

Nota de premsa

**Presentació de l'Informe 2007 al Parlament
21 d'abril de 2008**

El retard en les administracions en donar resposta al Síndic alenteix la tramitació de les queixes

Ribó denuncia la lentitud i descoordinació en l'aplicació de la llei de la dependència

El síndic de greuges Rafael Ribó ha denunciat que la lentitud en que les administracions responen a la institució provoca un alentiment en la tramitació de les queixes.

Ribó ha explicat al Parlament durant la primera jornada del debat en comissió de l'informe 2007, que la mitjana de temps total de tramitació de queixes és d'uns sis mesos, si bé el Síndic només triga 67,91 dies en fer les seves gestions, mentre que l'administració triga una mitjana de 153,43 dies en respondre als requeriments del Defensor de les persones. Quan la persona interessada ha d'aportar informació complementària triga una mitjana de 93 dies.

El síndic considera que aquest temps excessiu en la resposta de les administracions no va solament en detriment de la rapidesa de tramitació dels expedients, i per tant, de la percepció del ciutadà en l'agilitat de la institució, sinó que perjudica especialment la ciutadania i la seva confiança en el conjunt d'institucions públiques.

El Defensor de les persones ha destacat, una vegada més, la lentitud i la descoordinació entre les administracions en aplicar les prestacions de la llei de la dependència. 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.

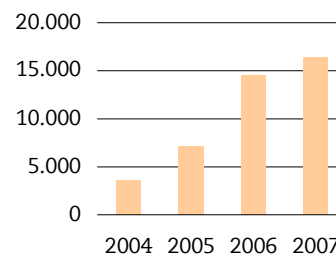
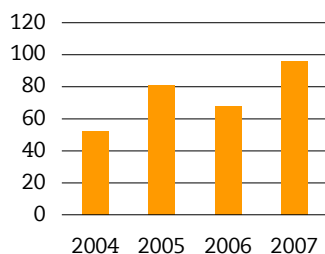
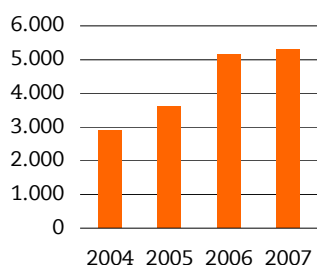
Les actuacions del Síndic el 2007 augmenten un 10% respecte el 2006

Les actuacions del Síndic durant l'any 2007 han augmentat un 10,4% respecte 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%).

Al sumar 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 37.3476 persones durant el 2007, 8.166 persones més que l'any anterior.

Evolució de les actuacions del Síndic durant el període 2004-07

	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



Temes de l'informe destacats en la compareixença

Serveis Socials

Persisteixen el problemes d'accessibilitat i mobilitat de les persones amb discapacitat

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 disposa 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.

Salut

Les mancances en l'atenció a la salut mental

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 les seves actuacions s'han 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.

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.

Funció Pública

Una regulació clara i completa per tractar l'assetjament psicològic a la feina

L'assetjament psicològic hauria d'estar i tipificat com a infracció a les administracions públiques catalanes. Una regulació clara i completa afavorirà un bon tractament del fenomen i evitarà el pelegrinatge administratiu i judicial de les persones que n'estiguin afectades.

Actualment, la normativa vigent aplicable al personal al servei de les administracions no regula suficientment els supòsits d'assetjament psicològic a la feina.

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 claus: 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 estableixin que qualsevol treballador/funcionari pugui 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.

Administració pública

L'exigència en la transparència en les subvencions. El cas de la Fira d'Abril

Des de gener de 2006, el Síndic s'ha adreçat diverses vegades a les administracions, Ajuntament de Barcelona, Diputació de Barcelona i Generalitat per investigar una queixa d'una entitat que denunciava manca de transparència i el que consideraven un tracte de favor envers l'entitat organitzadora, en detriment d'altres iniciatives.

El Síndic ha valorat positivament la signatura d'un conveni que especifica les aportacions econòmiques de cada administració i estableix els condicionats que el beneficiari ha de complir. Amb la informació tramesa al Síndic per les administracions no es deprèn que Generalitat i Ajuntament hagin fet públiques les aportacions no dineràries i tampoc se li ha informat si la comissió de seguiment s'ha reunit per revisar de forma conjunta els justificants dels fons rebuts.

Cultura

Els drets lingüístics en l'àmbit de les empreses prestadores de serveis públics

El 2007 el Síndic ha tramitat diverses queixes sobre drets lingüístics amb relació a empreses prestadores de serveis públics.

En algunes de les queixes els interessats manifestaven la disconformitat que l'incompliment de la normativa vigent en matèria de política lingüística per part de les empreses Renfe i ADIF.

Segueixen havent incompliments relatius a l'ús en castellà de topònims catalans en la megafonia i el fet que a les pantalles que informen del proper tren la destinació i la via apareixen, en la majoria de les estacions, únicament en castellà. Igualment, pel que fa a Renfe Rodalies i ADIF, les informacions megafòniques sobre avaries o irregularitats del servei són únicament en castellà, si bé la majoria d'informacions prèviament gravades són bilingües.

Serveis Penitenciaris

Maltractaments i rigor innecessari en l'aplicació de les normes penitenciàries.

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 deprèn 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.

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.

Treball

La duplicitat d'organismes en la tramitació dels subsidis d'atur

La duplicitat d'organismes dins d'una mateixa oficina — òrgans del Servei Públic d'Ocupació Estatal i òrgans de l'Oficina de Treball de la Generalitat— en la gestió i el reconeixement de les prestacions i els subsidis d'atur, provoca, de vegades, una vulneració de drets dels ciutadans per possibles errors en la informació. En aquest sentit, el Síndic ha hagut de reiterar una millor coordinació entre els diversos agents que informen i gestionen sobre les prestacions i subsidis d'atur. Així, s'ha suggerit que la informació sigui precisa, àmplia i detallada, de manera que la duplicitat d'organismes dins la mateixa oficina no comporti un perjudici per als administrats que s'hi han de dirigir.

Síndic de Greuges de Catalunya

Josep Anselm Clavé, 31

08002 Barcelona

Tel 933 018 075 Fax 933 013 187

sindic@sindic.cat

www.sindic.cat