



SÍNDIC MEMÒRIA 2005

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

SUMARI

■ PRESENTACIÓ 3

■ DADES DESTACADES DE L'ANY 2005 4-9

■ COL·LECTIUS AMB UNA NECESSITAT ESPECIAL DE PROTECCIÓ

Infants i adolescents 10

Gent gran 12

Immigració 12

Drets dels interns en centres penitenciaris 14

Persones discapacitades 14

Situacions d'exclusió 15

■ DRETS SOCIALS I ECONÒMICS

Educació 16

Habitatge 17

Medi ambient 18

Salut 19

Treball i Pensions 20

Tributs 21

■ ALTRES DRETS CONSTITUCIONALS I ESTATUTARIS

Dret a una bona administració 22

Drets dels consumidors 24

Drets lingüístics 24

Drets de participació 24

Llibertat, Seguretat i Administració de justícia 25

■ PROJECCIÓ INSTITUCIONAL 27-29

■ COOPERACIÓ INTERNACIONAL 30-31



El 2005 ha estat el meu primer any complet com a síndic i, per tant, per primer cop, ara podem fer un balanç global de la tasca que, el meu equip i jo, hem dut a terme durant tot un any.

En la memòria del 2004 destacàvem que aquell any fou de transició i expressàvem la voluntat de donar més projecció al Síndic i d'apropar-lo més a les persones. Un any després considerem que anem per bon camí i ens satisfà veure com la missió i la tasca del Síndic s'està fent un lloc en els mitjans de comunicació i està arribant a més indrets de tot Catalunya.

Com veureu en les pàgines següents, hem augmentat els desplaçaments fora de la seu de Barcelona. A més, hem donat un impuls a aquestes sortides i aprofitem per visitar organitzacions, escoles i equipaments sanitaris i socials, que ens ajuden a conèixer millor la realitat social del nostre país.

Durant l'any 2005 hem gestat bona part dels elements de difusió que han sortit a la llum a principis del 2006, com ara la producció d'espots de TV i falques de ràdio, una nova pàgina web o els nous fullets i revista. Elements adreçats a incrementar el nostre grau de coneixement entre els catalans.

També hem potenciat l'elaboració d'informes extraordinaris sobre temes d'àmbit social i hem augmentat les visites d'estudi a diverses institucions homòlogues. Amb motiu de les Segones i Terceres Jornades commemoratives del 20è aniversari de la Llei del Síndic de Greuges, hem consolidat els llaços amb altres institucions de defensors i ombudsman de la resta de l'Estat i d'Europa.

Hem treballat per donar un servei àgil i de qualitat. Això no ha estat senzill en un any en què hem tingut un augment de les actuacions d'un 59% respecte de l'any 2004. Sabem que som una mica més coneguts, però també hem detectat que el gran augment de consultes és una mostra del desconeixement que tenen els ciutadans sobre els mecanismes de què disposen les administracions perquè aquests puguin expressar i adreçar formalment les seves reclamacions. Per això, encoratgem tots els organismes públics a difondre aquests mecanismes i mitjans.

La nostra relació amb les administracions ha estat fluïda, tot i que, quan ha calgut, no hem dubtat a denunciar públicament situacions d'injustícia i a fer les recomanacions més oportunes per evitar-les. Aquesta és la nostra tasca principal i, en aquest sentit, el 2005 ha estat un bon any. Sabem que encara ens queda un llarg camí i molta feina per fer, per esdevenir més àgils, transparents i eficaços, però també sabem que avui el Síndic és una mica més útil que fa un any perquè és més accessible i arriba a més persones.

Rafael Ribó
Síndic

DADES DESTACADES DE L'ANY 2005

Durant l'any 2005 el Síndic ha incrementat les seves actuacions en un 59% respecte de l'any 2004. Aquest destacable augment s'ha materialitzat en un total de 8.373 actuacions, dividides entre 3.617 queixes, 4.675 consultes i 81 actuacions d'ofici. El 2004 l'augment d'actuacions havia estat del 14%.

L'increment més espectacular s'ha registrat en les consultes, ja que s'han doblat les de l'any anterior, fet que evidencia que moltes persones desconeixen els serveis d'informació i atenció ciutadana que tenen les administracions per atendre dubtes i peticions, i s'adrecen directament al Síndic.

Les queixes han augmentat un 25% i les actuacions d'ofici un 55%. El creixement d'actuacions és fruit de l'esforç que està fent la institució per apropar-se a totes les persones, que s'ha traduït en el canvi de la imatge institucional, en l'augment de desplaçaments per tot Catalunya i en una major presència en els mitjans de comunicació.

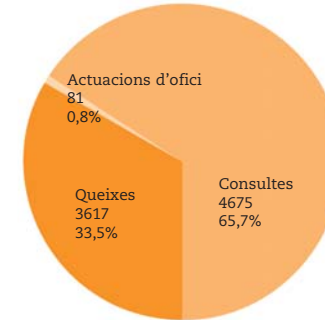
Augmenta la col·laboració de les administracions

Les administracions han acceptat les resolucions del Síndic de l'any 2005 en el 94% dels casos. També ha millorat el temps de mitjana de resposta de les administracions a les peticions d'informació del Síndic. Si l'any 2004 aquest se situava en uns tres mesos, el 2005 hi ha bastants casos en què les administracions han contestat en 30 dies i la mitjana s'ha tancat al voltant dels dos mesos. Aquesta major agilitat demostra que, en general, hi ha una millor predisposició dels òrgans de govern i els ens públics a col·laborar amb el Síndic. També ratifica la utilitat dels nous recursos emprats per la institució per millorar l'efectivitat, com ara les visites presencials a les administracions i els recordatoris telefònics.

A més de les 3.698 queixes i actuacions d'ofici iniciades al llarg del 2005, el Síndic n'ha tramitat 1.903 més, que s'havien començat durant anys anteriors, però que encara no s'havien pogut tancar. De totes aquestes actuacions, que conjuntament sumen 5.601, amb data 31 de desembre de 2005, ja se n'havia conclòs el 79%. Pel que fa a les actuacions iniciades el 2005, ja se n'havia finalitzat el 55%.

Per àrees temàtiques, Administració pública ha concentrat el 17% del total d'actuacions del 2005. Consum n'ha comportat el 12,15% i Seguretat ciutadana i Justícia, el 9,89%.

Nombre i tipus d'actuacions any 2005



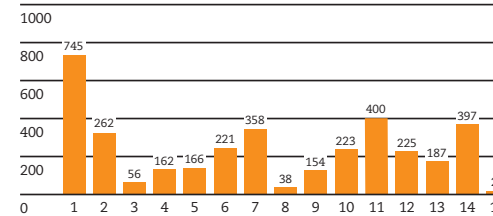
Queixes: accions promogudes per exposar disconformitat, descontentament o insatisfacció per l'actuació o manca d'actuació de l'Administració pública.

Consultes: accions promogudes per obtenir informació i orientació sobre un determinat assumpte. Si el cas consultat és susceptible de queixa, la persona que l'ha formulat rep informació de com presentar-la; si no ho és, se li indica on informar-se o solucionar l'assumpte.

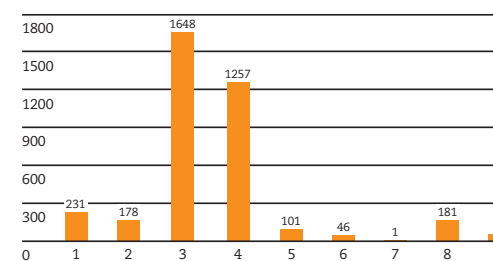
Actuacions d'ofici: investigacions endegades a iniciativa del Síndic quan es considera oportú obrir un expedient en defensa dels drets de les persones, ja sigui per controlar les actuacions de les administracions públiques o per vetllar pels drets públics en situacions de fets socials rellevants.

- 1 Administració pública i Drets
- 2 Consum
- 3 Cultura i Normalització lingüística
- 4 Educació
- 5 Immigració
- 6 Infància i Adolescència
- 7 Medi ambient
- 8 Participació ciutadana
- 9 Sanitat
- 10 Universitat i Cultura
- 11 Seguretat ciutadana i Justícia
- 12 Serveis socials
- 13 Tributs
- 14 Urbanisme i Habitatge
- 15 Privades o inconcretas

Queixes per matèries



Queixes i actuacions d'ofici, segons l'Administració afectada



- 1 Administració estatal
- 2 Administració perifèrica de l'Estat
- 3 Administració autonòmica
- 4 Administració local
- 5 Administració judicial
- 6 Administració institucional
- 7 Administració electoral
- 8 Serveis públics privatitzats
- 9 Privades o inconcretas

Privades: qüestions que no entren dins les competències del Síndic. En el cas de les consultes, la detecció d'incompetència es fa abans d'obrir l'expedient. En el cas de les queixes es quan s'investiga l'expedient més a fons que es pot detectar que són fora de la competència del Síndic.

