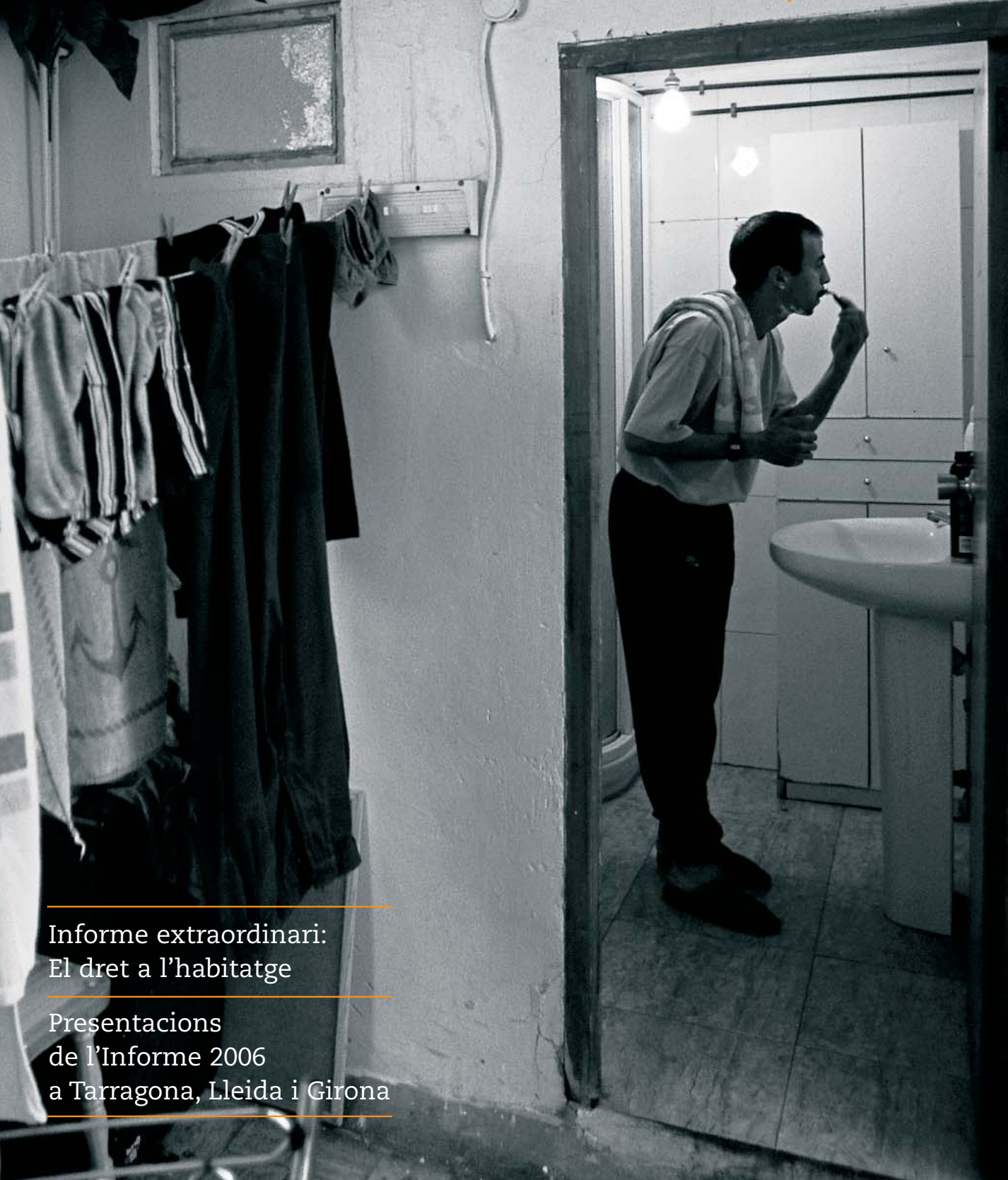


DRETS

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

BUTLLETÍ DEL SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA ■ NÚMERO 19 ■ JULIOL DE 2007



Informe extraordinari:
El dret a l'habitatge

Presentacions
de l'Informe 2006
a Tarragona, Lleida i Girona

EDITORIAL

Proximitat

La millora de les infraestructures i les noves tecnologies de la informació escurcen dia a dia les distàncies. Tot i les mancances i les desigualtats territorials que hi ha en aquests camps, denunciades reiteradament pel Síndic, la comunicació és cada vegada més fàcil i importen poc els quilòmetres que separen els interlocutors.

Aquesta millora de les tecnologies de la comunicació ha estat aprofitada pel Síndic per acostar-se el màxim possible a totes les persones d'arreu de Catalunya, tot i tenir una única seu a Barcelona. El web permet la presentació de queixes de manera immediata les 24 hores del dia i un telèfon gratuït facilita també el contacte entre la institució i la gent que s'hi adreça. Des del mes de febrer de 2007 hi ha també a disposició de tothom el servei de presentació de queixes per videoconferència, des de deu ciutats de Catalunya. Aquest servei, que s'ampliarà a noves localitats properament, significa tenir un punt de connexió amb el Síndic a menys de seixanta quilòmetres pràcticament a tot el territori.

