

DRETS



SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

BUTLLETÍ DEL SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA ■ NÚMERO 18 ■ MARÇ DE 2007

Informe anual 2006

Nou sistema de presentació
de queixes per videoconferència

El repte de la qualitat

El dia 23 de febrer, el síndic va lliurar al president del Parlament de Catalunya l'informe anual 2006. El nombre d'actuacions iniciades durant l'any passat (19.733 entre queixes, consultes i actuacions d'ofici) representa un augment d'un 82% respecte de l'any anterior.

Aquest creixement és normal si tenim en compte el treball continuat perquè el Síndic sigui una institució cada cop més coneguda, més propera i més útil per a les persones. Volem ser propers i accessibles a tothom, i per això hem endegat diferents projectes en aquesta direcció. El darrer és el nou sistema de presentació de queixes per mitjà de videoconferència des de 10 ciutats de Catalunya.

Tanmateix no volem amagar que ens preocupa el gran increment en el nombre de consultes (i sovint consultes poc adequades a la institució) per damunt de les queixes, perquè això vol dir que moltes vegades les persones no saben on han de dirigir-se davant un problema que els afecta.

L'augment d'activitats no és ni ha estat mai, per sí mateix, un objectiu del Síndic. L'únic objectiu és aconseguir cada cop millor la nostra missió: la defensa dels drets de totes les persones, de forma útil i eficaç. Mantenir i augmentar la qualitat del nostre treball passa per ser més ràpids –tant nosaltres com les Administracions en respondre els nostres requeriments–, més eficients i més útils. Aquest és el veritable repte que tenim al davant, i en qual esmercem la màxima energia.

El Síndic de Greuges de Catalunya té la missió de garantir el dret de totes les persones a una bona administració. Amb independència i objectivitat, atén les queixes i consultes de qualsevol persona o col·lectiu, i fa recomanacions a les Administracions i empreses de serveis d'interès públic, quan aquestes vulneren drets i llibertats.

Contaminació acústica

L'informe vol ser una guia útil per a les diverses instàncies que intervenen en el control del soroll, amb criteris i pautes de com intervenir, tot intentant fer realitat la tasca de col·laboració amb les administracions, que ha d'impregnar l'activitat del Síndic, a partir de la defensa dels drets de les persones i la supervisió d'aquestes administracions.

Es constata en l'informe que sovint la inactivitat de l'administració, principalment la municipal, a l'hora d'afrontar problemàtiques de soroll, acaba vulnerant el dret al descans dels afectats i provoca que els casos siguin portats als jutjats. També es recullen les dades d'una enquesta feta a 59 ajuntaments que consideren que estan poc assistits per les altres administracions a l'hora d'aplicar la llei de protecció contra la contaminació acústica.

Convivència i conflictes als centres educatius (bullying)

Més recursos per a la prevenció dels conflictes en els centres escolars i també per a la formació de professionals per a detectar i intervenir en casos d'assetjament escolar, van ser dues de les peticions fetes a l'administració per part del Síndic que estan recollides en l'informe extraordinari titulat *Convivència i conflictes als centres educatius*, que el síndic va presentar en comissió al Parlament el 12 de febrer.

Es destaca també en l'informe la importància de la mediació com a mecanisme de resolució de conflictes, els perills associats a la judicització excessivament precipitada que experimenten alguns casos, i l'enfortiment dels mecanismes de participació de la comunitat educativa com a millor estratègia per a la prevenció de situacions conflictives als centres escolars.

L'informe del Síndic se centra en les relacions de convivència i confrontació



El contingut íntegre dels informes es pot trobar a la pàgina web del Síndic: www.sindic.cat, a l'apartat d'Informes i documents/estudis i informes monogràfics

La protecció social dels treballadors autònoms

L'informe presenta un seguit de mesures i propostes amb l'objectiu que es reconeguin els drets socials d'aquest col·lectiu, per a homogeneïtzar-los al màxim possible amb la resta de treballadors per compte d'altri.

El nou estatut del treballador autònom, actualment en fase de tramitació parlamentària, recull alguns d'aquests drets socials, com ara l'establiment de la prestació de l'atur i l'obligatorietat de la baixa per malaltia, però no preveu altres drets dels quals gaudeixen fa molts anys la resta de treballadors, i que suposen un greuge per als treballadors autònoms –només a Catalunya n'hi ha més de 550.000.



Nou sistema de presentació de queixes per videoconferència

Des del 8 de febrer, el Síndic ha posat a disposició de totes les persones un nou sistema de diàleg directe amb la institució perquè puguin presentar queixes de les administracions públiques.