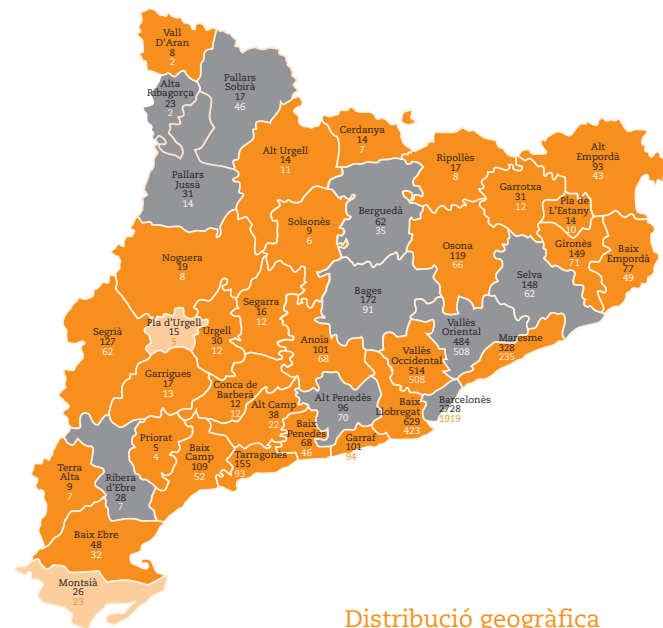
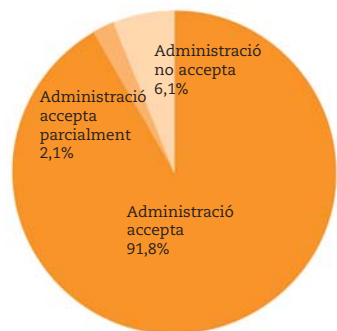


Resultat de les queixes i actuacions d'ofici gestionades

Durant l'any 2005 s'han iniciat 3.698 queixes, a les quals cal sumar les 1.903 que ja s'havien començat l'any anterior. La xifra final de queixes gestionades és de 5.601.

Resultat	actuacions	percentatge
1-Pendent de resposta a les peticions d'informació i consideracions del Síndic	2046	36,5%
2-Actuacions finalitzades	2814	50,3%
a-Actuació correcta de l'Administració	1269	22,7%
b-L'Administració accepta la consideració del Síndic	1002	17,9%
c-L'Administració accepta parcialment la consideració del Síndic	23	0,4%
d-L'Administració no accepta la consideració del Síndic	67	1,2%
e-L'Administració no col·labora en la investigació del Síndic	17	0,3%
f-Trameses a altres ombudsmen	415	7,4%
g-Desestimades pel promotor	21	0,4%
3-Actuacions no admeses	741	13,2%

Grau d'acceptació de l'Administració en els casos en què aquesta respon



Distribució geogràfica de les queixes i consultes

Nombre d'actuacions (queixes i consultes) relacionat amb l'índex de població

Procedència geogràfica dels promotors de les actuacions, registrades el 2005 i el 2004

Una actuació:

- per cada 1 a 1.000 habitants
- per cada 1.001 a 2.000 habitants
- per cada 2.001 a 3.000 habitants

Actuacions 2005 en color negre

Actuacions 2004 en colors blanc i taronja

Tot i que el gruix de les actuacions té la seva procedència a Catalunya, cal esmentar que en un 17% dels casos, la gran majoria consultes, el promotor no ha especificat aquesta dada. De la resta de l'Estat i de l'estranger n'ha arribat un 1,42 %.

Les comarques que han registrat un percentatge més alt de queixes i consultes, segons el nombre d'actuacions pel nombre d'habitants, són l'Alta Ribagorça (amb una queixa per cada 165 habitants), el Pallars Sobirà (amb una queixa per cada 392 habitants) i el Pallars Jussà (410). En l'altre extrem, amb menys queixes per nombre d'habitants, hi ha el Montsià (amb una queixa per cada 2.384 habitants) i el Pla d'Urgell (2.117).

Com l'any passat, les comarques del Pirineu són les que han registrat un índex més alt d'actuacions per nombre d'habitants. La comarca del Barcelonès, que ha tingut 800 actuacions més que el 2004, ha passat a formar part de les comarques que han registrat més actuacions per nombre d'habitants..

L'oficina del Síndic fa més desplaçaments

El síndic, Rafael Ribó, acompanyat de diversos membres del seu equip, ha visitat durant el 2005 les localitats catalanes de Manresa, Cornellà de Llobregat, Móra d'Ebre, El Pont de Suert, Santa Coloma de Farners i Granollers. Amb aquests desplaçaments, el Síndic vol apropar la institució a totes les persones i facilitar-los-hi l'accés perquè en puguin conèixer el funcionament de primera mà, i presentar queixes i fer consultes personalment, sense necessitat d'anar a la seu de Barcelona.

Les sortides s'han continuat incrementant durant el 2006 i, fins el 30 d'abril, el Síndic ha traslladat per un dia la seva oficina al barri del Raval de Barcelona, a Tàrraga, a l'Hospitalet de Llobregat i a Amposta.

El Síndic visita el barri de l'estació de Sallent durant la sortida al Bages

El 10 de Febrer de 2005 el Síndic va visitar Manresa per atendre les queixes i les consultes dels ciutadans del Bages. Durant la seva estada, el Síndic va mantenir una reunió de treball amb l'alcalde de Manresa i una altra, amb el president del Consell Comarcal del Bages. També va visitar el barri de l'estació de Sallent per informar-se de primera mà sobre les accions que s'estaven duent a terme amb relació al risc d'enfonsament de cases de la zona.

Durant tot el dia, el síndic i els seus assessors van rebre 35 visites, que es van materialitzar en 19 queixes i 9 consultes. Aquest era el segon desplaçament de l'oficina del Síndic a Manresa. La primera visita va tenir lloc a l'abril de 1998.

32 queixes i 7 consultes a Cornellà de Llobregat

Les queixes i les consultes sobre Urbanisme i Habitatge, seguides per les d'Administració general, van centrar les visites dels veïns de Cornellà de Llobregat el dia que la institució es va desplaçar fins aquesta localitat del

Baix Llobregat, el 13 d'abril de 2005. En total hi van haver 36 visites, que es van materialitzar en 32 queixes i 7 consultes.

El Síndic va mantenir una reunió de treball amb l'alcalde de Cornellà, Antonio Balmón, va visitar el centre sociosanitari Sant Jordi i l'empresa de reinserció laboral Recibaix. Arran de la primera visita, va obrir una actuació d'ofici sobre places residencials per a gent gran i llistes d'espera. L'adjunt per a la defensa dels Drets dels Infants, Jaume Funes, i una assessora de la institució van anar al centre d'educació especial Can Mercader, a l'IES Esteve Terrades i a l'escola bressol La Trepa.

L'alcalde de Móra d'Ebre aborda les construccions il·legals

Durant la seva estada a Móra d'Ebre, el 16 de juny de 2005, el Síndic va mantenir una reunió de treball amb el president del Consell Comarcal de la Ribera d'Ebre i una altra, amb l'alcalde de la localitat, que li va transmetre les seves preocupacions per les construccions il·legals a les zones protegides del terme municipal. També van analitzar les conseqüències de la plaga de la "mosca negra".

El Síndic va visitar l'IES Julio Antonio, on va fer una xerrada als alumnes, i es va reunir amb l'equip directiu i alguns professors. Posteriorment va visitar la residència de gent gran Natzalet. L'adjunt per a la defensa dels Drets dels Infants va visitar el Col·legi Santa Teresa i el CEIP Lluís Viñas. En total, la institució va rebre 13 visites, que van originar 11 queixes.

L'Alta Ribagorça reclama el finançament dels serveis de banda ampla d'Internet

El 21 de setembre el Síndic es va desplaçar a El Pont de Suert, on va rebre 20 queixes i 5 consultes.

En aquesta ocasió, com és habitual, el Síndic va fer diverses visites: a un institut de la comarca, l'IES El Pont de Suert, on va fer una xerrada als alumnes sobre drets i deures,

que va derivar en un debat i un intercanvi d'opinions. També va visitar el CEIP Ribagorça.

El president del Consell Comarcal de l'Alta Ribagorça, Joan Peralada, va adreçar al Síndic la problemàtica del finançament de la tecnologia de banda d'ampla d'Internet a la comarca, per uns costos que el Consell assumeix i que no li pertocarien. Per aclarir els fets, el Síndic va obrir una actuació d'ofici. Arran de la reunió amb l'alcalde de El Pont de Suert, Albert Alins, el síndic, Rafael Ribó, també es va comprometre a obrir una actuació d'ofici amb l'objectiu de determinar quins dels 24 nuclis de població del municipi es poden considerar agregats per poder formar part del Pla únic d'obres i serveis de Catalunya (PUOSC), ja que actualment només n'hi ha 8.

El Síndic rep 40 visites a Santa Coloma de Farners

La sortida del Síndic a Santa Coloma de Farners, el 23 de novembre de 2005, es va materialitzar amb 40 visites (34 queixes i 8 consultes). Durant la seva estada el Síndic va mantenir una reunió de treball amb el primer tinent d'alcalde de Santa Coloma i una altra amb el gerent i el secretari del Consell Comarcal de La Selva. També va visitar el CEIP Sant Salvador d'Horta i l'IES de Santa Coloma, on va mantenir trobades amb els mestres i els professors dels dos centres.

El Jutjat Degà de Granollers exposa la manca de recursos

Els desplaçaments del 2005 es van tancar amb la sortida a Granollers, el 14 de desembre. En aquesta ocasió el Síndic es va reunir amb l'alcalde de la localitat i amb el president i vicepresident del Consell Comarcal del Vallès Oriental. També va visitar les dependències del Jutjat Degà, on la jutgessa degana i alguns col·laboradors li van explicar els problemes que tenien per la manca de mitjans humans i materials.