Tot i aquestes millores, el contacte directe amb les persones segueix sent una de les prioritats de la institució. Conèixer de primera mà les problemàtiques i les inquietuds de la gent no ho poden fer les noves tecnologies. Amb aquest objectiu, aquest mes de juny el Síndic fa per primera vegada tres presentacions territorials de l'Informe 2006. Són a Tarragona, Lleida i Girona. Estan adreçades als representats d'entitats i associacions, però també al públic en general. Volem donar a conèixer l'activitat del Síndic durant l'any passat, centrada en casos i actuacions del defensor de les persones en cada territori, però ha de servir també per escoltar i conèixer les inquietuds i els problemes d'aquestes entitats i dels assistents a la trobada. Aprofitant aquestes presentacions i amb el mateix objectiu de proximitat, aquell dia el Síndic desplaçarà la seva oficina a aquestes tres ciutats perquè tothom que vulgui presenti la seva queixa.

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 les consultes de qualsevol persona o col·lectiu, i fa recomanacions a les administracions i les empreses de serveis d'interès públic, quan aquestes vulneren drets i llibertats.



© Síndic

Telefónica respondrà en quinze dies al Síndic sobre les reclamacions dels usuaris

El director general de Telefónica a Catalunya, Kim Faura, i el síndic de greuges de Catalunya, Rafael Ribó, han signat un conveni de col·laboració per agilitzar la tramitació de les queixes i les consultes que arriben al Síndic referides als serveis que ofereix la companyia.

El conveni fixa els procediments de col·laboració que han estat mantenint de manera informal des de fa temps les dues parts, referents a les sol·licituds d'informació i les queixes presentades al Síndic sobre Telefónica, i explícita les noves competències del Síndic que inclou l'Estatut de supervisió de les empreses privades que gestionen serveis públics.

El conveni signat estableix que el Síndic demanarà informació a Telefónica sobre les queixes referides a la manca de prestació del servei universal de telefonia (telèfon fix) i sobre les queixes per afectacions d'alguna propietat, com ara fils, pals o antenes, i la companyia li respondrà en un termini de quinze dies.

Butlletí Drets. Número: 19
 Coordinació i Redacció: Àrea de Comunicació
 Maquetació: La Factoria dels Anuncis
 Foto portada: Tomàs Abella
 Impressió: Gràfiques Hostench
 Dipòsit legal:

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

RESOLUCIONS

Recomanacions per millorar el servei dels registres civils

La tramitació d'una queixa sobre el funcionament del Registre Civil de Terrassa ha portat el Síndic de Greuges a demanar al Departament de Justícia i al Tribunal Superior de Justícia de Catalunya (TSJC) més mitjans i una millor organització d'aquest servei per posar fi al col·lapse actual.

Entre aquestes recomanacions hi ha dotar de més mitjans personals i materials el servei dels registres civils perquè puguin assumir eficaçment les noves competències en matèries d'adquisició de nacionalitat espanyola i adopcions internacionals.

També proposa dissenyar mecanismes de detecció de necessitats i un pla d'actuació respecte a aquestes. Les reformes de la legislació de registre civil s'han produït quan el Registre Civil Central ha arribat al col·lapse, situació que s'ha traslladat als registres civils municipals sense les dotacions pressupostàries oportunes.

Una tercera recomanació és establir horaris diaris de matí i tarda per millorar l'accés a aquest servei. A tall d'exemple, en aquest sentit pot servir l'horari del Servei de Nacionalitat del Ministeri de Justícia (de dilluns a divendres ininterromput de 9.00 hores a 17.30 hores i dissabtes de 9.00 a 14.00 hores).

Aplicar noves tecnologies que hi facilitin l'accés dels ciutadans i permetin la tramitació i el coneixement dels assumptes, mitjançant un sistema electrònic de dades al qual sigui fàcil d'accedir per als usuaris, és un dels altres suggeriments.

El Síndic també constata la desinformació o la informació contradictòria que dona a Internet el Ministeri de Justícia sobre l'obtenció de la nacionalitat espanyola per residència, en què s'assegura que la sol·licitud es pot presentar per correu o per mitjà d'un gestor administratiu, fet que entra en contradicció amb la realitat, ja que només se n'accepta el lliurament directe per l'interessat.

Mes informació a www.sindic.cat a l'apartat de notícies



© Jordi Canyameres

Reconeixement de grau de disminució

El Síndic ha fet una sèrie de suggeriments al Departament d'Acció Social i Ciutadania per millorar la gestió de la resolució dels procediments de reconeixement del grau de disminució.

Segons la informació facilitada per l'Administració, el termini mitjà de resolució d'aquests procediments en el conjunt dels vuit centres d'atenció a persones amb discapacitat és de 233 dies, uns set mesos i mig al final del 2005. Aquesta mitjana supera amb escreix el termini màxim que estableix la normativa, que és de tres mesos.