Es tracta de videoconferències des de les poblacions de Figueres, Girona, la Seu d'Urgell, Lleida, Manresa, Reus, Tarragona, Tortosa, Tremp i Vic.

Els aparells de videoconferència estan instal·lats a les seus dels col·legis d'advocats de cada població. Per poder utilitzar els locals i la xarxa telemàtica dels col·legis, el Síndic ha subscrit un conveni amb el Consell dels Il·lustres Col·legis d'Advocats de Catalunya. L'horari habitual d'atenció per mitjà de videoconferència serà de dilluns a divendres de 10 a 13 hores. Prèviament, s'ha de demanar hora al telèfon gratuït 900 124 124. Tot i que posteriorment s'hagi d'enviar documentació complementària, la queixa serà tramitada des del moment en què es produeix el diàleg entre la persona que presenta la queixa i un assessor del Síndic.

Butlletí Drets. Número: 18
Coordinació i Redacció: Àrea de Comunicació
Maquetació: La Factoria dels Anuncis
Foto portada: Jordi Canyameres
Impressió: Gràfiques Hostench
Dipòsit legal: B-52801-2005

Edita: Síndic de Greuges de Catalunya.
Josep Anselm Clavé, 31 - 08002 Barcelona
Tel: 900 124 124 Fax 933 013 187
www.sindic.cat
correu electrònic: sindic@sindic.cat

Compensacions per als usuaris de Rodalies Renfe afectats per incidències en el servei

El Síndic s'ha adreçat al director de Rodalies de l'empresa RENFE Operadora a Catalunya, Miguel Àngel Remacha, amb la proposta de valorar la possibilitat d'establir altres mecanismes de compensació, com ara vals de descompte o bitllets gratuïts, a més de la devolució de l'import del bitllet, ja establerta per la normativa, en casos d'incidències en el servei.

El Síndic va obrir una actuació d'ofici per analitzar la situació després de rebre de manera continuada una gran quantitat de queixes d'usuaris de les línies de rodalia de Renfe, a partir de les noves competències estatutàries. En la seva resolució, el Síndic considera que l'aposta per les infraestructures d'alta velocitat i de llarg recorregut no ha d'anar en detriment de la xarxa ferroviària de curt recorregut. Per això, reclama la previsió d'una inversió suficient, sobretot en parc mòbil i infraestructures, que garanteixi la prestació d'un servei adequat a la demanda i



© Francesc Melción/Avui

unes condicions òptimes de confort i seguretat. En aquest sentit, Ribó afirma que "l'execució de les obres de l'AVE no pot justificar, en cap cas, les penoses situacions de retards, avaries, supressió de trajectes, aglomeracions i manca d'informació, entre altres, que s'han succeït de manera habitual en els últims mesos".

Un cop lliurada la resolució als responsables de Renfe, el Síndic s'ha dirigit a les més de 200 persones que van presentar una queixa per a demanar-los que es tornin a posar en contacte amb la institució si persisteixen les incidències.

El contingut íntegre de la resolució la podreu trobar a la web: www.sindic.cat, a l'apartat de notícies

Recomanació a Correus de fer canvis en la gestió

D'acord amb les funcions del Síndic establertes en el nou Estatut de Catalunya, es va obrir una actuació d'ofici arran de les queixes rebudes durant els últims mesos amb relació a la prestació del servei postal a diversos municipis, cosa que va fer qüestionar si la prestació de Correus actual respon a les necessitats de qualsevol servei de caràcter universal. Les queixes feien referència, sobretot, a retards en la tramesa de la correspondència, situació que afecta especialment urbanitzacions i nuclis d'habitatges disseminats, però també ciutats més grans. Després d'investigar la prestació del servei de Correus a diversos municipis

de Catalunya amb visites a oficines, reunions amb els representants dels treballadors i la direcció, el síndic de greuges, Rafael Ribó, s'ha adreçat al director de la Zona 5 de la divisió de Correus, per fer-li arribar algunes propostes per a millorar el servei postal a Catalunya, i per demanar-li també canvis importants a l'hora de gestionar-lo. Entre les recomanacions del Síndic hi ha la necessitat que la Direcció de la Zona de Correus a Catalunya assumeixi un paper més rellevant dins la companyia pel que fa a la gestió i la presa de decisions de les qüestions que afecten el territori català, d'acord amb uns criteris de

proximitat, eficiència i agilitat. Altres recomanacions fetes són la instal·lació de bústies concentrades en els polígons industrials, la millora de les fórmules de contractació laboral per garantir una plantilla laboral estable i suficient, i la intensificació de les auditories i dels controls de qualitat; també que les oficines tinguin unes condicions adequades, tant pers als treballadors com per als usuaris del servei.