El síndic també va visitar l'hospital de dia Sant Jordi per a malalts d'Alzheimer, el centre de dia de salut mental situat en el mateix

recinte i les instal·lacions de l'espai Roca Umbert. En total, la institució va rebre 27 visites, 18 de les quals es van materialitzar en actuacions de queixa.

El nou Estatut amplia les competències del Síndic

El nou Estatut, aprovat per les Corts Generals, i refrendat el 18 de juny de 2006 pels ciutadans de Catalunya, dóna més competències a la institució del Síndic de Greuges que les que ha tingut fins ara. L'Estatut disposa que el Síndic té exclusivitat d'actuació en tots els temes referents a l'Administració catalana i inclou una referència a la supervisió de les administracions locals. El Síndic, a més, supervisarà les empreses que subministren o gestionen serveis d'interès general.



COL·LECTIUS AMB UNA NECESSITAT ESPECIAL DE PROTECCIÓ

Els col·lectius més vulnerables de la societat, com ara la gent gran, les persones discapacitades o els infants desprotegits, necessiten una atenció especial si es vol evitar que caiguin en l'exclusió. Durant el 2005 i seguint la línia iniciada l'any anterior, el Síndic ha reforçat les actuacions relacionades amb els drets d'aquestes persones.

Entre les activitats dutes a termes destaquen diverses accions i recomanacions relacionades amb la protecció dels infants en casos d'abusos, i l'elaboració d'un informe extraordinari sobre el fenomen sense llar a Catalunya

Actuacions	consultes	queixes	d'ofici	total
Infants i adolescents	62	221	11	294
Gent gran	57	74	2	133
Dones i situació de violència	15	7	0	22
Immigració	95	166	1	262
Interns en centres penitenciaris	21	193	3	217
Persones discapacitades	54	89	5	148
Situacions d'exclusió	41	62	4	107
Total	345	812	26	1183

Les actuacions d'aquest àmbit han significat el 17% del total d'actuacions del 2005.

Infants i adolescents

Des de l'any 1991, el Síndic ha alertat en cada informe anual sobre el funcionament poc adequat de la protecció dels menors a Catalunya. En els darrers cinc anys, de manera destacada, ha fet diversos advertiments sobre la saturació de càrregues de



feina dels Equips d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAI/A), sobre les dificultats per complir algunes de les seves funcions i sobre el desfasament dels protocols d'actuació en situacions de maltractaments, entre altres.

Malauradament aquesta situació ha tornat a sortir a la llum pública arran de l'experiència dramàtica de la nena de Montcada i Reixac, Alba C. C. El Síndic ha investigat aquest cas a fons en una actuació d'ofici, que es va tancar a principis de maig de 2006 amb un informe que repassa l'actuació de les administracions, però que també fa un seguit de recomanacions per millorar els sistemes de protecció dels infants i la coordinació dels tots els òrgans implicats.

Revisió del Protocol d'actuació en abusos sexuals

Amb l'objectiu de revisar els "Protocols bàsics d'intervenció en les situacions d'abusos i maltractaments greus" el Síndic ha impulsat diverses trobades al més alt nivell. Aquests protocols, signats des del 1999 fins el 2004, fan referència a l'actuació dels professionals (policies, professionals de la salut, fiscals i jutges, etc.) que actuen al llarg de tot el procés judicial en un cas de maltractament d'un menor.

La primera reunió va tenir lloc a la seu del Síndic al juliol de 2005 i hi van assistir, a més del síndic, Rafael Ribó, i els seus dos adjunts, representants de les administracions de Justícia i Benestar i Família.

Després d'aquesta primera trobada, una comissió tècnica ha estat treballant per fer una proposta d'actualització del Protocol. També les comissions de seguiment de les demarcacions de Girona, Lleida i Terres de l'Ebre estan avaluant la possibilitat d'introduir canvis en els protocols corresponents.

La darrera reunió d'alt nivell, que va tenir lloc a l'abril del 2006 a la seu del Síndic, es va tancar amb la voluntat i l'acord de les parts assistents de poder disposar d'un acord marc de protocols l'estiu de 2006.

Recomanacions per millorar les dependències policials per a menors

Així mateix, el 2005 el Síndic va denunciar públicament el mal estat de les dependències, en què es troben els menors detinguts i el de les instal·lacions que l'Oficina d'Atenció al Menor i la Unitat Central del Menor dels Mossos d'Esquadra comparteixen a Barcelona.

El Síndic ha considerat que aquestes instal·lacions són inapropiades i així ho ha fet saber en una resolució, emesa a finals d'any, en què ha recomanat als departaments d'Interior i de Justícia i de Benestar i Família que prenguin mesures per adequar aquestes estances, i millorar-ne el funcionament i la formació dels professionals responsables.

Tutela immediata dels menors immigrants sols

Arran de la petició de diverses entitats cíviques i professionals relacionades amb el món de la infància, el Síndic ha fet un seguiment exhaustiu de la situació dels immigrants menors d'edat que arriben sols a Catalunya i que són acollits pel sistema de protecció de menors. Fruit d'aquesta actuació, ha estat l'informe extraordinari "La situació dels menors immigrants sols", presentat i debatut al Parlament al mes de gener de 2006.

L'informe constata que aquest és un fenomen complex i estructural, que requereix unes directrius clares i que és responsabilitat de tota la societat, i no només de l'Administració. El Síndic proposa que la Generalitat assumeixi la tutela dels menors de manera immediata i que s'apliqui una política coordinada de les diverses administracions.



Més protecció per als menors en els judicis

Al mes de maig de 2005, el Síndic va fer arribar al Defensor del Poble estatal i als grups parlamentaris catalans al Congrés de Diputats una proposta urgent de modificació legislativa per canviar l'article 707 de la Llei d'enjudiciament criminal, per garantir una millor conciliació dels drets dels menors i la defensa dels acusats durant el processos judicials.

El Síndic va fer arribar la proposta de canvi urgent després de rebre una queixa de dues menors que havien de testificar davant del seu presumpte agressor, el qual estava acusat de quatre delictes d'abusos deshonestos continuats.

D'acord amb el protocol d'abusos sexuals i altres maltractaments, que s'utilitza habitualment en aquest tipus de casos, les dues menors ja havien declarat davant el jutge i les parts, acompanyades de professionals, i s'havia gravat el seu testimoni perquè fos utilitzat novament durant la vista oral i així evitar la confrontació directa, sempre que el jutge ho considerés convenient.

En el cas d'aquestes nenes, el president del tribunal, en contra dels informes de l'equip tècnic del Departament de Justícia, va considerar "indispensable" que les menors declaressin i es va negar que ho fessin protegides per una mampara, tal com es va demanar.

Una de les nenes no va poder declarar perquè va patir una crisi nerviosa i, finalment, el jutge va absoldre l'acusat per falta de proves de pes.

Arran d'aquest cas i per evitar que situacions similars es repeteixin en el futur, tots els grups polítics catalans van acceptar la proposta del Síndic.

Actualment, el Congrés ja ha acceptat una proposició conjunta per modificar la Llei i el Defensor del Poble espanyol ha comunicat al Síndic que el ministre de Justícia també ha acceptat la proposta.

Gent gran

Un any més el dèficit de places residencials ha continuat centrant bona part de les queixes rebudes pel Síndic relacionades amb la gent gran. Tot i que l'acolliment residencial no hauria de ser necessàriament el primer recurs que s'utilitzi per atendre les persones grans, les residències són pràcticament l'única alternativa possible en l'actual model social existent a Catalunya.

Quan es parla de gent gran s'ha de tenir en compte que es tracta d'un col·lectiu amb problemàtiques transversals. En aquest cas, l'assetjament immobiliari, la salut o les pensions són temes que encara que no siguin drets tractats en l'àrea específica de gent gran afecten molt directament les persones grans.

Calen mesures immediates per pal·liar la falta de places residencials

El Síndic ha demanat mesures immediates per pal·liar el dèficit de places residencials per a la gent gran, tot i que l'abordament d'aquesta problemàtica està vinculat a l'aprovació i el desplegament de la futura llei de serveis socials, actualment en fase d'elaboració.

Aquestes mesures es concreten en tres camps: que l'Administració incrementi els pressupostos destinats a les necessitats de les persones grans i de les seves famílies, que trobi alternatives per atendre la gent gran a la llar i que millori la gestió dels serveis socials.

El tema de la falta de places i de recursos residencials és present en la majoria de queixes. Les demores per obtenir una plaça generen situacions d'angoixa a les famílies, que, molts cops, si s'ho poden permetre, han de recórrer a centres privats. El Síndic ha obert una actuació d'ofici per conèixer més a fons la situació actual.

Immigració

Els retards en el tràmits d'emissió i renovació dels permisos d'estrangeria i en la resolució dels recursos administratius s'han incrementat durant el 2005 respecte d'anys anteriors. Aquesta situació, possiblement agreujada per l'augment del volum de feina que va comportar el procés de normalització



© Román Abella

d'estrangers dut a terme entre febrer i maig, ha centrat moltes de les actuacions del Síndic.

