gran Bretanya).

— Terminis d'admissibilitat de les queixes o prescripció de l'acció : limitat a un any des del moment del fet, o il·limitat.

— Competències :

— Supervisió de l'Administració i defensa de les llibertats públiques (Espanya, Suècia, Portugal).

— Supervisió del conjunt de l'Administració (França, Finlàndia, Irlanda, Noruega, Països Baixos).

— Supervisió exclusivament de l'Administració de l'Estat (Dinamarca, Gran Bretanya).

1. República Federal d'Alemanya

— Títol : Deutscher Bundestag Petitionsausschuß Vorsitzende; Comissió de peticions del Bundestag.

— Data de creació : 1975 (art. 45, Llei Fonamental del 1949).

— Formació col·legiada : 29 membres, un dels quals n'és el president. Elegits entre els diputats del Bundestag.

— Nombre d'afers l'any : aprox. 12.000.

— Forma d'actuació : directa.

— Tota instància de competència federal (ministeris federals, organismes particulars, per exemple Caixa de control d'assegurances a la vellesa).

— La Comissió emet recomanacions i no pot revocar resolucions administratives ni judicials.

Nota especial : Ombudsman militar.

— Títol : Wehrbeauftragter.

— Data de creació : 1956.

— Durada del mandat : cinc anys. Elegit pel Bundestag.

— Pot intervenir :

— a petició del Parlament o de la Comissió de defensa nacional

— a iniciativa pròpia

— a petició del militar que hagi exhaurit tota la via jeràrquica.

— Competències :

— En tot el que fa referència als afers militars.

— Relatiu als drets fonamentals del soldat i als reglaments interiors de les forces armades.

2. Àustria

— Títol : Volksanwaltschaft (advocat del poble).

— Data de creació : 1977.

— Característica : Institució col·legiada de tres membres proposats per les formacions polítiques :

— 1 del Partit Popular.

— 1 de Liberal.

— 1 de Socialista.

Elegits pel Parlament.

Un dels seus membres té la qualitat de President pel termini d'un any.

— Durada del mandat : sis anys renovables.

— Nombre d'afers l'any : aprox. 6.000.

— Forma d'actuació : a instància de part.

— Competències :

— Sobre tota l'Administració.

— Es procedeix a un repartiment dels afers entre els ombudsmen, segons criteris geogràfics.

— Les administracions tenen vuit setmanes per acceptar o rebutjar les seves recomanacions.

3. *Dinamarca*

- Títol : Folketingets Ombudsmand.
- Data de creació : 1954.
- Durada del mandat : quatre anys (en correspondència amb la legislatura), revocable en tot moment pel Parlament.
- Designació : elegit pel Parlament (Folketing).
- Nombre d'afers l'any : aprox. 1.300.
- Forma d'actuació :
 - Directa. No cal tenir cap interès personal per posar l'afers en coneixement de l'ombudsman.
 - Prescripció de l'acció : un any.
 - Pot actuar d'ofici.
 - Competències :
 - Supervisa l'actuació dels ministres i els funcionaris de l'Estat. L'Ombudsman és competent en assumptes importants de l'Administració local.
 - Pot proposar modificació de lleis i reglaments.

4. *Finlàndia*

- Títol : Ombudsman.
- Data de creació : 1962.
- Durada del mandat : quatre anys.
- Designació : elegit pel Parlament.
- Forma d'actuació :
 - Directa.
 - Pot actuar d'ofici.
 - A instància de diputats.
 - Prescripció de l'acció : un any.
 - Competències : sobre el conjunt de les administracions públiques.

5. *França*

- Títol : Le Médiateur.
- Data de creació : 1973.
- Durada del mandat : sis anys no renovables.
- Designació : nomenat pel President de la República.
- Nombre d'afers l'any : aprox. 4.500.
- Forma d'actuació : a instància de diputat; no té dret d'actuació d'ofici.
 - Prescripció de l'acció :
 - Competències : administracions públiques i organismes investits d'una missió de servei públic. Pot proposar reformes legislatives i reglamentàries.

Nota : El 1986 se'n creen delegats a cadascun dels departaments.

6. *Gran Bretanya*

- Títol : Parliamentary Commissioner for Administration.
- Data de creació : 1967.
- Durada del mandat : indefinit fins que el designat compleixi 65 anys, o a petició pròpia.