Valorar la conveniència de fixar i establir reglamentàriament el nombre d'equips de valoració i orientació mínims, segons el volum potencial de població atesa, és una de les propostes.

També suggereix estudiar la possibilitat d'introduir millores organitzatives en la dinàmica de funcionament dels equips de valoració que permetin reduir al màxim el període entre el moment de realització del reconeixement a la persona i l'emissió de la resolució o certificat i també extremar les mesures perquè la informació que es facilita a les persones que demanen aquest reconeixement sigui precisa, àmplia i detallada; especialment pel que fa a la possibilitat d'utilitzar tots els mecanismes i les alternatives per acreditar-ne la condició, a l'efecte d'instar altres procediments o sol·licitar altres serveis o beneficis per raó de la seva discapacitat i per atendre les seves necessitats.

Contaminació de l'aigua per nitrats

El Síndic s'ha adreçat a 70 ajuntaments, principalment de Lleida i Girona, per saber si s'han dut a terme les alternatives de proveïment per evitar la contaminació per nitrats. El setembre de 2006 el Síndic va obrir una actuació d'ofici, després de conèixer les dades d'un estudi del Departament de Salut que evidenciava que més de cent xarxes d'aigua tenien una quantitat de nitrats que superava els límits permesos, cosa que feia que l'aigua no fos potable. El Departament de Medi Ambient ha informat el Síndic de les alternatives de proveïment que s'han portat a terme als municipis afectats. Per verificar la realització d'aquestes actuacions i per saber l'estat actual de l'aigua, el Síndic demanarà informació als ajuntaments afectats.

Investigació sobre presumptes maltractaments a Brians

El Síndic ha obert una nova actuació d'ofici per investigar possibles maltractaments a interns al Centre Penitenciari de Brians.

Durant el 2006 i el 2007 s'han rebut 22 queixes d'interns que feien referència a un presumpte maltractament o rigor innecessari en l'actuació dels professionals penitenciaris, particularment al Centre de Brians. Des de l'Àrea de Seguretat Pública s'ha fet un seguiment dels casos de presumptes maltractaments cada

vegada que s'ha rebut una queixa d'interns.

En l'estudi que aquesta institució està duent a terme sobre els maltractaments, s'hi ha afegit l'informe d'una entitat de defensa dels drets humans que el mes de març va posar en coneixement d'aquesta institució la denúncia que diversos interns li havien fet arribar, denúncia que també havia comunicat a l'Administració penitenciària.

El mes de febrer passat el mateix síndic, Rafael Ribó, ja va anar a Brians per interessar-se personalment per aquests casos. El director de Seguretat Pública i Relacions Socials, Ignasi Garcia Clavel, i altres membres de l'equip del Síndic continuaran visitant regularment tots els centres penitenciaris.

Control de les obres nocturnes de l'AVE a Barcelona



El Síndic ha recomanat a l'Ajuntament de Barcelona que verifiqui si les obres nocturnes de l'AVE a Sants són les estrictament necessàries i si s'apliquen mesures per minimitzar l'impacte acústic.

El mes de gener el Síndic ja va fer una primera recomanació en què demanava més implicació de l'Ajuntament a l'hora de controlar aquestes obres que executa l'ens estatal ADIF.

L'Ajuntament va atendre la recomanació del Síndic i va informar que s'havia posat en marxa un protocol d'actuació entre la Guàrdia Urbana i la direcció d'infraestructures del mateix l'Ajuntament, que té un vigilant a peu d'obra per seguir els treballs nocturns.

També s'ha establert una reunió setmanal entre representants municipals, la direcció de l'obra i el contractista per tractar les incidències sorgides i per preveure les actuacions futures que poden generar soroll.

Malgrat aquestes mesures, han continuat arribant queixes de veïns al Síndic de treballs nocturns molt sorollosos efectuats amb maquinària pesant que impedeixen el descans. És per això que ha insistit a l'Ajuntament que extremi el control.

Més informació a www.sindic.cat a l'apartat de notícies

El dret a l'habitatge: obstacles i límits

Una aproximació a la situació actual

La tendència a l'alça dels preus de l'habitatge que s'ha produït en els darrers anys, tant de lloguer com dels de compravenda, ha posat en qüestió l'accessibilitat a l'habitatge no solament dels col·lectius més desfavorits o vulnerables de la població, sinó també d'un gran nombre de persones amb rendes baixes i mitjanes.

Moltes dades avalen aquesta percepció. Així s'observa que entre els anys 1987 i 2003, mentre els salaris s'incrementaven un 59%, el preu del metre quadrat d'habitatge ho feia en un 184%, o dit en altres termes, si l'any 1987 un sou mitjà tenia una capacitat de compra de 26,46 m² de pis, l'any 2003 s'havia reduït a 13,61 m². Si bé la dificultat per accedir a un habitatge és un problema general del conjunt de l'Estat espanyol, algunes dades evidencien la gravetat de la situació a Catalunya. El percentatge de la renda familiar destinada a la compra d'habitatge és a Ca-

talunya cinc o sis punts per sobre la mitjana estatal.