La institució ha detectat disfuncions en el sistema telemàtic de cita prèvia per presentar les sol·licituds de treball i residència, que tot i que en un principi es va implementar per evitar les cues que es creaven davant les seus d'Estrangeria, a la pràctica, més que facilitar-ne l'accés s'ha convertit en un obstacle. El Síndic ha intervingut i ha suggerit algunes millores per desbloquejar el sistema de cites.

El procés de normalització genera confusió

L'aplicació del procés de normalització ha estat excessivament lenta i complicada i ha posat de manifest que a l'Administració

d'Estrangeria, hi falten mitjans humans i materials per poder complir amb agilitat les expectatives que aquest procés havia despertat.

A més de la manca de recursos, també hi ha hagut una falta de planificació i un criteri unificat a l'hora d'aplicar la normativa a totes les oficines que han gestionat els permisos. L'entrada precipitada dels ajuntaments en el procediment per emetre certificats d'inscripció d'empadronament ha comportat greuges comparatius entre sol·licituds de treballadors estrangers i confusió entre aquests i els mateixos consistoris. El Síndic ha valorat positivament els esforços invertits amb la voluntat d'afavorir molts dels immigrants en situació irregular, però ha suggerit que en el futur la gestió sigui molt més àgil.



© Jordi Garcia Avell

Drets dels interns en els centres penitenciaris

La massificació dels centres penitenciaris de Catalunya és una realitat que el Síndic ha pogut comprovar de primera mà en les visites que ha realitzat al llarg de l'any a totes les presons del país i que dificulta enormement la possible reinserció dels interns.

La taxa de població penitenciària de les presons de Catalunya i d'Espanya, amb un índex de 119 i 142 persones, respectivament, per cada 100 mil habitants, és una de les més altes d'Europa. Aquest fet no és produeix perquè hi hagi hagut un increment de la delinqüència, sinó a causa de múltiples factors, entre els quals hi ha l'augment de la duració de les penes arran de les últimes reformes legals aprovades, i una major restricció per accedir a beneficis penitenciaris.

Algunes de les problemàtiques més comunes detectades amb motiu d'aquestes visites han estat les següents: els interns tenen massa hores del dia sense cap ocupació; als centres, hi manquen espais de tallers productius i oportunitats de treball; hi ha dificultats

en els trasllats d'interns entre Catalunya i la resta d'Espanya; i la infraestructura de serveis comuns és clarament deficitària.

Persones discapacitades

La major part de queixes relacionades amb les persones discapacitades se centra en la manca de suport públic i l'endarreriment del procés de valoració del grau de discapacitat.

Les prestacions i els ajuts públics existents per facilitar l'assistència personal que aquest col·lectiu necessita són absolutament insuficients. En aquest sentit, el Síndic valora positivament la iniciativa del pacte de Toledo, que ha acordat instar el Govern de l'Estat perquè elabori un estudi sobre la situació actual de la protecció familiar i impulsi les mesures necessàries.

Com ja és dissortadament habitual, la institució ha seguit denunciant la gran manca de places per a discapacitats psíquics en centres residencials i sociosanitaris, situació que provoca angoixa i desamparament a les famílies afectades.

Taxis adaptats per a persones discapacitades

A finals de 2005, el Síndic va rebre la queixa d'una persona amb una discapacitat motriu, en què manifestava la seva disconformitat per la manca d'un servei de taxi adaptat als municipis de Santa Coloma de Gramenet, Badalona i Sant Adrià del Besòs, un servei que ja es prestava a la ciutat de Barcelona. Prèviament, la persona interessada havia demanat a l'Administració que habilités aquesta prestació.

Després que el Síndic demanés informació als tres ajuntaments implicats per estudiar el cas, els tres municipis van aprovar un conveni de col·laboració amb el Consell Comarcal del Barcelonès per posar en marxa aquest servei. Segons aquest acord, el Consell Comarcal facilita la prestació de transport adaptat per a persones discapacitades de mobilitat reduïda de manera unificada als tres municipis. Aquest servei va entrar en funcionament al març de 2006.

Situacions d'exclusió

Absència d'una política pública sobre el fenomen sense llar

El Síndic va presentar, al desembre de 2005, un informe extraordinari sobre el "fenomen sense llar a Catalunya", en què crida l'atenció sobre la necessitat de fer front a aquest fenomen, que malgrat ser desconegut requereix polítiques públiques integrals.

El document tracta la problemàtica d'unes persones estigmatitzades i que sobreviu gairebé sempre gràcies a les aportacions particulars. A la falta de recursos i la descoordinació en l'atenció a les persones sense llar, que només a Catalunya són més de 8.000, se li ha de sumar que les administracions aborden la problemàtica sense tenir en compte les situacions personals.

Això fa que es treballi d'una manera descoordinada en els diversos àmbits, serveis socials, sanitat, treball, etc., que es tinguin molt poc en compte les particularitats d'aquest col·lectiu, i que s'ofereixin respostes estàndards que no ajuden a resoldre problemàtiques que sovint necessiten tractaments individualitzats i un llarg seguiment.



© Tomàs Abellà

DRETS SOCIALS I ECONÒMICS

El Síndic continua rebent queixes sobre les llistes d'espera en la sanitat o les dificultats per trobar un habitatge digne, problemàtiques que afecten un gran nombre de persones i que dificulten el camí cap a un model social avançat. La garantia d'aquests drets socials necessita més esforços i recursos de les administracions.

Durant els darrers anys també s'han incrementat les queixes relacionades amb el medi natural, pròpies d'una societat moderna i que requereixen unes polítiques adequades.

Actuacions	consultes	queixes	d'ofici	total
Educació	131	162	5	298
Habitatge	139	132	1	272
Medi ambient	190	358	7	555
Salut	170	223	6	399
Treball i Pensions	248	154	8	410
Tributs	132	187	1	320
Urbanisme	159	265	1	425
Total	1169	1481	28	2679

Les actuacions d'aquest àmbit han significat el 38% del total d'actuacions del 2005.

Educació

Dificultats per integrar els alumnes amb discapacitats

Tot i que la normativa estableix que els alumnes discapacitats han de ser escolaritzats preferentment en centres docents ordinaris, a la pràctica aquesta situació encara presenta moltes dificultats a causa de la manca de planificació i de recursos.

El Síndic ha rebut diverses queixes de familiars d'alumnes amb necessitats educatives especials que estaven en contra de la decisió de l'Administració que aquests nens i nenes haguessin de ser escolaritzats exclusivament en centres d'educació especial. A més, la institució ha iniciat una actuació d'ofici per investigar les excessives dificultats per a la integració escolar que ha detectat en les comarques de la Garrotxa, el Pla de l'Estany, el Vallès Oriental, i el Baix Llobregat.

La Generalitat accepta la recomanació del Síndic de regular les escoles bressol

Un any més la institució ha continuat rebent queixes i obrint actuacions d'ofici relacionades amb el mal funcionament d'algunes llars d'infants de titularitat privada. El Síndic, que ja feia molt temps que demanava a l'Administració una regulació d'aquests espais, ha continuat insistint en la necessitat urgent d'inspeccionar les condicions educatives d'aquests equipaments, per poder garantir uns mínims de qualitat. També ha recomanat una major planificació i control sobre els centres, a més de les llars d'infants que funcionen com a centres educatius de 0 a 3 anys malgrat no tenir l'autorització.

Ja en el 2006, i arran d'un cas de presumptes maltractaments comesos pel personal d'una llar d'infants/ludoteca de Vilanova i la Geltrú, el Síndic ha obert una actuació d'ofici i ha demanat a l'Ajuntament d'aquesta localitat i als departaments de Presidència, Educació i Benestar i Família informació sobre la legalitat del centre i sobre el control i la inspecció d'aquest per part de les administracions implicades. A més, ha insistit a reclamar una regulació dels serveis adreçats als infants.

La institució ha celebrat la resposta de la Generalitat, ja que només un dia després que el Síndic informés de les possibles mancances d'aquesta situació, el Departament d'Educació va anunciar que dictaria una ordre per exigir que tots els centres que funcionin com a escoles bressol tinguin una autorització que, a més, hauran de mostrar en un lloc visible per al públic.



Intervenció del Síndic en casos d'absentisme escolar

El director d'un IES d'una localitat de la província de Barcelona, preocupat per l'absentisme escolar injustificat de dues alumnes de quart d'ESO, va contactar amb el Síndic per demanar-ne la intervenció en aquests casos. La persona interessada havia reclamat repetidament i sense resposta que l'Administració fes un seguiment educatiu de les noies.

El Síndic va intervenir perquè els serveis socials municipals i el Mossos d'Esquadra fessin un seguiment de la situació de les noies. L'Administració va decidir, després d'estudiar la situació personal de les menors, que una d'elles passés a un centre dependent de la Direcció General d'Atenció a la Infància.

Habitatge

La dificultat per accedir a l'habitatge és una realitat que el Síndic ha pogut constatar durant tot el 2005, tant a partir de les queixes rebudes com del debat social creat al voltant d'aquesta situació.

Una situació preocupant i creixent que s'ha detectat és que la impossibilitat d'accedir a un habitatge porta algunes persones a ocupar pisos buits, tant de titularitat pública com privada, sense cap autorització legal.

El Síndic està treballant en un informe monogràfic sobre la problemàtica del dret a l'habitatge, que presentarà al Parlament al llarg del 2006.