- Nomenament : Per la Corona.
- Destitució : moció de les dues cambres parlamentàries.
- Forma d'actuació : les queixes han de ser trameses per un membre dels Comuns, a qui els ciutadans s'adrecen.
- Competències : queixes contra els departaments del Govern central i serveis sanitaris.
 - Nota especial :
 - Hi ha Ombudsmen per a l'Administració local.
 - Northern Ireland Commissioner for Complaints (des de 1969).
 - Commissioner for Local Administration in Wales (des de 1974).
 - CFLA in England (des de 1974), no n'hi ha un nombre establert, però sempre hi ha hagut una comissió de tres.
 - CFLA in Scotland (des de 1975).
 - Les queixes s'han de presentar per mitjà d'un membre de l'autoritat contra la qual es fa la queixa, però si aquest refusa trametre-la, l'Ombudsman local pot prendre-la en consideració directament.
 - Les queixes més freqüents rebudes pel Ombudsmen locals fan referència a l'habitatge i al planejament urbanístic.

7. *Holanda*

- Títol : Nationale Ombudsman.
- Data de creació : 1981.
- Durada del mandat : sis anys renovables (independentment de la legislatura).
- Designació : elegit pel Parlament.
- Nombre d'afers l'any : aprox. 7.000.
- Actuació : directa
 - tenir interès en l'acció
 - dret d'iniciativa : actuació d'ofici
 - possibilitat de tramitació de queixes anònimes
 - possibilitat de tramitació de les queixes dels funcionaris
- Competències : conjunt de les administracions públiques.
 - Nota especial : a La Haia (Deen Haag) i Rotterdam tenen un Ombudsman municipal.

8. *Irlanda*

- Títol : Ombudsman.
- Data de creació : 1980.
- Durada del mandat : sis anys renovables.
- Designació : nomenat pel President de la República.
- Nombre d'afers l'any :
- Forma d'actuació : directa
 - pot actuar d'ofici.
 - Competències : sobre el conjunt de les administracions públiques.

9. *Noruega*

- Títol : Ombudsman.
- Data creació : 1962.
- Durada del mandat : quatre anys (a partir del 1.º de gener següent de les eleccions legislatives).
- Designació : elegit pel Parlament (Storting).
- Nombre d'afers l'any : aprox. 2.000. Un 40% d'ofici.
- Forma d'actuació :
 - a instància de part
 - d'ofici.
- Prescripció de l'acció : un any, però pot intervenir encara que s'hagi superat.
- Competències : sobre totes les administracions (Estat, departament, municipi).
- No pot intervenir :
 - en afers entre particulars
 - en revocació d'actes del Consell de Ministres
 - en revocació de decisions de tribunals
 - litigis en què té competències l'Ombudsman militar.
- Nota especial : des del 1952 hi ha Ombudsman militar.

10. *Portugal*

- Títol : Provedor de Justiça.
- Data de creació : 1975.
- Durada del mandat : quatre anys renovables una vegada (independentment de la legislatura).
- Designació : elegit per l'Assemblea Nacional.
- Nombre d'afers l'any : aprox. 4.500.
- Forma d'actuació : directa
 - a instància de part
 - d'ofici
- Termini de prescripció : un any.
- Competències :
 - defensa dels drets i les llibertats dels ciutadans
 - pot intervenir sobre la legalitat d'una decisió administrativa.

11. *Suècia*

- Títol : Justitie Ombudsman.
- Data de creació : 1809 (amb reformes el 1967 i el 1975).
- Actualment, després de la reforma del 1975 : quatre Ombudsmen (un dels quals té el títol de director del despatx).
- Cadascun té un àmbit de competències :
 - assumptes contenciosos electorals i afers generals
 - control dels tribunals, de la policia i situació penitenciària
 - educació i defensa
 - problemes socials.
- Nomenament : elegits pel Parlament.
- Durada del mandat : quatre anys. Poden ser destituïts pel Parlament durant el mandat.
- Nombre d'afers l'any : 3.500 p/o.
- Forma d'actuació : directa
 - dret d'iniciativa,

- Competències : sobre totes les administracions, organismes de l'Estat, Administració local i el seu personal (excepte els ministres en exercici, els membres del Parlament i els regidors municipals).

Ombudsmen especialistes

- Ombudsman per a la competència (comercial), creat el 1954, nomenat pel Govern.
- Ombudsman dels consumidors, creat el 1971, nomenat pel Govern.
- Ombudsman per a la igualtat d'oportunitats, creat el 1980 per assegurar l'aplicació de la «lleï sobre la igualtat d'oportunitats entre homes i dones en la vida professional». Té per finalitat prohibir tota discriminació per raó del sexe.
- Ombudsman per a la premsa, creat el 1969. No és una institució pública, sinó un organisme subvencionat per les principals organitzacions de professionals del món de la premsa i la comunicació (clubs de publicistes, Federació Sueca de Periodistes...).
- Designat per un comitè especial compost pels Ombudsmen parlamentaris i els presidents dels col·legis nacionals d'advocats de Suècia i la Comissió deontològica de la premsa.