De tota manera, tot i que els preus de l'habitatge han experimentat un increment desmesurat durant els darrers anys, la demanda de segones residències i la demanda inversora han afavorit un ritme creixent de la construcció i han donat lloc a dues realitats clarament diferenciades: d'una banda la de les persones que han entrat dins d'aquesta dinàmica inversionista i, d'altra banda, la d'altres persones que, per contra, han vist que les seves expectatives d'accedir a un habitatge han estat clarament defraudades.

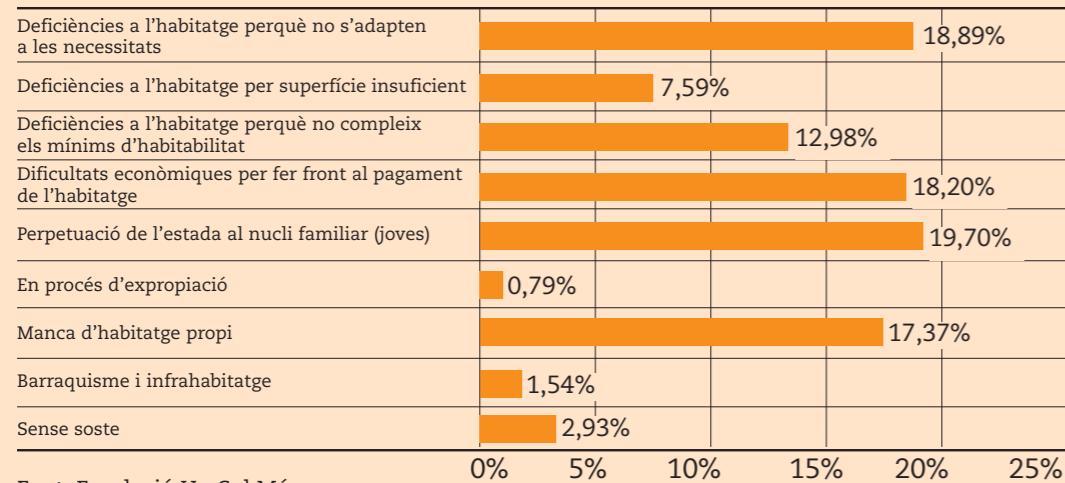
Aquesta doble realitat no ens pot fer oblidar que el dret a l'habitatge és un dret bàsic, una necessitat essencial de totes les persones, que té una importància cabdal, ja que en depenen altres drets.



La percepció dels ajuntaments

Quant a la tipologia de problemes d'habitatge, una enquesta feta als responsables municipals de 41 localitats de Catalunya, on viu un 63,72% de la població catalana, constata que els problemes més freqüents són la perpetuació de l'estada a l'habitatge familiar dels fills joves, seguida

molt de prop per la manca d'adaptació dels habitatges a les necessitats de les persones de mobilitat reduïda i per les dificultats econòmiques per fer front al pagament del lloguer o de la quota de la hipoteca.



Font: Fundació Un Sol Món

Les actuacions del Síndic sobre l'habitatge

Durant els anys 2005 i 2006 el Síndic ha rebut un total de 339 queixes (132 el 2005 i 207 l'any 2006) relatives a problemes relacionats amb l'habitatge. D'aquestes, se n'han estudiat 247 en aquest informe.

La majoria de queixes ha estat presentada per persones residents a municipis de més de 50.000 habitants situats a l'àrea metropolitana de Barcelona. Tot i això, hi ha queixes del 70% de les comarques, fet que evidencia l'ampli abast territorial del problema de l'habitatge.

El retrat de la persona que s'ha adreçat al Síndic és el d'una dona, jove i resident a l'àrea metropolitana de Barcelona.

El nombre més elevat de sol·licituds d'intervenció del Síndic fa referència, en primer lloc, a l'accés i l'adquisició (88 casos) i, en segon lloc, a la conservació i el manteniment de l'habitatge (85). Tot i això, cal destacar que, respecte a l'any 2005, l'increment més elevat s'ha produït en les queixes relatives a la construcció i l'adequació. Un 12,9% de les queixes fa referència a problemes de mobilitat reduïda.

Queixes rebudes	2005	2006	TOTAL
Accés i adquisició d'habitatge	33,98%	36,81%	35,63%
Construcció i adequació	12,62%	21,53%	17,81%
Conservació i manteniment	40,78%	29,86%	34,41%
Altres (expropiacions, desqualificació, desnonaments, etc.)	10,68%	11,11%	10,93%
Assetjament immobiliari	1,94%	0,69%	1,21%
Total	100%	100%	100%



© Jordi Canyameres

La necessitat que intervinguin les administracions

La situació actual no permet donar per bons plantejaments del tipus "deixem que el mercat situï les coses al seu lloc", si ens referim a l'habitatge com el que és: un dret de caràcter bàsic, una necessitat essencial, un factor imprescindible per al desenvolupament integral de la persona.