Recomanacions per lluitar contra l'assetjament immobiliari

L'arrel de l'assetjament es troba en la confluència de dos factors: les expectatives de plusvàlua o d'especulació urbanística dels propietaris de pisos i el fet que molts dels afectats pertanyen a col·lectius vulnerables, com ara gent gran, joves amb salaris precaris i persones que viuen situacions de pobresa.

En molts casos, és difícil classificar les tipologies de mobbing immobiliari perquè els mecanismes de pressió són molt variats i sovint difícils de definir penalment.

En el marc d'una jornada sobre dret a l'habitatge, duta a terme a Barcelona a l'abril de 2006, l'adjunta al Síndic, Laura Díez, va pre-

sentar un seguit de recomanacions a les administracions per evitar i prevenir l'assetjament immobiliari. Entre aquestes destaquen les següents: el fet de promoure accions específiques als barris degradats del centre de les ciutats per garantir la reocupació dels desnonats; la modificació normativa sobre arrendaments urbans, tenint en compte la situació dels col·lectius més vulnerables, o la creació del servei públic i gratuït d'assessoraments sobre el tema. Pel que fa a les mesures preventives, s'haurien d'impulsar línies d'ajut a llogaters d'una manera estable i àgil, i una xarxa de pisos d'inclusió.

Registre unificat de sol·licitants d'habitatge protegit

Com ha pogut comprovar el Síndic amb les nombroses queixes rebudes, moltes persones que volen accedir a un habitatge de protecció oficial es troben tant amb una oferta clarament insuficient, com amb un altre obstacle: la desinformació i l'excés de burocràcia per fer les gestions oportunes. Els interessats han de passar per totes les administracions públiques i entitats que gestionen el parc d'habitatges protegits per poder presentar una sol·licitud o inscriure's en les llistes d'espera.

La creació d'un registre unificat de sol·licitants d'habitatge protegit, d'acord amb el que estableix la normativa, agilitzarà i facilitarà les gestions. Per això, el Síndic demana que l'Administració prengui les mesures necessàries per accelerar-ne la posada en marxa.

Medi ambient

L'increment de les queixes relacionades amb la contaminació acústica, odorífera i de l'aigua és una mostra de la importància que, cada cop més, es dona als drets propis d'una societat econòmicament avançada. Així, els drets a la intimitat de les persones, a la convivència pacífica, i a la prevenció de situacions de risc per a la salut són cada cop més exigits per la societat catalana. El paper de

les administracions és garantir que aquests drets es compleixin i vetllar perquè les noves generacions heretin un medi natural en condicions.

Respecte dels veïns i les tradicions per regular el soroll de les campanes

Durant el 2005 el Síndic va rebre queixes procedents d'un districte de Barcelona i d'una localitat de l'àrea metropolitana per la molèstia que ocasionava a alguns veïns el toc de les campanes de les esglésies a la nit.

Després d'investigar els casos i demanar informació als ajuntaments afectats, el Síndic els va recomanar incloure el toc de les campanes dins la normativa municipal en matèria de sorolls. El Síndic considera que cal regular aquestes activitats per preservar el que es considera una arrelada tradició cultural i al mateix temps fer-la compatible amb el legítim dret al descans.

Caldría regular aquests conflictes i fixar, en les respectives ordenances municipals, un valor d'intensitat de so, de manera que, en el cas que se sobrepassin els valors límits, els tocs de les campanes s'aturin.

Després de la intervenció del Síndic, un ajuntament de l'àrea metropolitana de Barcelona ha arribat a un acord amb les parts implicades per adequar i escurçar el toc, excepte en dates destacades. A Barcelona també s'han pres diverses mesures tècniques per adaptar la incidència del so. De tota manera, resta pendent una resposta d'ambdós consistoris pel que fa a la regulació del soroll en les normatives municipals, tal com va recomanar el Síndic.

Queixes per la tercera pista de l'aeroport de Barcelona

L'entrada en servei de la tercera pista de l'Aeroport de Barcelona ha provocat queixes de veïns de Gavà i Castelldefels, davant la suposada manca d'actuació de les autoritats per minorar els sorolls dels avions. La institució, que ja s'havia pronunciat críticament sobre el tema fa cinc anys amb motiu de l'aprovació del Pla director de l'aeroport,

s'ha adreçat al Defensor del Poble per demanar-li informació sobre les seves actuacions arran de les queixes que aquest també ha rebut sobre la mateixa problemàtica. També ha sol·licitat informació al Departament de Medi Ambient i Habitatge.

Segons les informacions rebudes, el projecte de l'aeroport establia la condició d'elaborar, abans del 2005, un pla d'aïllament acústic per als habitatges. També calia disposar, abans de l'entrada en servei de la tercera pista, d'un pla de control i gestió de les operacions d'enlairament i aterratge, que havia d'incloure alternatives per minimitzar l'impacte a les zones afectades, entre les quals hi ha Gavà-Mar.

El Defensor del Poble i el Síndic coincideixen en el fet que, mentre no s'executi l'aïllament acústic necessari, AENA ha d'assumir les responsabilitats i fer-se càrrec dels perjudicis i de les indemnitzacions pertinents.

Els consumidors han de rebre informació sobre la potabilitat d'aigua

Pel que fa a la potabilitat de l'aigua, la preocupació del Síndic és assegurar que els consumidors reben de manera efectiva la informació sobre el risc que corren davant la situació de pèrdua de qualitat de l'aigua. Aquesta comunicació s'ha de garantir sobre la base dels principis de precaució i de transparència, i del marc normatiu establert.

L'Administració ha de vetllar perquè les empreses subministradores notifiquin la manca de potabilitat de l'aigua als abonats. El Síndic ha rebut diverses queixes de col·lectius de propietaris de cases i d'associacions de veïns pel retard en rebre l'avis.

Salut

Malgrat les mesures concretes i les hores dedicades pels professionals de la sanitat, les llistes d'espera del sistema sanitari català continuen essent un problema important, tant pel que fa a les consultes, com a les proves diagnòstiques i terapèutiques, i a les intervencions quirúrgiques.

El Síndic ha demanat que es corregeixin els llargs terminis d'espera i ha iniciat diverses actuacions d'ofici per estudiar aquesta problemàtica i valorar les mesures que l'Administració ha adoptat per trobar-hi solucions.

Pel que fa a la gestió privada de determinats serveis, el Síndic ha rebut queixes per suposades disfuncions d'alguns d'aquests centres. Per aquest motiu, la institució ha recordat al Departament de Salut que l'Administració ha de supervisar i inspeccionar les activitats d'aquests centres per preservar-ne la qualitat.

La narcosala de la Vall d'Hebron

Amb motiu de les queixes presentades pels veïns del barri de la Vall d'Hebron de Barcelona per la ubicació d'una sala de venipunció, el Síndic va obrir una investigació. Després d'estudiar el cas, va considerar que malgrat que no hi havia hagut cap irregularitat de l'Administració, calia analitzar la càrrega que porta aquest barri en concret a l'hora de diversificar els serveis entre els diversos barris i ciutats.



© Tomàs Abella



© Tomàs Abellà

El Síndic va considerar que aquesta instal·lació aborda la necessitat de nous serveis i recursos sanitaris per atendre a les persones drogodependents, equipaments que han de contribuir a evitar la marginació d'aquest col·lectiu i facilitar-ne l'atenció des del punt vista sanitari.

Així i tot, el Síndic va demanar al Departament de Salut i a l'Agència de Salut Pública de Barcelona que mantinguin i intensifiquin els mecanismes de comunicació entre l'Administració municipal i les entitats i associacions representatives dels veïns, per tal d'assegurar l'harmonització dels diversos interessos en joc i, en definitiva, el servei als interessos generals.

Treball i pensions

Retards en les subvencions dels programes de reinserció laboral

El Síndic ha rebut queixes d'empreses d'inserció laboral a causa dels grans retards per rebre les subvencions de l'Administració, cosa que fa perillar els programes de reinserció i perjudica la seva tasca dirigida a les persones en risc d'exclusió.

A més d'estudiar aquests casos, el Síndic també està investigant la manca de desplegament de la Llei sobre mesures legislatives per regular les empreses d'inserció laboral, ja que actualment aquestes no tenen prou mitjans per desenvolupar i difondre els programes d'ajuts.

La institució ha sol·licitat la col·laboració del Departament de Treball, i dels òrgans que en depenen per incrementar les subvencions per a la formació i la inserció laborals, ja que hi ha uns col·lectius endèmics que necessiten suport i ajudes de les administracions, com ara les persones majors de 45 anys en atur, les que tenen risc de marginació i les persones discapacitades.

Tributs

Actuació sobre la legitimitat de l'àrea verda

El nou sistema de regulació de l'estacionament al carrer conegut com àrea verda ha despertat el rebuig de molts veïns de Barcelona. Al Síndic li han arribat queixes en què es qüestiona la potestat de l'Ajuntament de la ciutat per prendre aquestes mesures. Després d'investigar el cas, la institució ha considerat que l'àrea verda és una opció política adoptada legítimament.

Pel que fa al cobrament d'una taxa d'estacionament, que també ha estat motiu de queixa, el Síndic ha considerat que és una mesura que estableix la llei i que, per tant, s'ajusta al dret.

