

Nota de premsa

18 de febrer de 2007

El Síndic evidencia mancances i demores excessives en els procediments, i denuncia la inactivitat de l'Administració en alguns casos

Ribó demana més respecte als drets de les persones i que s'assumeixin responsabilitats

El síndic de greuges, Rafael Ribó, ha reclamat a les administracions que donin una resposta completa, àgil i eficaç a les demandes ciutadanes i una millor atenció a les persones. El Síndic ha presentat l'Informe anual corresponent a l'any 2007 i constata una excessiva lentitud de l'Administració davant de situacions de vulneracions de drets. Aquesta manca d'agilitat i incompliment de terminis per part de l'Administració envers el ciutadà no solament es fa palès indirectament amb la resposta que es dona al Síndic, a partir de les queixes ciutadanes, sinó també amb la relació quotidiana de l'Administració amb el ciutadà.

Es fa palès en el grau de desorientació del públic davant algunes gestions. Així mateix s'hauria de posar fi a les exigències de documents o certificats que disposa la mateixa Administració. D'altra banda, les respostes haurien de ser clares i complertes. Els problemes que es generen amb les demores o la inactivitat es posen de manifest en exemples concrets de queixes de procediment administratiu en què hi ha en joc la prestació de serveis públics. La durada excessiva dels processos comporta no solament un incompliment del deure de l'Administració de resoldre dins del termini màxim establert, sinó també una demora en l'accés a serveis o beneficis públics.

Així, entre altres qüestions que apareixen al llarg del informe, s'expliquen els supòsits següents d'excessiva lentitud en la tramitació dels procediments.

Quan els canvis d'admissió dels alumnes en una escola arriben amb el curs iniciat (pàg. 151)

En el procés de matriculació, algunes famílies presenten falsos empadronaments i també al·leguen falses malalties. Amb aquestes pràctiques intenten aconseguir el màxim de punts possibles per accedir a un dels centres desitjats i evitar els centres més estigmatitzats del territori.

De vegades, la falta de celeritat de les diferents administracions que hi intervenen fa que massa sovint els expedients que s'inicien durant el període de matriculació, el més de maig, es resolten quan el curs escolar ja ha començat, fet que dificulta fer canvis en la llista d'alumnes admesos a cada centre.

Determinats ajuntaments, tot i dur a terme les investigacions pertinents, no actuen amb la rapidesa necessària per tramitar i notificar la baixa del padró al Departament d'Educació, o bé aquest no és diligent per donar de baixa els alumnes implicats del centre.

Aquesta passivitat de l'Administració en la correcció de les irregularitats té conseqüències sobre els processos de segregació escolar que es constaten en alguns municipis de Catalunya, un tema sobre el qual s'està completant un informe extraordinari, que es lliurarà al Parlament en els propers mesos.

Els retards i la lentitud d'aplicació de la Llei de la dependència (pàg. 335)

Tot i tenir en compte la complexitat del procés i el nombre de sol·licituds presentades, no es pot deixar de denunciar el retard, que fins i tot admet la mateixa Administració a fer efectiva la llei. La pràctica totalitat de les queixes presentades amb relació a l'aplicació de la llei planteja la disconformitat pels retards en la valoració de la situació de dependència. A aquests retards s'hi afegeix la lentitud a fer efectives les ajudes, que perjudica l'accés de les persones amb dependència a gaudir dels drets que tenen reconeguts per la Llei.

Les actuacions del Síndic augmenten un 10% respecte al 2006

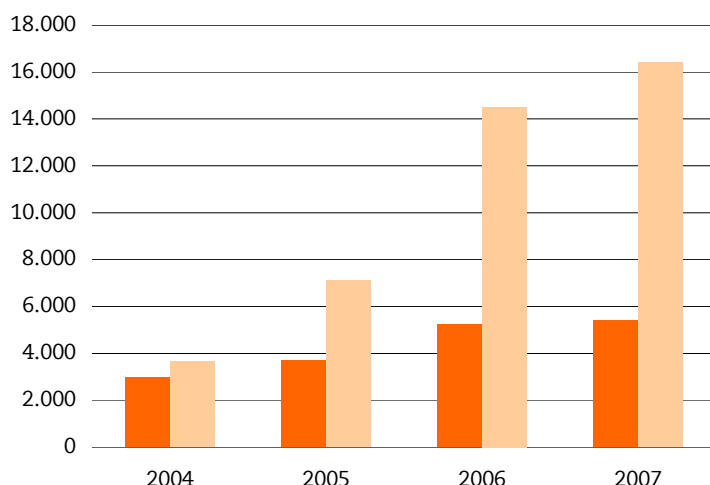
(pàg. 395)