El contingut íntegre de la resolució la podreu trobar a la web: www.sindic.cat, a l'apartat de notícies

Augmenten un 42% les queixes presentades al Síndic durant el 2006

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.

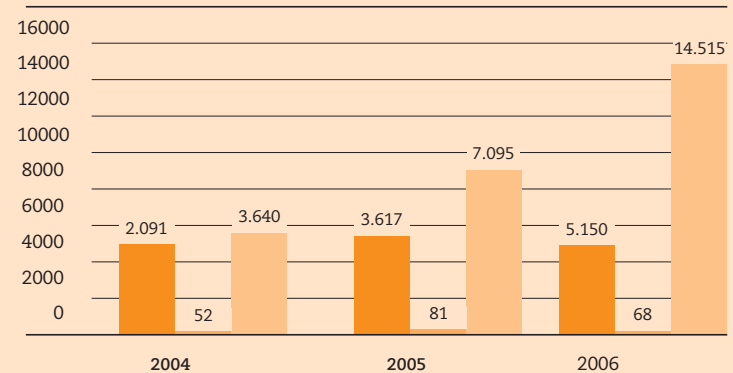
De les 5.150 queixes, 2.998 han estat presentades de manera individual i 2.152 de manera col·lectiva. Per tant, el nombre final de persones que han presentat una queixa al Síndic ha estat de 14.666.

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% dels 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.

El Pallars Jussà, el Pallars Sobirà i l'Urgell són les comarques que han presentat més queixes en relació al seu nombre d'habitants. A l'extrem

oposat, menys queixes per nombre d'habitant hi ha la Noguera, les Garrigues i la Ribera d'Ebre. Les més properes a la mitjana de Catalunya són el Bages, la Terra Alta i el Maresme.

L'augment de les actuacions del Síndic no treu que la institució mantingui un compromís ferm per millorar 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.

Actuacions per matèries

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). 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 i		Consultes		TOTAL	
	Actuacions d'ofici					
1 Administració pública	1.159	22,21%	3.151	21,71%	4.310	21,84%
2 Consum	501	9,60%	1.900	13,09%	2.401	12,17%
3 Cultura, llengua i universitats	126	2,41%	327	2,25%	453	2,30%
4 Educació	293	5,62%	542	3,73%	835	4,23%
5 Immigració	158	3,03%	264	1,82%	422	2,14%
6 Infància i adolescència	193	3,70%	312	2,15%	505	2,56%
7 Medi ambient i qualitat de vida	521	9,98%	993	6,84%	1.514	7,67%
8 Sanitat	316	6,06%	745	5,13%	1.061	5,38%
9 Seguretat ciutadana i justícia	567	10,87%	1.155	7,96%	1.722	8,73%
10 Serveis socials	300	5,75%	522	3,60%	822	4,17%
11 Treball i pensions	174	3,33%	517	3,56%	691	3,50%
12 Tributari	247	4,73%	566	3,90%	813	4,12%
13 Urbanisme i habitatge	663	12,71%	895	6,17%	1.558	7,90%
14 Privades o inconcretes			2.626	18,09%	2.626	13,31%
Total	5.218	100,00%	14.515	100,00%	19.733	100,00%

Temàtiques destacades



© Héctor Mediavilla

Educació La segregació escolar

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

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.



© Sindic

Habitatge Assejament immobiliari

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'assejament (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'assejament amb més facilitat i s'ha recordat que l'administració ha de dictar un 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.

Justícia La falta de mitjans i la lentitud de la justícia

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.

Barreres per exercir els drets L'accessibilitat dels discapacitats físics als transports públics

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.

Sanitat La falta de metges especialistes i les llistes d'espera

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 déficit 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.

El contingut íntegre de l'informe es pot consultar a la pàgina web del Síndic: www.sindic.cat a l'apartat d'informes i documents.

El Síndic acollirà les Jornades de Coordinació dels Defensors de l'Estat

La institució del Síndic acollirà el pròxim mes d'octubre la XXII edició de les Jornades de Coordinació dels defensors de l'Estat espanyol.