Pel que fa al tracte que l'ajuntament ha d'aplicar als no residents de l'àrea verda i als vehicles dels treballadors de les empreses ubicades a la zona, el Síndic encara està pendent que el consistori envii la informació pertinent.

Acceptació de les recomanacions per les indemnitzacions de la Guerra Civil

La Generalitat ha acceptat una recomanació del Síndic de reobrir el termini per demanar les indemnitzacions per privació de llibertat per actes d'intencionalitat política com a conseqüència de la Guerra Civil. A més, les compensacions econòmiques seran exemptes de tributació de l'IRPF.

El Síndic ja havia fet aquesta recomanació al Departament de la Presidència el 2004, que va contestar negativament. Atès que es con-

tinuaven rebent queixes sobre aquesta problemàtica, el Síndic va obrir una actuació d'ofici.

A més del Consell Executiu, la recomanació del Síndic es va enviar al Parlament perquè els grups parlamentaris estudiessin la possibilitat de canviar la normativa. Aquesta, finalment, ha estat modificada i des de gener del 2006 es poden presentar noves sol·licituds, sense termini.

El Síndic també havia insistit a recomanar que aquestes indemnitzacions de la Generalitat poguessin ser declarades exemptes de tributació a la declaració de l'Impost de la Renda de les Persones Físiques (IRPF) com ho foren les indemnitzacions semblants atorgades per l'Estat. El Síndic considerava que aquest tractament fiscal diferent era discriminatori. En el mateix sentit s'havia pronunciat el Congrés de Diputats per mitjà d'una proposició no de llei.

Enguany la llei de pressupostos generals de l'Estat per a l'any 2006 estableix l'exempció de pagament de l'IRPF per a aquest tipus d'indemnitzacions.



© Francesc Melchor-Avil

ALTRES DRETS CONSTITUCIONALS I ESTATUTARIS

Existeixen altres àmbits de l'Administració en què el Síndic ha centrat les seves actuacions. El paper del Síndic en la defensa del dret a una bona administració és crucial per garantir el bon funcionament de l'engranatge administratiu i la participació dels ciutadans en la presa de decisions públiques.

A més, la institució també s'ocupa dels drets dels consumidors, i les obligacions corresponents de l'Administració, que provoquen nombroses queixes i consultes.

La supervisió de les forces de seguretat i del funcionament judicial, que també centra part important del treball del Síndic, ha comportat gairebé el 10% d'actuacions durant el 2005.

Actuacions	consultes	queixes	d'ofici	total
Dret a una bona administració	669	745	10	1424
Drets dels consumidors	747	262	8	1017
Drets lingüístics	33	43	3	79
Drets de participació	7	38	2	47
Llibertat, Seguretat i Administració de justícia	387	200	2	589
Cultura	10	13	0	23
Total	1853	1301	25	3179

Les actuacions d'aquest àmbit han significat el 45% del total d'actuacions del 2005.

Dret a una bona administració

L'Administració té el deure d'escoltar els ciutadans i informar-los, d'actuar amb rigor i responsabilitat, d'impulsar la participació i facilitar-ne l'accés. La missió del Síndic és vetllar perquè l'Administració actuï d'acord amb aquests principis per servir i atendre les persones.

Per àrees temàtiques, el dret a una bona administració ha concentrat el percentatge més alt d'actuacions del Síndic al 2005, un 17% del total. Dins d'aquest apartat s'inclouen les queixes i les consultes sobre el procediment administratiu, funció pública, la responsabilitat patrimonial i la contractació administrativa.

Disfuncions en les notificacions de les multes de trànsit

El Síndic ha detectat irregularitats en el procediment que utilitza el Servei Català de Trànsit (SCT) per informar els ciutadans de les multes de trànsit que se'ls ha imposat.

El SCT es limita a notificar la denúncia i la resolució sancionadora al domicili en el qual consta registrat el vehicle o domiciliat el carnet de conduir del titular, i no és fins arribar al procediment d'embargament per impagament de la sanció que es busquen altres possibles domicilis. D'aquesta manera es pot produir la circumstància que un suposat infractor no tingui cap notícia de la sanció fins al procés d'embargament del seu compte corrent i no pugui exercir els seus drets de defensa i al·legació.

El Síndic ha advertit aquesta circumstància al Departament d'Interior i l'ha instat a resoldre aquesta disfunció ràpidament.

Canvis normatius per a la jubilació parcial dels funcionaris

Durant el 2005 diversos funcionaris s'han queixat a la institució per la seva impossibilitat d'acollir-se a la jubilació parcial. Davant d'aquesta situació, el Síndic s'ha adreçat tant al Defensor del Poble com als grups

parlamentaris del Parlament de Catalunya perquè adoptin mesures per fer els canvis normatius pertinents. Aquesta modalitat de jubilació comporta una reducció de la jornada laboral del treballador, i del sou, i la formalització simultània d'un contracte de relleu amb un nou empleat. A més del Síndic, diverses entitats han recomanat estendre aquesta possibilitat als funcionaris.

Exempció de taxes per a les persones discapacitades

El mes d'octubre de 2005, el Síndic va recomanar al Govern que les persones discapacitades no haguessin de pagar la taxa vigent aleshores per inscriure's a les convocatòries de selecció de personal de la Generalitat.

En les seves recomanacions, el Síndic argumentava que aquesta mesura és plenament coherent amb les disposicions de la llei, que imposa a les administracions públiques l'obligació de promoure la integració de persones amb discapacitat.

També recordava que aquesta dispensa ja era una realitat a totes les proves per accedir a l'Administració central i a les d'algunes comunitats autònomes.

Arran de la intervenció del Síndic, a principi del 2006, el Govern va modificar la Llei de taxes perquè inclogués aquesta exempció de pagament per a totes les persones que tinguin una discapacitat igual al 33% o superior.



Drets dels consumidors

El Síndic considera que la banda ampla ha de ser un servei universal

Durant el 2005 el Síndic ha detectat un increment de queixes de consumidors que demanen que l'accés a Internet mitjançant banda ampla es consideri un servei universal. Per valorar i investigar aquesta possibilitat, el Síndic ha elaborat un informe extraordinari, que enviarà al Defensor europeu i presentarà al Parlament durant el 2006.

La institució també ha iniciat una actuació d'ofici per investigar l'abast d'aquest servei al món rural. Conscient que la possibilitat d'accedir a Internet per banda ampla és un factor d'equilibri i cohesió territorial que encara no és una realitat a tot Catalunya, el síndic ha investigat i valorat els projectes endegats per la Generalitat durant els darrers anys per estendre per la banda ampla a l'àmbit rural i de l'educació. En concret, ha demanat informació sobre l'estat d'execució dels projectes, la cobertura assolida i el grau de compliment dels compromisos assumits per les empreses adjudicatàries.

Recomanacions per establir tarifes socials integrades de transport

Arran d'una actuació d'ofici per valorar el sistema tarifari integrat del transport públic a l'àrea de Barcelona, el Síndic va fer un seguit de recomanacions, a finals de l'any 2005, al Departament de Política Territorial i Obres Públiques. El Síndic va demanar un acord de l'Autoritat del Transport Metropolità (ATM) per establir títols integrats (que permeten usar fins a tres mitjans de transport en un sol viatge) amb una bonificació per a la gent gran i les persones amb discapacitat.

En resposta a la recomanació del Síndic, el consell d'administració de l'ATM va informar que totes les administracions que en formen part van acceptar-la, però que hi havia discrepàncies quant a la gestió, el finançament i els criteris d'homogeneïtzació. El Síndic també es va adreçar a l'Au-

toritat del Transport Metropolità (ATM) perquè promogués la utilització de títols alternatius al bitllet senzill, que no està integrat i no permet la connexió de mitjans de transport diferents.

Actualment el Síndic resta a l'espera que les parts implicades es posin d'acord per posar en marxa aquestes iniciatives.

Drets lingüístics

El Síndic pot constatar que a Catalunya hi ha una bona convivència lingüística. Malgrat el clima conflictiu que s'ha volgut transmetre des d'alguns àmbits, la realitat és que les dues llengües cooficials del país, el català i el castellà, coexisteixen sense confrontació.

En aquesta matèria, la institució atén amb rigor totes les queixes lingüístiques que se li plantegen i orienta les persones sobre les millors vies per solucionar qüestions de caràcter privat. En aquest sentit, el nombre de consultes fetes a la institució amb relació a presumptes vulneracions dels drets lingüístics ha augmentat durant el 2005, en línia amb la resta de àmbits d'actuació del Síndic. Més d'un 75% d'aquestes estava relacionada amb la vulneració del dret a viure en català.

Drets de participació

El Síndic ha defensat la màxima garantia del pluralisme en els mitjans de comunicació de titularitat pública. A més, pel que fa a la garantia dels drets de participació política, la institució ha proposat que es reconegui el dret dels representats polítics a deixar temporalment els seus escons quan hi hagi una causa que ho justifiqui.

Pluralitat política en els mitjans de difusió de la Diputació de Barcelona

Un grup polític va presentar una queixa en què denunciava que la Diputació de Barcelona restringia "el pluralisme polític en els mitjans de comunicació de la corporació". Segons la queixa, els grups de l'oposició no tenien la possibilitat de manifestar les seves



© Síndic

opinions o les novetats ni en la revista ni en la pàgina web de la institució esmentada. El Síndic sempre ha defensat que el dret a la informació dels ciutadans es configura com un dret vinculat a un valor fonamental en una societat democràtica, com és el pluralisme polític i que, per tant, els mitjans de comunicació de titularitat municipal han de tenir en compte la pluralitat d'opcions polítiques presents a l'ajuntament.