És per això que els poders públics han d'assumir la responsabilitat de promoure les condicions necessàries que permetin garantir el ple exercici del dret a l'habitatge.

Si avui dia ningú no es qüestiona la idea de servei públic amb relació a l'accés a l'educació o a la sanitat, és evident que l'accés a l'habitatge és igualment una necessitat essencial, un dret bàsic de totes les persones, amb relació al qual l'Administració ha d'assumir una plena responsabilitat.

La complexitat de la situació actual fa necessària la intervenció de les administracions d'una manera global que abordi diferents àmbits d'actuació.

Primerament, per mitjà de la planificació urbanística del territori i dels processos posteriors de la gestió del sòl. També per mitjà de polítiques d'habitatge social; mesures d'ajut i assistencials als col·lectius més desfavorits; més inspecció, control i sanció davant de fets que puguin ser constitutius d'infracció en matèria d'habitatge; i també per mitjà d'una política fiscal que faciliti l'accés a l'habitatge a les persones amb més dificultats socioeconòmiques.

Tot i que en aquesta matèria el pilar fonamental és el binomi urbanisme-habitatge, aquest ha d'anar acompanyat d'una política social adequada. Les administracions públiques, i especialment els ajuntaments per mitjà dels seus serveis socials i d'habitatge, han de conèixer quins són els problemes concrets d'habitatge que es produeixen (sobreocupació, barraquisme, infrahabitatge, etc.) i quins són els col·lectius i les persones més afectats (immigrants, gent jove, famílies monoparentals, etc.), a fi dissenyar les polítiques d'acord amb les necessitats reals detectades.



© Síndic

Algunes recomanacions

El Síndic, en aquest informe lliurat al Parlament de Catalunya el 4 de juliol de 2007, fa un seguit de recomanacions entre les quals destaquem:

- Els poders públics han d'assumir la plena responsabilitat de promoure les condicions necessàries per garantir el ple exercici del dret a l'habitatge.

- Els ajuntaments han d'adequar el volum del patrimoni municipal del sòl i d'habitatge a les necessitats que estableix el pla d'ordenació urbanística i destinar-lo únicament i exclusivament a les finalitats que li són pròpies.

- Les administracions públiques han de disposar d'un cens sempre actualitzat del parc d'habitatges públics, a l'efecte de garantir que transcorri el mínim temps possible des que l'habitatge queda lliure fins que torna a ser adjudicat.

- Cal modificar la llei en matèria d'arrendaments urbans, a fi d'incorporar, de manera automàtica, algun tipus de compensació en les condicions de lloguer en benefici de l'arrendatari, com ara l'ampliació del termini de duració del contracte o una rebaixa de la renda del lloguer quan el propietari incorpori l'exigència d'aval.

- Cal assegurar l'agilitat dels procediments judicials en els casos de desnonaments per impagament del lloguer.

- Cal adequar els preus màxims de venda establerts legalment als preus reals que hi ha en el mercat immobiliari.

- Cal promoure diverses mesures per incorporar al mercat els habitatges desocupats, com ara ajuts per rehabilitar-los o la subscripció per part de l'Administració d'assegurances multirisc perquè no sigui l'arrendatari el que hagi d'assumir els desperfectes o l'impagament de les rendes, etc .

- És necessari tramitar i aprovar un planejament urbanístic d'àmbit supralocal, amb la finalitat de garantir l'accés a l'habitatge tenint en compte la mobilitat geogràfica de les persones.

- Cal implantar sistemes de finestra única per als interessats en l'accés a l'habitatge i s'ha de crear un registre unificat de sol·licitants i un inventari únic d'habitatges.

- S'han de tenir en compte altres aspectes, com ara lloc de treball habitual, a més de l'empadronament, per accedir a un habitatge amb protecció oficial.

- Cal impulsar línies d'ajut per al pagament del lloguer.

- Les administracions han de promoure actuacions de remodelació integral i de renovació urbana als barris o les zones degradades, amb una atenció especial als barris antics on sovint resideixen persones amb rendes molt baixes, i procurar que els residents del barri siguin els primers afavorits per l'operació de remodelació urbana tot evitant que les plusvàlues generin situacions de violència immobiliària i urbanística.

- Cal potenciar línies d'ajuts econòmics per als propietaris amb ingressos econòmics limitats que no poden fer front als costos de les obres de rehabilitació.

- Cal valorar el fet d'incloure com a infracció en matèria d'habitatge els casos de sobreocupació d'habitatges.

- És necessària una regulació específica del problema de l'assetjament immobiliari per articular una resposta més eficaç i coordinada de l'Administració i dissuadir els propietaris de practicar-lo.

- Les administracions local i autonòmica han de crear serveis públics i gratuïts en matèria d'arrendaments urbans amb una consideració especial al problema l'assetjament immobiliari.