Les Jornades de Coordinació són una trobada anual de tots els defensors de l'estat espanyol, els onze autonòmics i l'estatal, en què es debaten i es posen en comú aspectes vinculats al funcionament i als objectius de les institucions, i també temes i problemàtiques socials generals, comuns a tots els defensors. Per tal d'intercanviar experiències, enfortir la col·laboració entre defensors i començar a preparar els continguts d'aquestes Jornades, va tenir lloc el passat dia 9 de febrer, també a Barcelona, una reunió a la qual hi van assistir els titulars de les defensories del País Basc, Canàries, Andalusia, Castella-La Mancha, Navarra, La Rioja, Aragó, Castella-Lleó, Astúries, Comunitat Valenciana i Catalunya i l'adjunta al Defensor del Poble espanyol, Lúisa Cava de Llano.



© Sindic

Els defensors de l'Estat espanyol reunits a Barcelona per preparar les pròximes Jornades de Coordinació

El projecte d'assistència jurídica gratuïta arriba a Belgrad

El programa de cooperació d'assistència jurídica gratuïta que el Síndic està impulsant a Sèrbia s'ha implantat també al districte de Novi Beograd, a la ciutat de Belgrad, la capital del país.

Des de principis de febrer està en funcionament l'oficina del servei d'orientació jurídica que, d'aquí a quatre mesos, rebrà també peticions per a tenir un advocat d'ofici gratuït davant dels tribunals.

Actualment ja són vuit els municipis que disposen del servei d'orientació i assistència jurídica gratuïta, gràcies al projecte de cooperació que porta a terme el Síndic, amb el cofinançament de l'AECI.

A Europea reobrirà el debat d'accés universal a Internet per banda ampla

Arran de l'informe del Síndic en què es reclama la universalització d'aquest dret, la comissària europea per a la Societat de la Informació, Viviane Reding, ha informat el defensor del Poble Europeu que "l'accés a la banda ampla com a servei universal es tornarà a valorar durant el 2007".

Aquesta valoració s'inclourà en un llibre redactat que es llançarà aquest any.

En una carta enviada al defensor europeu, Nikiforos Diamandouros, Reding ha recordat que la Comissió va adoptar una comunicació, en què es considerava que encara era massa aviat per a incloure l'accés a la banda ampla com a un servei universal. De tota manera, també ha afegit, fent una referència directa a la reclamació del Síndic, que l'article 22 de la Directiva 2002/22/EC, sobre servei universal, obre la possibilitat als Estats Membres d'oferir serveis addicionals de caràcter públic dins del seu territori, com ara l'accés a Internet per banda ampla, encara que sense garanties d'obtenir compensacions econòmiques.



Jornada de treball entre la Síndica de Barcelona i el Síndic de Greuges

La Síndica de Barcelona i el Síndic de Greuges de Catalunya van realitzar el passat mes de novembre una jornada de treball per compartir experiències i tractar temes d'interès comú. La trobada va tenir lloc a la seu del Síndic i, a més dels titulars de les dues institucions, Pilar Malla i Rafael Ribó, hi van participar els adjunts i altres membres de tots dos equips. La convivència i la seguretat ciutadana van centrar bona part de la jornada.

28 de novembre/1 desembre. Buenos Aires
L'adjunta Laura Díez va participar en la XI Assemblea General i Congrés Anual de la Federació Iberoamericana de l'Ombudsman (FIO).

1 de desembre. Centre de menors l'Alzina, Mollet del Vallès
Xavier Bonal i una assessora visiten el centre.

28 de novembre. Cerdanyola del Vallès
Maria Jesús Larios va fer una ponència al Congrés de la Gent Gran 2006 a Cerdanyola, on es presentà el nou consell municipal de la gent gran.

22 de novembre. Vic
El síndic fa la conferència de clausura de les Jornades sobre la "cultura del no" organitzades per la Universitat de Vic.

22 de novembre. Escola de Policia de Catalunya, Mollet del Vallès
L'adjunt d'Infants va impartir un curs sobre "Protecció dels drets dels menors"

Altres visites

Ajuntaments i localitats
Matias Vives i diversos assessors visiten ajuntaments i poblacions per fer seguiment d'actuacions en tràmit: Pradell de la Teixeta, Marça, Horta de Sant Joan, Alcanar, Castelldefels, Sant Vicenç dels Horts, Reus, la Riera de Gaià, Santa Oliva, Lloret de Mar, Ivars de la Noguera, Ullastrell, Els Alamús, Vilanova de Bellpuig, Viladecans.