El Síndic va aplicar el mateix raonament en el cas de la Diputació, tenint en compte, a més, que els representants polítics d'aquest organisme provincial són escollits per sufragi indirecte (no directament de les votacions dels ciutadans).

Concretament, va suggerir a la Diputació que "per garantir millor el pluralisme polític" dissenyés un espai en la revista "DB" i en la seva pàgina web en què els diversos grups polítics poguessin manifestar les seves opinions, de manera proporcional a la seva representació.

Tots els grups polítics de la Diputació van arribar a un acord en el ple del mes de juny

de 2005 perquè hi hagués un representant de cada partit al consell de redacció de la revista DB. També van consensuar que l'Institut d'Edicions, en què estan representats tots els grups, realitzés funcions de consell de redacció a la Xarxa Audiovisual Local (XAL), i que en la pàgina web s'establís un enllaç en les webs de tots els partits polítics que conformen el ple.

Llibertat, Seguretat i Administració de justícia

Millors urgents per garantir la rapidesa de les actuacions judicials

Arran de les actuacions realitzades des de la institució, tant a partir de les queixes rebudes com per les accions impulsades per iniciativa pròpia, el Síndic ha detectat en molts casos una excessiva dilació en les actuacions judicials. Per millorar aquesta situació considera urgent introduir les reformes legals oportunes i dotar els jutjats dels recursos necessaris per garantir l'eficàcia i la rapidesa de l'Administració de justícia.

També ha detectat una insuficiència dels instruments informàtics per garantir que les persones implicades en un procés o en un tràmit judicial puguin fer un seguiment del cas. Per compensar aquestes deficiències tècniques, la institució recomana que l'Administració de justícia impulsi un tractament més personalitzat i proper amb l'objectiu que les persones interessades puguin accedir a la informació que demanen.

El Síndic demana la regulació de la prostitució

El Síndic ha rebut diverses queixes relacionades amb la problemàtica de la prostitució a Barcelona, tant de les mateixes treballadores sexuals com dels veïns afectats per aquesta activitat. Actualment a Catalunya la prostitució es troba en una situació d'alegalitat, i si bé l'exercici no constitueix un delicte, les persones que la practiquen estan mancades de drets reconeguts.

Després d'estudiar i valorar aquesta problemàtica, el Síndic ha proposat a l'Ajuntament de Barcelona i als departaments d'Interior i de Salut que regulin la prostitució.

El Síndic recomana la regulació legal i reglamentària del treball sexual per preservar els drets de tothom, tant de les persones que l'exerceixen, com dels veïns i comerciants dels carrers on hi ha prostitutes. Caldria elaborar una llei estatal que abordés aquesta realitat de manera integral i global, que tingués en compte l'opinió dels col·lectius afectats i que aprofités la via oberta pel Tribunal de Justícia de les Comunitats Europees, que fixa, en una sentència, criteris per a l'exercici de la prostitució per compte propi. La regulació també hauria d'implicar una reforma el Codi penal, pel que fa als delictes relatius a la prostitució i la corrupció de menors, als drets dels treballadors i als relacionats amb el tràfic de persones. La modificació de la legislació laboral també és una de les propostes del Síndic.



© Josep Lluís V. Arribas

PROJECCIÓ INSTITUCIONAL



L'expansió de la institució de l'Ombudsman va centrar les ponències de la trobada de defensors internacionals que el Síndic va organitzar a Barcelona al setembre de 2005.

El Síndic reuneix a Barcelona alguns dels principals ombudsman europeus

Les III Jornades commemoratives del 20è aniversari de la Llei del Síndic de Greuges van aplegar a Barcelona, els dies 29 i 30 de setembre, els principals defensors d'Europa per tal d'analitzar els models de treball dels ombudsman des de tres perspectives: des de l'òptica de la seva funció; des dels àmbits d'actuació i la relació entre aquestes instàncies (supranacional, estatal, regional i local); i des de la seva tasca com a promotors de la defensa dels drets.

Les ponències van estar a càrrec de l'ombudsman d'Irlanda, Emily O'Reilly, de l'adjunta al Defensor del Poble, M. Luisa Cava de Llano, del defensor del poble de Suècia, Mats Melin, del federal ombudsman de Bèlgica, Herman Wuyts i el defensor de la regió valona, Frédéric Bovesse, de l'ombudsman de la ciutat d'Amsterdam, Ulco van de Pol, del defensor d'Àustria, Peter Kostelka, del defensor del poble europeu, Nikiforos Diamandouros, de l'ombudsman de Grècia, Yorgos Kaminis, del mediatore de la República Francesa Jean-Paul Delevoye i del

comissari de Drets Humans del Consell d'Europa, Álvaro Gil-Robles.

D'entre les conclusions de les jornades, cal destacar l'acord per impulsar la col·laboració i el treball en xarxa del Defensor europeu, els ombudsman estatals i els defensors regionals de cara a potenciar la defensa dels drets de les persones.

Visites d'estudi als ombudsman d'Àustria i Suècia

Per conèixer el funcionament d'altres institucions similars i intercanviar experiències, Rafael Ribó i altres membres del seu equip van efectuar durant el 2005 i principis del 2006 tres visites d'estudi a oficines d'ombudsman europees. Aquestes visites serveixen per conèixer noves formes de treball, algunes de les quals es poden aplicar al Síndic posteriorment i també són una manera de divulgar la nostra institució i el país que representa.

Els dies 4 i 5 d'abril va tenir lloc la visita a l'Oficina del Ombudsman Federal d'Àustria. En diverses sessions es va treballar sobre as-

El síndic de Palamós es va adherir al conveni de col·laboració dels defensors locals amb el Síndic. A la signatura, també hi va assistir l'alcadessa de la localitat.



pectes generals del sistema institucional a Àustria i a Catalunya, i sobre la manera específica de treballar d'ambdues institucions.

La visita a Suècia va tenir lloc els dies 24 i 25 d'octubre. L'Ombudsman suec és la institució d'aquest tipus més antiga del món. La visita va ser molt profitosa per conèixer circuits de treball, procediments o comunicació pública.

Participació en trobades d'associacions d'ombudsmans internacionals

-X Congrés de la Federación Iberoamericana del Ombudsman 14-17 de novembre. Asunción (Paraguai). El congrés va estar dedicat a la protecció de la infància i l'adolescència.

-IV Congrés i Assemblée General de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie) 28-30 novembre. París. Els temes objecte de debat van ser les vies alternatives de resolució de conflictes, els reptes ètics que plantegen les evolucions científiques socials i morals, i la mundialització.

-IX reunió anual de l'European Network for Ombudsman for Children (ENOC) 21-23 de setembre. Varsòvia. Els temes tractats van ser la protecció dels drets dels infants en situacions de separacions familiars i la protecció dels drets dels infants no acompanyats i separats

Més defensors locals signen el conveni de col·laboració amb el Síndic

Al llarg del 2005 i durant els primers mesos del 2006, nous síndics o defensors locals de Catalunya han signat el seu conveni de col·laboració amb el Síndic, com ja van fer la majoria de defensors locals en un acte conjunt el desembre de 2004 a Manlleu. Han signat el seu conveni de col·laboració amb el Síndic, els defensors locals de Palamós, Sant Feliu de Guíxols, i ja en el 2006, el síndic de Gavà i la síndica municipal d'Ulldecona.

Gràcies a aquest conveni, les persones que presentin una queixa al Síndic relativa a una administració local que tingui síndic propi són informades de la possibilitat de presentar-la davant del defensor local. Així mateix, els defensors locals fan arribar al Síndic les queixes que els hagin presentat i que facin referència a altres administracions que no siguin la local pròpia.

El conveni i l'existència dels defensors locals han permès potenciar l'aflorament d'irregularitats de manera que, gràcies a aquesta col·laboració, tant els defensors locals com el Síndic han vist incrementat el volum de queixes.

Tercera edició d'un curs sobre el Síndic a la UAB

Per tercera vegada s'ha organitzat conjuntament amb la Universitat Autònoma de

Barcelona un crèdit de lliure elecció que té com a objectius donar a conèixer la tasca desenvolupada pel Síndic i l'apropament al món acadèmic per promoure l'estudi i la investigació dels drets humans en l'àmbit universitari.

El curs va començar el 20 d'octubre i va acabar el 15 de desembre, amb més de 30 alumnes matriculats provinents de diverses facultats de la Universitat Autònoma.

Visites a entitats i organitzacions socials

El síndic i el seu equip tenen un interès especial a conèixer de prop entitats i organitzacions socials que treballen en àmbits relacionats amb els drets socials i econòmics. Durant el 2005 Rafael Ribó, acompanyat d'altres membres del seu equip, ha visitat organitzacions, com ara el Lloc de la Dona, el Casal Marianao (Sant Boi de Llobregat), Acció Solidària Contra l'Atur, el Casal d'Infants del Raval, Prisba, Arrels Fundació. També s'han fet visites a entitats socials quan el Síndic desplaça la seva oficina a una localitat de Catalunya.