Podeu consultar l'informe complet al lloc web del Síndic: www.sindic.cat a l'apartat d'informes i documents.

Commemoració dels 50 anys del Tractat de Roma

El 22 de maig passat el Síndic va organitzar un acte commemoratiu dels 50 anys del Tractat de Roma amb relació als drets. Aquest acte va consistir en una conferència de l'excomissari de Drets Humans del Consell d'Europa, Álvaro Gil-Robles, titulada : "La defensa dels drets a Europa. Els tractats i el Conveni de drets humans".

Gil-Robles va fer un repàs de l'experiència viscuda com a comissari i va apuntar els grans reptes europeus immediats pel que fa als drets.

Referint-se al terrorisme internacional, va assenyalar que el debat entre llibertat i seguretat sovint s'havia resolt amb una afectació dels drets.

Sobre la immigració va apuntar que fins ara Europa no ha sabut "portar i ordenar" el fenomen migratori i que aquesta mala gestió ha fet que es produeixin brots de xenofòbia i racisme i que hi hagi també una retallada de drets, com per exemple del dret d'asil. L'acte va tenir lloc al Col·legi d'Advocats de Barcelona.



© Síndic

Balanç del projecte d'assistència jurídica gratuïta a Sèrbia

El servei d'assistència jurídica gratuïta en diverses ciutats de Sèrbia, impulsat pel Síndic, ha atès més de 13.000 persones en tres anys. D'aquestes, 12.462 han utilitzat el servei d'orientació jurídica i 750, el torn d'ofici.

Aquestes dades van ser divulgades el dia 14 de juny passat a Belgrad, en un acte organitzat pel Síndic on es va fer una presentació dels resultats del projecte i es va lliurar als assistents exemplars d'una revista que recull el contingut i les dades del projecte. A l'acte hi van assistir un representant del govern serbi, l'ambaixador espanyol i el síndic, Rafael Ribó.

Durant l'acte es va donar a conèixer davant les autoritats i els professionals serbis el sistema implantat a vuit municipis serbis i que funciona actualment amb recursos propis dels ajuntaments, per tal que es tingui en compte a l'hora de regular per llei el dret a l'assistència jurídica gratuïta de les persones amb recursos econòmics insuficients.

Delegacions dels defensors de Portugal i Dinamarca visiten el Síndic

Durant els mesos d'abril i maig la institució del Síndic ha rebut dues delegacions de defensors d'estats europeus.

La delegació portuguesa, encapçalada pel mateix defensor, provedor de Justícia, va visitar el Síndic els dies 14 i 15 de maig. El motiu de la visita era conèixer el funcionament de la institució i l'actuació que duu a terme en diversos àmbits, com ara urbanisme, medi ambient i presons.

Els dies 23 i 24 d'abril van visitar la institució els responsables de Relacions Internacionals i Comunicació de l'Ombudsman de Dinamarca. Van mantenir diverses reunions per explorar futurs projectes de cooperació internacional com ara el d'assessorament per a la creació d'un defensor a Jordània, i es van interessar també per conèixer la política de comunicació del Síndic.

Reunió de defensors europeus amb el comissari de Drets Humans del Consell d'Europa

El síndic de greuges, Rafael Ribó, va assistir a Atenes, els dies 12 i 13 d'abril, a la reunió que va organitzar el Comissari de Drets Humans del Consell d'Europa, juntament amb l'Ombudsman grec.

La trobada, on el Síndic va participar com a membre de la Junta Europea de l'Institut Internacional de l'Ombudsman (IOI), tenia com a tema central "L'aplicació dels drets humans i les normes jurídiques a Europa: La coo-

peració entre els ombudsman, les institucions nacionals pels drets humans i el Comissari dels Drets Humans del Consell d'Europa".

Per part del Síndic també hi va participar Maria Jesús Larios, directora d'Afers Socials i Relacions amb el Parlament.

Hem anat a...

1/4 de juny. Irlanda

El síndic, Rafael Ribó, visita Irlanda per conèixer el funcionament de les dues institucions d'ombudsman de l'illa, l'ombudsman d'Irlanda i el d'Irlanda del Nord, i compartir temes d'interès comú.

14 de Maig. Vilafranca del Penedès

El síndic Rafael Ribó, i el proveïdor de Justícia de Portugal, participen a l'acte: "La defensa dels drets de la ciutadania a la Unió Europea", organitzat per l'Ajuntament i la Sindicatura Municipal de Greuges.

11 de maig. El Prat de Llobregat (Sant Cosme)

L'adjunt per a la Defensa dels Drets dels Infants, Xavier Bonal, visita diverses escoles del barri.

7 de maig. Madrid

La directora d'Afers Socials i Relacions amb el Parlament, Maria Jesús Larios, i el director de Seguretat Pública i Relacions Socials, Ignasi Garcia Clavel, participen al Seminari sobre el Mecanisme Nacional de Prevenció de la Tortura.