Centres penitenciaris
El director de Seguretat Pública i Relacions Socials Ignasi Garcia Clavel acompanyat per diversos assessors ha visitat el centre penitenciari de Brians els dies (25-10-06) i (06-02-07) en aquesta segona vegada juntament amb el síndic, Rafael Ribó, i el centre penitenciari de Quatre Camins el 29-01-07.

Desplaçaments a Cambrils i Cerdanyola del Vallès

Cambrils, el passat mes de desembre, i Cerdanyola, el mes de gener, han estat les dues últimes poblacions visitades pel Síndic en els desplaçaments periòdics de la seva oficina per Catalunya.

A Cambrils, el dia 13 de desembre es van rebre un total de 35 visites, que van donar lloc a 23 queixes, 11 consultes i l'obertura de tres actuacions d'ofici. Les queixes van ser de caràcter molt variat; hi predominen les referents a temes d'urbanisme, medi ambient, responsabilitat patrimonial i serveis socials.

El síndic i el seu equip van fer diverses visites com ara a la Cooperativa Agrícola i l'escola d'Hostaleria on van conèixer el funcionament dels programes de transició al treball (PTT).

Es va reunir també amb algunes persones de l'Associació de dones marroquines, "Tarbia". A la visita a la Confraria de Pescadors, les problemàtiques exposades van donar lloc a l'obertura de tres actuacions d'ofici.

A Cerdanyola, el dia 17 de gener les visites rebudes van ser 54, que van donar lloc a 34 queixes i 19 consultes.

Durant la seva estada, el síndic, Rafael Ribó, va visitar el centre d'atenció a la dona El Safareig, la institució Montserrat Montero, dedicada a l'atenció de persones amb disminució psíquica, i acompanyat de l'adjunt per a la Defensa dels drets dels Infants, Xavier

Bonal, l'IES Pere Calders on, a més de visitar les instal·lacions, va fer una xerrada amb un grup d'alumnes.

Ribó va mantenir també una reunió de treball amb l'alcalde de la localitat, i Bonal, per la seva banda, va visitar el centre d'educació especial Jeroni de Moragues



El síndic escolta les explicacions de dos alumnes durant la visita a l'escola d'hosteleria de Cambrils.

Hem anat a...

19 de febrer Tribunal Econòmic Administratiu Regional de Catalunya. Barcelona

El síndic, Rafael Ribó, i el director d'Ordenació del territori i Relacions Locals, Matias Vives visiten el Tribunal Economic Administratiu Regional de Catalunya.

16 de gener - Casal d'Infants del Raval. Barcelona
L'adjunt per a la defensa dels drets dels Infants, Xavier Bonal, visita el centre i manté una reunió de treball sobre diferents problemàtiques de la infància.

15 de desembre. Sant Feliu de Llobregat
El director d'Ordenació del territori i Relacions locals, Matias Vives, assisteix a la presa de possessió del nou Defensor Local.

14 de desembre Can Taió. Santa Perpètua de Mogoda
El síndic, l'adjunt d'Infants, la directora d'afers socials i relacions amb el Parlament, Maria Jesús Larios, i diversos assessors visiten el castell que agrupa diferents centres d'atenció social.

13 de desembre. Reus
Rafael Ribó pronuncia la lliçó inaugural del curs acadèmic al Centre de Lectura amb el títol: "El dret de totes les persones a una bona administració".

11 de desembre. Madrid
El director de Seguretat Pública i Relacions Socials, Ignasi Garcia Clavel es va reunir amb el subdirector general de serveis penitenciaris i amb assessors del ministeri de l'Interior per parlar del protocol sobre la tortura.

4 de desembre - C. sanitari Parc Taulí. Sabadell
Rafael Ribó, acompanyat de l'adjunta Laura Díez i altres membres del seu equip visita l'àrea d'urgències, el centre de salut mental i el CAP del Consorci.

El síndic demana a Lloret de Mar una legislació específica per a les urbanitzacions

Rafael Ribó va aprofitar la seva visita a Lloret de Mar per demanar al govern que elabori una llei d'urbanitzacions, de la mateixa manera que s'ha fet una llei de barris, on estiguin contemplades les problemàtiques i les vies de solució d'aquest urbanisme dispers. El síndic va fer aquest suggeriment després que ell i el seu equip rebessin 49 visites que es van materialitzar en la presentació de 36 queixes i 13 consultes durant la seva estada a Lloret, el dia 23 de novembre.

