

Nota de premsa
27 de febrer de 2007

“A Catalunya hi ha un risc creixent de segregació escolar”

El síndic, Rafael Ribó, posa també l'accent en serveis socials i habitatge en la presentació de l'informe 2006

El síndic de greuges, Rafael Ribó, alerta del risc creixent de segregació escolar i demana a les administracions implicades que posin els mitjans i prenguin les mesures necessàries per tal d'aconseguir una distribució més equilibrada de l'alumnat en risc d'exclusió social i evitar així la segregació escolar.

Segons el Defensor de les persones, els creixents problemes de concentració de riscos socials i educatius que tenen lloc en determinats barris provoquen l'aparició de les anomenades *escoles gueto* i porta a algunes famílies que no obtenen la plaça a l'escola desitjada a fer el possible per a evitar accedir a aquestes escoles.

Ribó ha presentat avui en roda de premsa l'informe 2006 que recull les queixes rebudes i les activitats fetes per la institució durant el 2006.

Serveis Socials i Habitatge han estat els dos altres temes sobre els quals el síndic ha incidit en la presentació de l'informe

També ha destacat l'augment de l'activitat de la institució durant el 2006 amb un increment del 42% del nombre de queixes rebudes.

“ Hi ha manca de recursos però també mala administració a l'hora de gestionar els ajuts socials”

A més de la ja tradicional falta de recursos per atendre les diferents problemàtiques relacionades amb les persones grans, les persones que pateixen algun tipus de discapacitat, les que no poden cobrir les necessitats bàsiques, etc, el Síndic constata també massa deficiències de procediment i manca de celeritat a l'hora de la tramitació d'ajuts i serveis per a aquests col·lectius.

Recomanacions a l'administració per lluitar contra l'assetjament immobiliari

Tot i que l'assetjament immobiliari és un conflicte entre privats, el Síndic considera que l'administració hauria d'estar més vigilant a l'hora d'intentar prevenir el fenomen i s'hauria de prendre mesures per donar un suport efectiu a les persones afectades.

Increment de les actuacions del Síndic

Pg 431

Les queixes presentades al Síndic de Greuges durant l'any 2006 han augmentat un 42% respecte a l'any anterior i han passat de les 3.617 del 2005 a les 5.150 el 2006.

En total, el Síndic va iniciar durant el 2006 un total de 19.733 actuacions (5.150 queixes, 68 actuacions d'ofici i 14.515 consultes), xifra que representa un augment del 83% respecte a la xifra global del 2005.

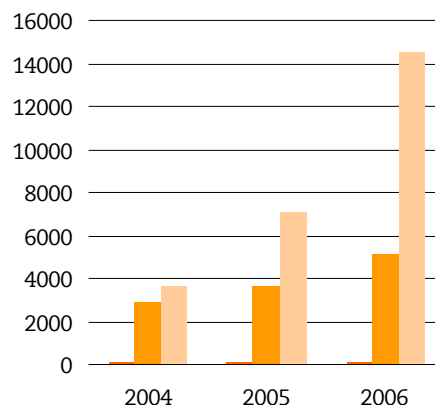
De les 5.150 queixes, 2.998 han estat presentades de manera individual i 2.152 de manera col·lectiva. Per tant, el nombre final de persones que han presentat una queixa al Síndic ha estat de 14.666.

Si se suma aquesta xifra al total de consultes ateses, considerant les consultes com de caràcter unipersonal, es pot dir que el Síndic ha atès directament un total de 29.181 persones durant l'any 2006.

Sobre el gran augment de les consultes arribades a la institució, el síndic entén que demostra tant les mancances en els serveis d'informació de l'administració com el desconeixement que tenen moltes persones d'aquests. Aquesta falta d'informació fa també que moltes persones recorrin al Síndic per a temes que no li són propis.

Evolució de les actuacions del Síndic durant el període 2004-06

	2004	2005	2006
■ Queixes	2.901	3.617	5.150
■ Actuacions d'ofici	52	81	68
■ Consultes	3.640	7.095	14.515
Total	6.593	10.793	19.733



Les administracions accepten en la majoria dels casos els suggeriments del Síndic

Pel que fa al grau d'acceptació de les resolucions del Síndic, en un 90% del casos les administracions han acceptat total (76%) o parcialment (14%) les recomanacions o suggeriments de la institució. Les han rebutjades en el 9% restant.

Aquests percentatges fan referència a les queixes tancades a finals del 2006, en les quals el Síndic ha acabat fent un suggeriment o una recomanació a les administracions.

Queixes i actuacions d'ofici finalitzades al 2006

▪ Queixes no admeses	16,8%	
▪ Actuació correcta de l'administració	33,6%	
▪ Actuació correcta, un cop demanat informe pel Síndic	15,8%	
▪ Suggeriments finals	18,7%	Accepta totalment 76%
		Accepta parcialment 14%
		Rebutja 9%
▪ L'Administració no col·labora	0,5%	
▪ Enviades a altres defensors	8,2%	
▪ Desistiment del promotor de la queixa	6,4%	
Total	100,00%	

La mala administració, queixa recurrent

La matèria que han rebut un major nombre de queixes ha estat la referida a administració pública i drets (procediment administratiu, funció pública, responsabilitat patrimonial, etc).