3 de Maig. Sant Cugat del Vallès

El síndic, Rafael Ribó, i el director d'Ordenació del Territori i Relacions Locals, Matias Vives, intervenen en l'acte de presa de possessió del síndic municipal de Sant Cugat.

26 d'abril. Badalona

Ignasi Garcia Clavel en visita la comissaria dels Mossos d'Esquadra.

Madrid. 18 d'abril

L'adjunta, Laura Díez, participa en la taula rodona de la Primera Jornada Internacional de Defensories: "La defensa dels drets dels pacients en el tercer mil·lenni", organitzada per l'oficina del Defensor del Pacient de la Comunitat de Madrid.

20 de març. Girona

L'adjunta, Laura Díez, pronuncia la conferència "La integració dels immigrants a Catalunya" a la Universitat de Girona.

21 de març. Barcelona

El síndic i diversos membres del seu equip visiten la seu de la Fundació Futur i diversos centres de Càritas del districte de Ciutat Vella a Barcelona.

21 de març. Olot i Girona

Xavier Bonal i dues assessores visiten el centre d'educació especial Joan XXIII d'Olot i el centre Nostra Senyora de la Misericòrdia a Girona.

14 de març. L'Hospitalet de Llobregat

Ignasi Garcia Clavel en visita la comissaria dels Mossos d'Esquadra.

2 de març. Matera (Itàlia)

El síndic, Rafael Ribó, participa en les jornades "Drets Humans i Defensa Cívica", organitzades pel Defensor Cívico de la regió de la Basilicata.

Altres visites

Ajuntaments i localitats

Matias Vives i diversos assessors visiten ajuntaments i poblacions per fer el seguiment d'actuacions en tràmit: l'Aleixar, Botarell, Valls, Alcoletge, Reus, Alcanar, el Prat de Llobregat, Pallegà. Montcada i Reixac, Canet de Mar, Tossa de Mar, Santa Coloma de Farners, Vidreres, Corbera de Llobregat i Sant Feliu de Llobregat.

Centres penitenciaris

Ignasi Garcia Clavel, acompanyat de diversos assessors, ha visitat els centres penitenciaris de Brians (24 de maig), i Quatre Camins (25 de maig) i Ponent (12 de juny).

Presentacions territorials de l'Informe

Per primera vegada el Síndic fa presentacions territorials de l'Informe anual a Tarragona, Lleida i Girona. Aquestes presentacions tenen com a objectiu explicar el treball del Síndic durant l'any 2006, incidint especialment en les problemàtiques detectades en cada territori.

Les presentacions, que estan adreçades especialment a organitzacions i entitats socials, han de servir també perquè la institució del Síndic en conegui de primera mà les inquietuds i els problemes.

El mateix dia de la presentació de l'Informe el Síndic desplaça la seva oficina a cada una de les ciutats per rebre queixes i consultes.

Desplaçaments a Calella i a Terrassa

Durant el mes de març de 2007, l'oficina del Síndic s'ha desplaçat a Calella, el dia 7, i a Terrassa el dia 29.

A Calella es van rebre un total de 39 visites, que es van materialitzar en 20 queixes i 21 consultes. Malgrat la varietat de les problemàtiques plantejades, es van recollir diverses queixes que es poden considerar habituals en una població turística com Calella, com ara els problemes de sorolls que poden provocar establiments d'oci com discoteques i bars musicals. També es van rebre queixes relacionades amb temes sanitaris i sobre servei de Rodalies RENFE.

El síndic, Rafael Ribó, després d'entrevistar-se amb l'alcalde, va visitar el centre de suport a la integració social L'Encenall, un taller nascut de la Unitat d'Alcoholisme i Drogodependència de l'Hospital Comarcal de Calella. Acompanyat per l'adjunta, Laura Díez, el síndic va visitar també el CAP Calella i l'Hospital de Sant Jaume.

Per la seva banda, l'adjunt per a la Defensa dels Drets dels Infants, Xavier Bonal, es va reunir amb els responsables de l'Equip d'Assessorament Psicopedagògic de l'Alt Maresme, a Pineda, i també amb el director i els membres de l'AMPA del CEIP Carles Salicrú. L'adjunt d'Infants també va fer una xerrada als alumnes de l'IES Bisbe Sivilla.

A Terrassa es van rebre un total de 33 visites, que es van materialitzar en 12 queixes i 21 consultes. Per primera vegada es van rebre les visites a la seu del defensor local. En aquest cas, la Sindicatura de Greuges de Terrassa, que va cedir les seves dependències a l'equip del Síndic.

Es van rebre moltes més consultes que queixes. Pel que fa a la tipologia de les queixes, habitatge i serveis socials van ser les dues temàtiques més plantejades. També va haver-hi una queixa i una consulta sobre els



© Síndic

problemes d'accessibilitat dels discapacitats físics.

El síndic es va reunir en primer lloc amb l'alcalde de la ciutat, després va visitar Càritas, la Fundació Prodis, la Fundació Busquets, i la Unitat d'Hospitalització Penitenciària de l'Hospital de Terrassa.