Les actuacions del Síndic durant l'any 2007 han augmentat un 10,4% respecte a l'any anterior. En total han estat 21.794 actuacions distribuïdes entre 5.299 queixes (24%), 96 actuacions d'ofici (0,44%) i 16.399 consultes (75%).

Si se suma el nombre d'afectats en les queixes rebudes amb el de les consultes ateses —tot considerant les consultes de caràcter unipersonal— es pot afirmar que el Síndic ha atès 37.347 persones durant el 2007, 8.166 persones més que l'any anterior, és a dir, hi ha hagut un creixement entorn del 30 %.

Evolució de les actuacions del Síndic durant el període 2004-2007

	2004	2005	2006	2007
■ Queixa	2.901	3.617	5.150	5.299
■ Actuació d'ofici	52	81	68	96
■ Consulta	3.640	7.095	14.515	16.399
Total	6.593	10.793	19.733	21.794



Queixes per matèries

		Queixa	
		2007	
1	Administració pública i drets	1187	22,40%
2	Consum	415	7,83%
3	Cultura i llengua	45	0,85%
4	Educació	452	8,53%
5	Immigració	130	2,45%
6	Infància i adolescència	225	4,25%
7	Medi ambient	507	9,57%
8	Relacions laborals i pensions	107	2,02%
9	Sanitat	337	6,36%
10	Seguretat ciutadana i justícia	615	11,61%
11	Serveis Socials	402	7,59%
12	Tributs	242	4,57%
13	Urbanisme i habitatge	635	11,98%
14	Privades o inconcretes	-	-
Total		5299	100,00%

L'àrea d'administració i drets, que engloba temàtiques com ara procediment administratiu, funció pública o responsabilitat patrimonial) és la que ha rebut un nombre de queixes més alt (22,4%), seguida de l'àrea d'urbanisme (11,98%) i la de seguretat ciutadana i justícia (11,61%). Dins de l'àrea de procediment administratiu, la manca de resposta és un dels principals motius de queixa de les persones que s'adrecen a la institució. Educació i serveis socials, amb un augment del 55% i del 37% respectivament, són les dues àrees que han tingut un increment més gran de queixes durant el 2007 respecte al 2006.

El Síndic i l'Administració

Si bé cal remarcar una millora en la resposta de les administracions respecte a altres anys, persisteixen els casos d'una excessiva durada del termini d'aquesta resposta i no es compleix el que estableix la llei. També sovintegen les respostes incompletes que endarrereixen els processos.

Així, el Síndic ha informat que ha finalitzat 5.138 actuacions. La mitjana de temps total de tramitació de queixes és d'aproximadament 6 mesos (171,09 dies), si bé el temps que triga el Síndic a fer les seves gestions és de 67,91 dies. El temps de l'Administració és de 153,43. En els casos en què cal sol·licitar informació addicional a la persona que presenta la queixa el temps de tramitació augmenta en 93,08 dies més.

Pel que fa al grau d'acceptació de les resolucions, més del 88% de les resolucions o els suggeriments que fa el Síndic són acceptats totalment o parcialment per les administracions, i només en un 11,5% són refusats.

La col·laboració o no de les administracions (pàg. 448)

El 2007 l'Administració de l'Estat a Catalunya, és a dir, les subdelegacions del Govern a les diferents províncies catalanes, han deixat de respondre a les sol·licituds d'informació del Síndic, una activitat i una comunicació establerta des de l'any 1988. Per aquest motiu, tancada aquesta via de col·laboració i tractament proper dels casos, s'ha adreçat els interessats al Defensor del Poble, amb la complexitat de tramitació de les queixes que això comporta. L'Informe analitza els diversos casos de mancances en la col·laboració de les administracions amb el Síndic de Greuges. Així es pot sintetitzar el que succeeix en els diversos nivells.