Moltes d'aquestes queixes feien referència a problemes relacionats amb mancances i falta de serveis en les nombroses urbanitzacions que té el municipi i d'altres localitats veïnes.

Properes visites

Dimecres 7 de març
Calella.

Dijous 29 de març
Terrassa.

Les persones o entitats que vulguin fer una consulta o presentar una queixa han de posar-s'hi prèviament en contacte, trucant al tel. 900 124 124, o bé per mitjà del correu electrònic: sindic@sindic.cat



William Angrick president de l'Institut Internacional de l'Ombudsman (IOI) i ombudsman de l'estat d'Iowa, als Estats Units.

“L'equilibri entre llibertat i seguretat és l'etern repte dels governs”

El nord-americà William Angrick està al capdavant de l'Institut Internacional de l'Ombudsman, que agrupa els defensors d'arreu del món i del qual el síndic, Rafael Ribó, és un dels quatre directors de la regió europea. Angrick és també l'ombudsman de l'Estat d'Iowa. Té, per tant, una doble visió, local i global, de les institucions de defensa dels drets i del paper que han de jugar en una societat en continu canvis.

Quins reptes tenen plantejats els ombudsman actualment arreu del món?

En general, els grans reptes es donen quan la institució d'ombudsman té suficient independència, quan disposa de recursos i personal adequat, i també quan gaudeix de suficient poder legal i eines per a emprendre les responsabilitats que se li han confiat.

L'IOI ajuda a divulgar i a estendre la figura de l'ombudsman. Quin valor afegit suposa per a un país, regió, ciutat el fet de tenir un ombudsman?

Per a qualsevol entitat governamental, tenir un ombudsman veritablement independent i competent significa que tant els ciutadans com el govern tenen assegurada una resolució de queixes justa, responsable i oportuna.

A l'IOI conviuen diferents models de defensor, creu que s'haurien d'unificar criteris i potenciar les competències arreu?

Actualment penso que la institució de l'ombudsman està encara evolucionant. Els diversos governs, societats i cultures tenen diferents necessitats i reptes. Crec que mentre cada institució d'ombudsman mantingui la independència, la imparcialitat i una adequada autoritat i recursos, hem de deixar que les diversitats continuïn. També crec que ja hi ha suficients nivells i criteris d'inde-

pendència i de competència expressats al reglament de l'Institut, i que podem acceptar aquests principis generals. Potser un bon projecte per l'IOI seria emprendre una declaració més profunda d'aquests principis.

Aquest afany de seguretat que hi ha als països occidentals per por d'accions terroristes, legítima la restricció de drets que s'està produint en alguns països, com per exemple als Estats Units. Què en pensa?

L'equilibri apropiat entre la llibertat i la seguretat és l'etern repte dels governs. Esperem que algun dia a tots els països hi haurà institucions d'ombudsman que respondran a les al·legacions per la vulneració de les llibertats i els drets humans, sigui quina sigui la lògica o motivacions establertes.

Quin tipus de queixes reben a la seva institució?

L'Ombudsman d'Iowa té jurisdicció sobre l'estat d'Iowa i el govern local. La majoria de queixes són d'interns de centres penitenciaris i relatives a assumptes correccionals. Els següents temes més nombrosos són els relacionats amb els serveis socials i la protecció de menors, i el tercer àmbit de queixes més abundant és el de les qüestions locals. Les nostres queixes inclouen causes contràries a la llei, actuacions de l'administració injustes o il·lògiques, comportament arbitrari o capritxós,

exercici opressiu de l'autoritat i errades de fet o respostes inoportunes.

Per què els Estats Units no tenen un ombudsman nacional?

Aquesta és una qüestió difícil de contestar. Hi ha diferents raons. Els senadors i els membres del Congrés sovint creuen que la gestió de les queixes dels electors és una part important de la seva pròpia representació. A nivell del Govern nacional, el Congrés ha buscat supervisar la burocràcia amb inspectors generals i procuradors especials. Penso que per la gran envergadura del nostre govern nacional seria un gran repte que hi hagués una única institució d'ombudsman en termes de casos gestionats i de recursos requerits. No obstant això, espero poder veure algun dia una institució d'ombudsman nacional inclosa dins la legislació, de caire independent i de jurisdicció general. Com a president de l'Institut Internacional d'Ombudsman sóc partidari de l'establiment d'una institució als Estats Units. Per la seva banda, l'Associació d'Ombudsman dels Estats Units proporciona normativa i consells sempre que hi ha un debat sobre la creació d'un Ombudsman Nacional Amèrica.