L'adjunta, Laura Díez, va visitar el servei d'urgències i algunes altres dependències de la Mútua de Terrassa, i es va reunir amb el director general.

L'adjunt per a la Defensa dels Drets dels Infants es va reunir amb les persones responsables de l'Equip d'Atenció a la Infància i l'Adolescència de Terrassa per conèixer-ne el treball i per abordar temes d'interès per a la institució.

Visites i presentacions territorials

Dijous 7 de juny. Tarragona

Dimarts 12 de juny. Lleida

Dijous 28 de juny. Girona



© Síndic

Carles Dalmau síndic municipal de greuges de Sant Boi de Llobregat i president del Fòrum de Síndics i Defensors locals (Forumsd).

“Els síndics locals també ens queixem dels retards en rebre les respostes dels nostres ajuntaments”

El síndic de greuges de Sant Boi, l'advocat Carles Dalmau, és des del febrer passat president del Fòrum de Síndics i Defensors Locals que ja agrupa més de trenta institucions. Dalmau es mostra convençut de la utilitat d'aquestes defensories tan properes a les persones.

Quin tipus de queixes arriben als síndics locals?

Als defensors locals ens arriben queixes de tot tipus relacionades amb tot el que és competència municipal.

Així, hi ha queixes relatives a seguretat ciutadana, serveis de la ciutat, disciplina urbanística i medi ambient, serveis socials, participació, hisenda local i altres. Més que mencionar casos concrets faria esment d'alguns elements que sovint concurren en les queixes que ens arriben: la manca de resposta de l'Administració, els endarreriments excessius, les respostes poc motivades o insubstancials o la mateixa manca de coordinació dels departaments afectats i, finalment, una activitat informativa envers la ciutadania francament millorable en les petites accions quotidianes.

Els ajuntaments responen amb celeritat i accepten les vostres resolucions?

En gran manera, sí. Tot i això, els síndics locals també ens queixem de tant en tant d'alguns retards que patim a l'hora de rebre les respostes dels nostres propis ajuntaments. Val a dir que, en virtut de l'eficàcia i després de tres anys com a síndic, estic potenciant amb decisió les actuacions de mediació que permeten la solució amistosa dels casos. Vull dir que intento persuadir i convèncer l'àrea afectada del meu ajuntament per poder solucionar el cas amb les raons en pro del ciutadà que ha estat presumptament agreujat.

Quins són els avantatges i els inconvenients d'estar tan a prop de l'Administració i de la gent que presenta una queixa?

L'avantatge de la proximitat és la immediatesa, la presència, si cal, al mateix lloc de la ciutat on es produeix la queixa, la possibilitat d'una gestió directa i eficaç en l'entorn administratiu i els responsables dels diversos serveis dels ajuntaments.

Els inconvenients són principalment motivats per dues situacions diferents. En molts casos l'actuació municipal ha estat correcta i no és fàcil aconseguir que la ciutadania assumeixi que no té la raó i que hem hagut de desestimar el cas. En altres casos també ens costa a tots assumir que, tot i que el síndic entén que hi ha un greuge, i així ho manifesta en la seva resolució, l'ajuntament acaba prenent la decisió de no acceptar-la.

Molts dels síndics locals de Catalunya esteu agrupats en un Fòrum. Quins són els objectius i els projectes d'aquest Fòrum?

El FòrumSD és una associació formada pels síndics i defensors dels ajuntaments de Catalunya que lliurement hi volen formar part. A data d'avui agrupem un total de 33 sindicatures de Catalunya i estem oberts al contacte i el treball amb síndics i defensors locals de poblacions de la resta de l'Estat.

Els objectius de l'associació són promoure el creixement i els desenvolupament de la institució, facilitar

l'extensió i la implantació d'aquesta institució als municipis, desenvolupar models de treball i formes d'actuació conjuntes, i disposar d'una xarxa de coordinació, informació, suport, intercanvi i assessorament entre les sindicatures.

Els defensors locals i el Síndic de Greuges tenen un conveni de col·laboració. Creieu que es pot millorar aquesta sinèrgia de col·laboració?

Sí, evidentment sí que podem millorar-la encara. Com tots els convenis s'ha d'explorar, fer-lo treballar i treure-li profit, en benefici de la ciutadania, les administracions i les institucions signants. La millor opció és créixer conjuntament des de la complementarietat i la suma de les dues potencialitats i assolir, des de la independència i l'autonomia de cada institució, el millor servei possible a la ciutadania.

Com és que a Catalunya ja hi ha més de trenta defensors locals i a la resta de l'Estat són pràcticament inexistent?

Els nostres representants polítics tenen la convicció que els ciutadans han de tenir prou garantida la defensa dels seus drets davant l'Administració i una manera de concretar-ho són les sindicatures o defensories locals. A la resta de l'Estat, llevat d'algunes excepcions a les Illes Balears, País Valencià, Vitòria i Andalusia, l'aposta encara és tímida, però tot arribarà. N'estem convençuts.