Les relacions amb els departaments de l'Administració autonòmica i les possibles falles s'analitzen al final de cada apartat temàtic del Informe. En general es constata que encara cal millorar l'eficiència, el contingut i l'agilitat en les respostes. A final de 2007 només en un 14% dels expedients en tramitació els ajuntaments tenien alguna resposta pendent de fer arribar al Síndic. Tanmateix hi continuen havent supòsits d'una excessiva durada del termini. També sovintegen respostes inconcretas que endarrereixen els processos.

Com administració no col·laboradora amb el Síndic, per no haver respost a les peticions d'informe i suggeriments, aquest any destaca l'ajuntament de Torrelles de Foix, que no ha respost vuit expedients, tot i que han estat reclamats diverses vegades.

Temàtiques significatives triades entre les més de 5.000 queixes

Serveis Penitenciaris

Maltractaments i rigor innecessari en l'aplicació de les normes penitenciàries (pàg. 305)

El Síndic ha tingut coneixement, especialment en el període 2006 – 2007, d'un important nombre de queixes presentades per interns de diferents centres penitenciaris de Catalunya i, en particular, del Centre Penitenciari Brians 1.

Les queixes formulaven denúncies per maltractaments o rigor innecessari en l'aplicació de normes dins del Centre.

De l'anàlisi de les queixes plantejades, de la informació sol·licitada al Departament de Justícia i de les entrevistes mantingudes amb els interns se'n desprèn que no es tracta de fets puntuals, sinó de situacions recurrents derivades de l'actuació de funcionaris en serveis concrets, identificats per un important nombre d'interns, que presumptament apliquen un rigor innecessari en les normes i un tracte contrari a la dignitat de la persona impropï de servidors públics. Aquestes conductes han estat denunciades reiteradament als mòduls residencials III, IV i al departament especial del Centre Penitenciari Brians 1.

La detecció es concreta igualment als espais físics on es produeixen els fets denunciats: forma d'efectuar els escorcolls i la seva freqüència, actuacions i comentaris burlescos, amenaces, provocacions, distorsió en el relat dels fets, ocultació de dades i actituds passives d'altres funcionaris, incapaços de denunciar els fets.

D'altra banda, el Síndic ha detectat que els interns perceben que els òrgans jurisdiccionals de vigilància penitenciària no actuen com a garants dels seus drets. Sobre això considera necessari que l'Administració penitenciària faci un exercici d'autocontrol que permeti una transparència absoluta de les actuacions en l'àmbit de protecció dels drets humans dels interns dins de la presó. La dificultat probatòria de l'intern i la falta d'identificació dels funcionaris agreugen un context de desigualtat de mitjans jurídics de defensa en el qual no hi ha el principi de contradicció. Tot això fa que sigui impossible arribar a una versió diferent de la veritat oficial ja consumada.

El Síndic, dins del respecte a les decisions del poder judicial, reclama la necessitat urgent d'un desplegament legislatiu de la jurisdicció de vigilància penitenciària que resolgui la situació actual de buit normatiu i la dispersió de normes legals que la regula. Aquesta jurisdicció es considera imprescindible per a la salvaguarda dels drets dels interns i la correcció dels abusos i les dilacions que, en el compliment del règim penitenciari, puguin produir-se

Salut

Les mancances en l'atenció a la salut mental (pàg. 271)

Durant el 2007 la majoria de queixes rebudes en aquest àmbit han estat motivades per la impossibilitat d'ingressar a places de mitjana i llarga estada i per la denegació dels serveis de llars residencials i pisos assistits. El Síndic ha recordat al Departament de Salut que s'ha de basar en la plena integració de la salut mental en el sistema sanitari general, amb una equiparació total del malalt mental a les altres persones que necessiten serveis sanitaris.

En aquest àmbit la problemàtica no ha canviat gaire respecte d'anys anteriors, ja que les queixes continuen reflectint les dificultats de les persones amb malaltia mental per accedir a un tractament adequat a les seves necessitats.