Segons Ribó continuen arribant encara massa queixes referides a la falta de resposta de l'administració, falta d'execució d'alguns actes administratius, retards injustificats a l'hora de fer algun tràmit o defectes de procediment com poden ser les notificacions.

Urbanisme i habitatge, amb un 12, 83% del total de queixes, i seguretat ciutadana i justícia amb 10, 8% són les altres dues àrees d'on s'han rebut més queixes durant el 2006.

Queixes per matèries

Nom àrea	Q	100,00%
Administració Pública	1.150	22,33%
Urbanisme i Habitatge	661	12,83%
Seguretat Ciutadana i Justícia	559	10,85%
Medi Ambient i Qualitat de Vida	516	10,02%
Consum	495	9,61%
Sanitat	312	6,06%
Serveis Socials	292	5,67%
Educació	290	5,63%
Tributari	246	4,78%
Infància i Adolescència	179	3,48%
Treball i Pensions	171	3,32%
Immigració	154	2,99%
Cultura, Llengua i Universitats	125	2,43%
Total	5.150	100,00%

El compromís de la qualitat

El compromís del Síndic d'anar millorant la qualitat dels seus serveis és ferm. En aquest sentit s'establiran mecanismes de control de qualitat per aconseguir anàlisis més objectives sobre el funcionament de la institució, amb l'objectiu de donar un millor servei i ser més eficients en la defensa dels drets.

Temes destacats de l'informe

Educació

La segregació escolar (pg 158)

La segregació escolar és un perill, no solament des del punt de vista de la igualtat d'oportunitats educatives, sinó també des de la perspectiva de l'erosió de la cohesió social i comunitària.

En algunes ocasions acaba succeint que alguns centres esdevenen "especialitzats" en l'atenció de l'alumnat amb més dificultats, i d'altres, en canvi, en el mateix barri, preserven una homogeneïtat social més elevada que facilita la tasca educativa.

Els processos d'estigmatització de centres i col·lectius poden desencadenar processos de rebuig social o ètnic, que es deriven únicament de la concentració de situacions de dificultat.

Les mesures a l'abast de les administracions implicades per a pal·liar aquestes situacions són limitades i requereixen d'altres eines que ajudin a combatre les tendències cap a situacions de segregació escolar, que fins i tot superen en alguns casos la segregació social. Al llarg de 2007 el Síndic formularà suggeriments i recomanacions que ajudin a millorar aquestes situacions.

Serveis Socials

Mala administració a l'hora de gestionar els serveis socials

(a partir de la pg 355)

Un any més el Síndic denuncia la falta de recursos amb què els serveis socials han d'afrontar les diferents problemàtiques d'exclusió, disminució, dependència, etc

Però això no pot amagar els greus problemes de gestió que també es donen, com per exemple l'excessiva durada del processos, el desconeixement i la desinformació de les persones interessades , decisions administratives poc argumentades i altres mancances que han arribat al Síndic en forma de queixa.

Com exemple, el Síndic ha recomanat al departament d'Acció Social i Ciutadania de millorar el sistema informàtic per tal d'aconseguir un coneixement total i actualitzat de la disponibilitat de places en residències sociosanitàries per a la gent gran i evitar que hi hagi places disponibles sense ocupar per una mala gestió de les dades dels diferents centres.

Un segon exemple seria la durada d'algunes certificacions de discapacitat que s'han allargat fins els dos anys

Habitatge

Assetjament immobiliari (pg 406)

Arran de la presentació d'algunes queixes en relació a l'actuació de l'Ajuntament de Barcelona, el síndic va fer diverses recomanacions , vàlides per a tots els ajuntaments, com ara una major coordinació dels serveis municipals que poguessin intervenir en un cas d'assetjament (serveis socials, guàrdia urbana, serveis tècnics) per tal d'identificar i actuar davant de possibles casos. Aquesta coordinació es podria articular a través d'un protocol. També s'ha recomanat valorar la possibilitat de fer un conveni entre l'ajuntament i els registradors de la propietat, a efectes de garantir un major intercanvi d'informació per poder detectar casos d'assetjament amb més facilitat i s'ha recordat que l'administració ha de dictar una ordre de conservació per tal de requerir al propietari fer obres de millora, i si no les executa ha de ser la mateixa administració la que porti a terme els treballs. Altres recomanacions són delimitar àrees en les quals la compra-venda quedi subjecta als exercicis dels drets de tempteig i retracte a favor de l'administració, realitzar un seguiment més directe i personalitzat a les víctimes i garantir un nou habitatge a les persones afectades per un desnonament.

Consum

Conculcació de drets en el servei de Rodalies Renfe (pg 111)

El Síndic ja ha rebut més de 200 queixes sobre el mal servei de Rodalies Renfe. Els continus retards, la manca d'informació , les aglomeracions en els trens i les dificultats a l'hora de presentar una reclamació davant Renfe, problemàtiques que es veuen reflectides en les queixes, constitueixen per al síndic "una conculcació de drets", ja que els problemes a la xarxa ferroviària estan afectant l'àmbit personal i també el laboral i professional de milers de

persones.