12. *Estat espanyol*

- Característica especial : un Ombudsman amb competència a tot l'Estat i fins a vuit amb competència a cadascuna de les autonomies (8 sobre 17).
- Títol : Defensor del Pueblo.
- Data de creació : Ley Orgánica 3/1981, del 6 d'abril.
- Durada del mandat : cinc anys renovables.
- Designació : elegit pel Parlament (majoria de 3/5 de les Corts Generals).
- Forma d'actuació : directa. Dret d'iniciativa. Pot actuar d'ofici. Possibilitat d'interposició de recurs d'inconstitucionalitat d'una llei.
- Competències : defensar els drets fonamentals dels ciutadans davant l'Administració. Possibilitat de proposar reformes legislatives.
- Ombudsmen de les autonomies : actuen en coordinació i cooperació amb el Defensor del Pueblo.

Catalunya

- Títol : Síndic de Greuges de Catalunya.
- Data de creació : Llei 14/1984, del 20 de març (art. 35 de l'Estatut).
- Nomenament : pel Parlament per 3/5 parts. Juny 1984.

Andalusia

- Títol : Defensor del Pueblo Andaluz.
- Data de creació : Ley 9/1983, de l'1 de desembre (art. 46 de l'Estatut).
- Nomenament : abril del 1985.

Canàries

- Títol : Diputado del Común.
- Data de creació : Ley 1/1985, del 12 de febrer (art. 13 de l'Estatut).
- Nomenament : març del 1986.

Aragó

- Títol : Justicia de Aragón.
- Data de creació : Llei del 27 de juny de 1985 (art. 33 de l'Estatut).
- Nomenament : desembre del 1987.

País Basc

- Títol : Ararteko.
- Data de creació : Ley 3/1985, del 27 de febrer (art. 15 de l'Estatut).
- Nomenament : per nomenar.

Galícia

- Títol : Valedor do Povo.
- Data de creació : Ley 6/1984, del 5 de juny (art. 4 de l'Estatut).
- Nomenament : per nomenar.

País Valencià

- Títol : Síndic de Greuges (previst a l'art. 24 de l'Estatut).

Balears

- Títol : Síndic de Greuges (previst a l'art. 29 de l'Estatut).

13. *Itàlia*

- Títol : Difensore Civico.
- Particularitat : existència d'un Ombudsman a cadascuna de les regions.

Actualment, de vint regions, ja n'hi ha deu que tenen Difensore Civico :

Toscana.
Ligúria.
Campània.
Umbria.
Llombardia.
Laci.
Friül. Venècia. Júlia.
Marca.
Piemont.
Pulles.

- Durada del mandat : cinc anys, renovables una vegada. Pot ser remogut per motius greus.

- Designació : nomenat pel President de la regió, amb designació prèvia del Consell Regional.

- Nombre d'afers l'any : variable segons les regions. Per

exemple, Toscana-1985 : aprox. 2.000, sobre una població de 3.750.000 habitants.

- Forma d'actuació :
 - a instància de part
 - d'ofici.
- Competències : pot intervenir solament en cas de retard o irregularitat de l'Administració.

14. *Suïssa*

- A) Ombudsman del cantó de Zuric.
- Títol : Ombudsman das Kantons Zürich.
 - Data de creació : 1977.
 - Designació : elegit pel Parlament cantonal.
 - Duració del mandat : sis anys renovables.
 - Competències : serveis administratius del Cantó de Zuric.

- B) Ombudsman de la ciutat de Zuric.
- Títol : Ombudsman municipal.
 - Data de creació : 1971.
 - Designació : elecció per majoria absoluta dels 125 membres del Parlament municipal.
 - Durada del mandat : quatre anys renovables.
 - Nombre d'afers : aprox. 400.
 - Competències : Serveis administratius de Zuric.

Disposicions legals

Llei 14/1984, del 20 de març, del Síndic de Greuges (DOGC núm. 241, del 30 de març de 1984)

Conformement al mandat que fa l'article 35 de l'Estatut d'Autonomia de Catalunya, aquesta Llei estableix l'organització i el funcionament de la Institució del Síndic de Greuges.

N. de la R. : El text de la Llei, que l'Informe reproduceix aquí, pot ésser consultat en el BOPC núm. 187/II, pàg. 7945.