Els pacients i les seves famílies continuen denunciant la manca de dispositius i de tractaments adequats i continuats necessaris per a la rehabilitació sociolaboral i la reintegració a la societat.

Serveis socials

Persisteixen els problemes d'accessibilitat i mobilitat de les persones amb discapacitat (pàg. 323)

Un punt que ha denunciat el Síndic durant els darrers anys és l'incompliment de la normativa per part de les diferents administracions catalanes en matèria de supressió de barreres arquitectòniques. D'acord amb la normativa, les administracions públiques haurien d'haver elaborat els plans d'adaptació i supressió de barreres arquitectòniques que en el termini de dos anys des de l'entrada en vigor de la Llei; aquests plans haurien de ser revisats cada cinc anys i realitzats en un termini màxim de quinze anys. Així doncs, en principi, el dia 4 de desembre de 2008 es completa el termini màxim assenyalat per al compliment dels manaments de la Llei 20/1991.

La falta de mesures d'accessibilitat que detecta aquesta institució ha motivat l'obertura de dues actuacions d'ofici en relació amb aquest assumpte. La primera té com a objectiu detectar les bones pràctiques administratives amb relació a l'accessibilitat i la supressió de barreres arquitectòniques per a les persones amb discapacitat visual. Amb la segona es pretén estudiar el grau de compliment de la normativa d'accessibilitat i supressió de barreres per part de les administracions públiques catalanes.

Contaminació acústica

Sorolls al carrer: sirenes, autobusos, festes majors (Pàg. 224)

Durant el 2007, al Síndic han arribat diferents queixes relatives a sorolls que es produeixen al carrer, com ara sirenes de vehicles d'emergència, d'autobusos o els provocats per un acte d'una festa major

Pel que fa a l'ús de sirenes, el Síndic ha recomanat, entre altres coses, estendre les campanyes i les sessions de formació específica que es fan per als conductors d'ambulàncies als conductors dels vehicles de bombers i establir nous límits d'emissió més baixos de la intensitat de la sirena en horari diürn. Les molèsties per sorolls de determinats vehicles públics, tant taxis com autobusos que —malgrat estar parats— mantenen el motor en marxa també han estat motiu de diferents queixes.

En la línia de trobar mitjans més efectius per reconduir la situació, el Síndic ha recordat que la normativa reguladora de trànsit disposa que els estacionaments dels vehicles a motor han d'observar determinades regles, entre les quals hi ha la de parar el motor.

L'emplaçament de les fires d'atraccions i de les actuacions i els balls populars que tenen lloc amb motiu de les festes majors dels municipis també han estat objecte de queixa. El Síndic va considerar que l'Administració havia d'encetar un diàleg amb els representants del barri afectat per buscar de forma conjunta

la millor alternativa possible al desenvolupament de les atraccions, tant pel que fa a l'emplaçament com pel que fa a la música que moltes d'aquestes atraccions incorporen i el seu horari d'obertura i tancament.

Infància i adolescència

Els processos de repatriació dels menors immigrants no acompanyats (pàg. 211)

El 2007 s'han rebut diversos escrits de queixa en els quals es planteja la manca de garanties en els procediments de repatriació per reagrupació de menors immigrants no acompanyats.

S'observa una diferència notable entre el nombre de propostes instades i de resolucions de repatriació dictades i el baix nombre d'execucions. Aquesta realitat comporta incongruències i dificultats greus en el tractament global de la problemàtica des de les administracions afectades. L'amenaça constant de la repatriació dificulta la intervenció i el treball socioeducatiu i laboral amb aquests menors, trenca el seu procés formatiu i genera fugides que posen en perill la seva integritat física.

D'altra banda, el Síndic s'ha referit en diverses ocasions a la necessitat que aquests menors disposin d'assistència lletrada en els processos de comunicació administrativa de les propostes de repatriació. La Fiscalia no intervé en aquests casos i sovint el menor es troba completament indefens davant d'aquestes situacions.