El defensor de les persones ha fet un seguit de recomanacions a Renfe per millorar l'atenció als passatgers i facilitar el dret a reclamar i valorar la possibilitat d'incorporar nous mecanismes de compensació per als afectats com vals de descompte o bitllets gratuïts.

També reclama una millora de la gestió de Renfe i un increment de la inversió tant en infraestructura com en parc mòbil.

A les persones que ja han presentat una queixa a la institució se'ls ha demanat que comuniquin al Síndic qualsevol nova incidència, per poder fer un seguiment acurat del funcionament del servei.

Justícia

La falta de mitjans i la lentitud de la justícia (pg 324)

Les reformes jurídiques de gran calat fetes en l'ordenament jurídic no s'han desplegat de manera eficaç, a causa d'una manca de mitjans, cosa que es constata en les contínues demandes efectuades pels òrgans jurisdiccionals a l'hora de respondre les queixes que plantegen els ciutadans amb relació als motius pels quals es demoren les actuacions judicials.

El col·lapse en què es troben alguns jutjats no és quelcom d'aleatori que hagi estat impossible de preveure. A tall d'exemple, les queixes contínues provinents dels jutjats de violència de gènere, que, en gran part, exerceixen altres funcions jurisdiccionals; les demores dels procediments civils, no imputables a les parts; les demores interminables dels registres civils amb una particular incidència en el Registre Civil Central; la dilació a l'hora d'executar les sentències penals, que afecta el ja col·lapsat sistema penitenciari, que està mancat de les infraestructures penitenciàries necessàries per a assumir l'enduriment experimentat en el sistema penal.

Cal manifestar l'esforç indubtable per a crear infraestructures i assolir la dotació de mitjans, però igualment cal que se'n manifesti la insuficiència. Pel que fa a les propostes efectuades, l'Administració és conscient que no resoldrà tot el que s'ha proposat i que les necessitats reals superaran els increments que s'efectuïn.

Barreres per exercir els drets

L'accessibilitat dels discapacitats físics als transports públics (pg 363)

La Llei de promoció de l'accessibilitat i de supressió de barreres arquitectòniques especifica que els plans d'adaptació i supressió de barreres arquitectòniques han de ser elaborats per les corresponents administracions públiques en el termini de dos anys des de l'entrada en vigor d'aquesta Llei. Aquests plans s'han de revisar cada cinc anys i s'han de dur a terme en un termini màxim de quinze anys. Per tant, aquest termini ha finalitzat aquest any 2006.

Tot i això, val a dir que aquesta normativa i aquest termini no s'ha complert totalment, tal com se'n desprèn de les nombroses queixes que el Síndic ha rebut amb relació a la discapacitat i els problemes en l'accessibilitat.

Les queixes recollides durant aquest exercici han demostrat una varietat d'inaccessibilitats en diverses edificacions o serveis (des d'escoles a oficines d'atenció al ciutadà), han estat les dificultats d'accés als transports públics les que més casos han plantejat.

S'han rebut queixes de diferents tipus de transports, ferrocarril i transport interurbà per carretera i de diferents companyes, els problemes d'accessibilitat a les estacions i els trens de la xarxa de Rodalies Renfe concentren la majoria de queixes.

El vot secret de les persones invidents (pg83)

El Síndic ha demanat al Govern de l'Estat, per mitjà del Defensor del Poble, que agilitzi la implementació de sistemes que permetin el vot secret dels invidents. Tot i el compromís del govern central perquè aquest sigui una realitat a les eleccions generals del 2008, es va demanar avançar el termini als comicis municipals d'aquest any.

També es va sol·licitar al departament de Governació i Administracions Públiques que demanés a la Junta Electoral fer una prova pilot en les passades eleccions autonòmiques, que consistia a identificar les paperetes mitjantçant un sobre gravat en *Braille*. La Junta Electoral no va autoritzar aquesta prova pilot. El departament es va comprometre, però, a tenir en consideració aquesta petició en la futura llei electoral catalana.

Sanitat

La falta de metges especialistes i les llistes d'espera (pg 301)

Durant l'any 2006 s'ha posat de manifest, de la mateixa manera que ja s'havia evidenciat en anys anteriors, la insuficiència de recursos humans en l'àmbit de la sanitat. Es pot establir una relació directa entre les llistes d'espera i el dèficit de recursos humans en les especialitats

El Síndic ha instat en nombroses ocasions l'Administració sanitària perquè augmenti la seva plantilla, especialment pel que fa a determinades especialitats mèdiques. Passa, però, que la mateixa Administració té greus dificultats per poder contractar aquest personal, atesa la seva escassetat.

Al Síndic ha arribat a través de les queixes aquesta escassetat en especialitats com ara pediatria, dermatologia, radiologia i oftalmologia i també la insuficiència de serveis d'especialistes en al·lèrgologia infantil en les comarques de Girona o la falta d'atenció ginecològica a les terres de Lleida.

CONTACTE MITJANS

Ton Clapés

T: 93 301 80 75 – 675 78 03 34

premsa@sindic.cat

www.sindic.cat