A més, el Síndic té un Consell Social, integrat per persones que treballen en el món de l'exclusió social, que es reuneix regularment i dona a la institució una altra visió directa de la realitat social.

Campanya de difusió i nova pàgina web

El Síndic va efectuar el mes de febrer de 2006 una campanya de difusió amb l'objectiu d'augmentar el grau de coneixement de la institució i de la seva missió de defensa dels drets de les persones davant les actuacions de l'Administració.

Les activitats de difusió pública també s'orienten a donar una imatge el més propera possible a les persones, i a facilitar l'accessibilitat a la institució.

La campanya es va centrar fonamentalment en dos suports: la ràdio i la televisió. En una primera fase, Televisió de Catalunya, Antena

3, en la seva franja de desconexió territorial, Catalunya Ràdio i Ràdio Tele-Taxi van ser els mitjans triats per realitzar la difusió dels spots i les falques.

Aquestes accions formen part del nou pla de projecció del Síndic, que es va començar a executar amb el canvi de la imatge corporativa de la institució, al juliol de 2005, i va concretar-se amb la creació d'una nova pàgina web i de noves publicacions.

Durant l'any 2006, el Síndic té previst dur a terme noves campanyes de difusió en premsa escrita i repetir, en una segona fase, les insercions publicitàries en els mitjans audiovisuals.

També es va posar en funcionament, a principis del 2006, una nova web. Amb predomini del nou color de la institució, el taronja, la web facilita que els usuaris puguin fer queixes i consultes on line de manera senzilla i àgil. Entre els nous apartats destaca "El Síndic en 1 minut", per donar a conèixer la institució amb una mirada ràpida i molt gràfica del Síndic i la seva tasca.

Properament es penjaran noves pàgines sectorials, com ara la del Defensor dels Infants", adreçada especialment a nens i joves, la del "Defensor del Pacient" o la del "Síndic a les presons". La web està adaptada a les necessitats de les persones discapacitades.



COOPERACIÓ INTERNACIONAL

La tasca de cooperació internacional del Síndic se centra bàsicament en projectes de cooperació jurídica amb diversos països dels Balcans. Amb la seva col·laboració, que va iniciar l'any 1999, el Síndic està contribuint a enfortir l'Estat de dret als països de l'ex-Iugoslàvia. Les activitats s'han concretat en el suport a les institucions d'ombudsman i a d'altres organismes de justícia de Bòsnia-Hercegovina, Sèrbia i Montenegro i, puntualment, de Macedònia i Kosovo.

Projecte a Sèrbia d'establiment de l'assistència jurídica gratuïta

El projecte, cofinançat per l'Agència Espanyola de Cooperació Internacional (AECI), té com a finalitat que la tutela judicial es converteixi en un dret real i efectiu per als ciutadans més desfavorits econòmicament, que garanteixi l'accés a la justícia de totes les persones en condicions d'igualtat, amb independència que tinguin recursos econòmics o no.

Inclou dues línies de treball: l'extensió progressiva en el territori d'una xarxa de municipis que prestin aquests serveis per mitjà de col·legis d'advocats, d'una banda; i, de l'altra, la sensibilització de les autoritats sèrbies de cara a un futur reconeixement constitucional i legal d'aquest model d'assistència jurídica gratuïta.

El Síndic ofereix assistència tècnica i formació, i finança els dotze primers mesos del Servei d'Orientació Jurídica i 100 expedients

del torn d'ofici. Les localitats sèrbies escollides per establir-hi el servei són Sabac i Pancevo. Els ajuntaments i els col·legis d'advocats d'aquestes poblacions han signat convenis de col·laboració amb el Síndic en els quals garanteixen la continuïtat de l'assistència jurídica quan finalitzi el projecte. Posteriorment, el municipi de Zrenjanin s'ha afegit a aquesta xarxa i finança des del primer dia aquests serveis.

El Col·legi d'Advocats i l'Ajuntament de Nis també participen en el projecte aportant l'experiència que ja tenen en aquests serveis, que van ser implantats a la ciutat en un projecte pilot el 2003, dut a terme pel Síndic juntament amb el Defensor del Poble d'Espanya i el Col·legi d'Advocats de Madrid.

Promoció de l'Ombudsman a Bòsnia-Hercegovina

L'objectiu concret del programa, cofinançat per l'Agència Catalana de Cooperació al Desenvolupament (ACCD), és la creació de vies de comunicació institucionalitzades i permanents entre les diverses institucions d'ombudsman, la Fiscalia i el Poder Judicial de Bòsnia-Hercegovina i també entre altres institucions vinculades a la protecció de menors maltractats. Aquest objectiu es vol assolir per mitjà de dues accions.

Una és l'elaboració i el seguiment d'un conveni de col·laboració dels ombudsman amb la Judicatura i la Fiscalia, amb la finalitat d'afavorir la discussió i l'execució de les recomanacions dels defensors. El conveni va ser signat per les institucions bosnianes el 29 de novembre de 2005 a Sarajevo.

La segona acció consisteix a elaborar un seguiment d'un protocol bàsic d'actuacions en abusos sexuals i altres maltractaments a menors, que serà signat per l'Ombudsman, Fiscalia, ministeris de Justícia, Interior, Sanitat i Afers Socials. Aquest protocol té la finalitat de coordinar les actuacions de totes les institucions implicades, per tal que només es duguin a terme les accions estrictament necessàries i s'eviti l'agreuiment de la delicada situació emocional i la victimització del menor.



El Síndic ha impulsat la signatura de convenis de col·laboració entre la judicatura, la fiscalia i els Ombudsman de Bòsnia-Hercegovina.

El Síndic ha estat impulsor d'iniciatives similars a Catalunya. L'any 2001 va signar un conveni amb el Consell General del Poder Judicial i, des de l'any 1999, ha promogut la signatura de protocols d'actuació en casos d'abusos sexuals i altres maltractaments a menors, que es troben en revisió per tal de millorar-los i potenciar-los.

Visita institucional d'una delegació del Parlament i el Síndic a Bòsnia-Hercegovina

Del 25 al 30 de novembre una delegació del Síndic i del Parlament de Catalunya van visitar Bòsnia-Hercegovina. La delegació estava integrada pel síndic, Rafael Ribó, la directora d'Afers Socials i Relacions amb el Parlament, Maria Jesús Larios; la cap de Relacions Exteriors i Cooperació, Judit Salas; els cinc portaveus dels grups parlamentaris de la comissió del Síndic i el lletrat de la comissió, Ismael Pitarch. També acompanyaven la delegació, Arantxa Diaz, coordinadora de projectes de cooperació i Zeina Mogharbel, responsable de l'Àrea Mediterrània, Àsia i Europa Oriental de l'Agència Catalana de Cooperació al Desenvolupament.

La visita tenia com a finalitat familiaritzar els parlamentaris amb les institucions amb les quals treballa el Síndic a Bòsnia-Hercegovina i amb els projectes de cooperació que porta a terme.

Amb aquest objectiu, la delegació catalana va tenir reunions a la ciutat de Mostar i a les capitals de les dues entitats de Bòsnia-Hercegovina, Sarajevo (Federació de Bòsnia-Hercegovina) i Banja Luka (Republika Srpska). Així mateix, el dia 29 de novembre va participar a la presentació oficial de la signatura dels convenis de col·laboració

entre el Consell General de la Judicatura i la Fiscalia, i les institucions d'ombudsman.

El fet que el programa de reunions il·lustrés tant el punt de vista dels diversos territoris de Bòsnia-Hercegovina i els principals reptes que afronta actualment el país, com l'actitud de les autoritats bosnianes envers l'Ombudsman va permetre que s'assolís l'objectiu del viatge.

Participació en activitats organitzades per altres institucions

- Seminari a Grècia sobre tramitació de queixes en temes de medi ambient. El seminari va ser organitzat per l'Ombudsman grec i tenia com a objectiu potenciar les habilitats dels participants pel que fa a la tramitació de queixes mediambientals de manera coordinada i unificada. Hi van participar membres de les oficines d'ombudsman dels Balcans. Els únics participants de fora de la regió van ser el Síndic i l'Ombudsman d'Àustria. L'assessora Sílvia Vèrnia va fer una presentació centrada en la resolució de queixes en matèria de gestió de l'aigua.

- Conferència internacional a Sèrbia i l'Ombudsman en societats multiculturals. L'Ombudsman de Vojvodina va convidar un representant del Síndic a aquesta conferència internacional, en la qual també van participar representants de Sèrbia, Montenegro, Hongria, Bulgària, Macedònia, Romania, Bòsnia-Hercegovina, Croàcia, Kosovo, Albània, Grècia; Suècia, Eslovènia i Itàlia. Maria Jesús Larios, directora d'Afers Socials i Relacions amb el Parlament del Síndic, va fer una conferència sobre el paper de l'Ombudsman en la integració social dels immigrants i va explicar les diverses actuacions que el Síndic ha dut a terme en aquest àmbit.

La ciutat de Sabac és una de les localitats sèrbies on el Síndic ha iniciat un projecte de cooperació per establir l'assistència jurídica gratuïta.



SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

Síndic de Greuges de Catalunya
Josep Anselm Clavé, 31
08002 Barcelona
Tel 933 018 075 Fax 933 013 187
sindic@sindic.org
www.sindic.org