Consum

La manca d'inversió en la xarxa elèctrica i ferroviària (pàg. 102 i 112)

Els incidents que s'han produït a la xarxa ferroviària i elèctrica durant el 2007 han posat de manifest la falta d'inversió i manteniment de dues infraestructures bàsiques. El Síndic considera que cal una explicació pública i transparent dels motius pels quals es va aturar la inversió a l'estructura ferroviària catalana. La ciutadania té dret a conèixer les raons de la manca de manteniment de la xarxa.

També s'hauria de donar una explicació als milers d'afectats, en tant que subjectes individuals de drets, que deixi clar que s'és conscient dels perjudicis causats a centenars de persones per un dèficit de funcionament d'un servei públic directament imputable a qui el gestiona.

L'apagada va fer evident la fragilitat d'una xarxa elèctrica que els darrers anys ja ha sofert diversos incidents de magnitud com per exemple la que va afectar diversos indrets de Catalunya l'any 2001 i que es va desencadenar per unes nevades. Quan per circumstàncies meteorològiques o per fets puntuals, com pot ser la caiguda d'un cable, es paralitza un servei essencial i bàsic com el servei de subministrament elèctric, amb la consegüent afectació que comporta en la prestació normal d'altres serveis públics i en el dia a dia de

molts ciutadans de Catalunya, que es veuen privats de les necessitats més bàsiques, és que cal una revisió a fons de la xarxa.

D'això es deriva la necessitat que les administracions públiques portin a terme amb la deguda responsabilitat i eficiència les actuacions necessàries que permetin avaluar l'estat actual de la xarxa elèctrica i quina ha de ser la inversió necessària, d'una banda, per al manteniment i la conservació de la xarxa elèctrica existent, i de l'altra, per a l'ampliació de les instal·lacions que resultin necessàries per garantir amb un nivell òptim de qualitat i de seguretat la prestació del subministrament elèctric que requereix la demanda avui existent i la que es preveu que hi haurà en els propers anys i dècades.

Respecte d'això, cal constatar que l'Administració té un paper molt important, però no solament a l'hora de reglamentar normativament quines han de ser les condicions de prestació del servei i de sancionar els possibles incompliments, sinó també a l'hora de controlar que els prestadors del servei compleixin amb les obligacions de qualitat, regularitat i de seguretat que comporta la consideració del servei de subministrament elèctric com a servei d'interès públic i essencial.

Funció pública

Cal una regulació clara i completa per tractar l'assetjament psicològic a la feina (pàg.78)

L'assetjament psicològic hauria d'estar tipificat com a infracció a les administracions públiques catalanes. Una regulació clara i completa afavoriria un bon tractament del fenomen i evitaria el pelegrinatge administratiu i judicial de les persones que n'estiguessin afectades. Actualment, la normativa vigent aplicable al personal al servei de les administracions no regula suficientment els supòsits d'assetjament psicològic a la feina.

Aquesta és una de les recomanacions incloses en l'informe extraordinari *El tractament de l'assetjament psicològic en el marc de les administracions públiques catalanes*, que el Síndic ha fet públic durant el 2007. Pel defensor de les persones, el fenomen de l'assetjament psicològic a la feina ha de tenir una perspectiva integral i s'ha de tractar des de quatre vessants clau: preventiu, conceptual, procedimental i sancionador.

També els convenis col·lectius i els acords de funcionaris negociats en el marc de les administracions públiques han de situar el fenomen de l'assetjament psicològic en el marc de la prevenció de riscos laborals, per tal com implica un risc psicosocial greu. Seria recomanable que els pactes o els convenis establissin que qualsevol treballador/funcionari pogués posar en coneixement, per si mateix o mitjançant els seus representants, els actes que signifiquin faltes de respecte a la seva intimitat o a la consideració deguda a la seva dignitat humana o laboral.

El Síndic també recomana l'establiment d'un protocol d'actuació per a l'estudi dels casos d'assetjament que assenyali com han d'actuar la víctima, els representants del personal i l'administració implicada davant una denúncia d'assetjament. Aquest procediment hauria de ser el més clar, ràpid i rigorós possible, i salvaguardar, així mateix, el principi de confidencialitat i els drets de tots els implicats.