

# DRETS

SÍNDIC

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES

BUTLLETI DEL SINDIC DE GREUGES DE CATALUNYA ■ NÚMERO 21 ■ MARÇ DE 2008



---

Informe anual 2007

---

Desplaçament de l'oficina a Figueres,  
Sant Adria de Besòs i Vic

---



© Síndic

## Nous usos del servei de videoconferència

El servei de videoconferència del Síndic, que permet presentar queixes des de deu ciutats de Catalunya, té ara nous usos. Des de fa uns quants mesos, els interns dels centres penitenciaris i els dels centres de justícia juvenil poden adreçar-se al Síndic de manera més directa i ràpida mitjançant una videoconferència. L'ús de la videoconferència permet agilitar les queixes dels interns, tot i que el personal del Síndic continua visitant les presons i els centres de justícia juvenil de manera periòdica.

---

**Butlletí Drets. Número 21**  
Coordinació i redacció: Àrea de Comunicació  
Maquetació: La Factoria dels Anuncis  
Foto portada: Jordi Canyameres  
Impressió: Gràfiques Hostench  
Dipòsit legal: B-52801-2005

Edita: Síndic de Greuges de Catalunya  
C/ Josep Anselm Clavé, 31 – 08002 Barcelona  
Tel.: 900 124 124 – Fax 933 013 1 87  
www.sindic.cat  
Correu electrònic: [sindic@sindic.cat](mailto:sindic@sindic.cat)

---

## EDITORIAL

### Resposta lenta

De la mateixa manera que el Síndic analitza les actuacions de les administracions envers els ciutadans, l'actuació del Síndic també s'ha d'avaluar tant en la relació amb les administracions com amb les persones que s'hi adrecen. Per fer-ho, el Síndic és a punt de presentar una carta de serveis i d'implantar una àrea que valori el compliment d'objectius; el 2007 s'ha avaluat el temps de tramitació.

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, mentre que el temps de l'Administració és de 153, 43. Pel que fa a la persona interessada, triga 93, 08 dies en aquells expedients en què ha d'aportar documentació.

Per administracions, la local, amb 177 dies, i l'autonòmica, amb 142, són les més lentes a l'hora de respondre als requeriments del Síndic. Com es pot veure en aquestes dades, són les administracions les que principalment alenteixen la tramitació dels expedients amb els seus temps de resposta. Aquesta situació no solament van en detriment del temps de durada dels expedients i, per tant, de la percepció del ciutadà de l'agilitat en la tramitació de la institució, sinó que perjudica especialment la ciutadania i la seva confiança en el conjunt d'institucions públiques afectades.

---

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

## Informe sobre la gestió municipal de l'empadronament dels immigrants

Una legislació comuna que unifiqui els criteris emprats pels ajuntaments en la gestió del padró municipal pel que fa als immigrants és una de les recomanacions de l'informe extraordinari del Síndic de Greuges *La gestió municipal de l'empadronament dels immigrants*, que el síndic va lliurar al Parlament el 9 de gener passat.

L'informe es basa en els resultats d'un qüestionari respost per 70 ajuntaments, elaborat per la Fundació Carles Pi i Sunyer per encàrrec del Síndic sobre la gestió del padró municipal amb relació als immigrants. Aquesta unificació de criteris proposada facilitaria complir amb el principi de seguretat jurídica i permetria als immigrants conèixer les

expectatives de dret que tenen en les seves relacions amb el padró municipal i evitar alhora situacions de desigualtat en funció del municipi de residència.

El Síndic recorda també als responsables municipals que el padró ha de reflectir al màxim la realitat del cens de persones que viuen al domicili i que, per tant, s'haurien d'evitar pràctiques com ara l'ús del padró com a instrument per tractar la sobreocupació d'habitatges.

Tots els ajuntaments enquestats en l'informe han posat en marxa algun mecanisme previ i una quarta part pren mesures posteriors a l'empadronament per lluitar contra el fenomen de la sobreocupació. Dins d'aquestes mesures cal destacar la

limitació, en un 28,6% dels municipis, del nombre de persones per habitatge, la denegació de l'empadronament sobre la base de la sobreocupació, en un 17,1%, i l'exigència de la cèdula d'habitabilitat en un 14,3% dels ajuntaments enquestats. Qualsevol modificació que alteri l'ús del padró o en modifiqui la utilitat, que és reflectir la realitat del cens d'habitants d'un municipi, s'hauria de tenir en compte a l'hora d'afrontar una reforma legal.

Podeu consultar l'informe complet al lloc web del Síndic: [www.sindic.cat](http://www.sindic.cat) a l'apartat d'Informes i documents.



# Recomanació de més informació i transparència de l'Administració en el projecte de la línia de molt alta tensió (MAT)

El Síndic ha recomanat una informació més acurada i més transparència a les administracions implicades en la tramitació i l'execució del projecte de la línia de molt alta tensió (MAT). Els instruments ordinaris d'informació i participació que estableix la normativa poden assegurar el compliment formal d'aquest deure, però no el grau de participació i consulta real i efectiva a què s'hauria d'aspirar. Pel defensor de les persones cal anar més lluny de l'estricta compliment de la norma, ja que la intervenció de diverses administracions implicades en dife-

rents fases del projecte i el llarg temps que ha transcorregut per fer-ne la tramitació no són elements que facilitin la comprensió del procés ni el contingut del projecte.

Per facilitar i agrupar la informació, el Síndic proposa la creació d'un lloc web que contingui una base de dades en què constin un per un tots els tràmits del procediment i tota la documentació de què disposa l'Administració (estudis, informes ambientals, propostes, anuncis, resolucions administratives, descripció de treballs, plànols informatius, etc.).

El Síndic ha informat de la queixa el Defensor del Poble Europeu per si considera oportú iniciar les actuacions pertinents d'acord amb les seves competències. La resolució del Síndic ha estat enviada, així mateix, al Departament de Medi Ambient i Habitatge i al d'Economia i Finances, que és qui actualment té les competències sobre energia.

Contingut íntegre de la resolució a [www.sindic.cat](http://www.sindic.cat), a l'apartat de notícies

# Entregades a Renfe més de 220 peticions d'indemnització pel tall ferroviari als accessos sud de Barcelona

Dues-centes vint-i-sis reclamacions que havia rebut el Síndic d'usuaris afectats per la supressió, tant de les línies C2, C7 i C10 de rodalies com de les dels trens de mitjana i llarga distància provinents de la zona costanera del sud de Barcelona, que va tenir lloc al final d'octubre i tot el mes de novembre de 2007, van ser entregades a Renfe pel síndic, Rafael Ribó, el dia 16 de gener. Cadascuna de les reclamacions inclou les dades personals, l'itinerari habitual, els problemes que va ocasionar la supressió del servei i, en la majoria dels casos, una quantificació econòmica aproximada dels perjudicis.

Dels 226 usuaris que s'han dirigit al Síndic, 217 reclamen compensacions valorades en 195.904 €, que fan una mitjana de 902,78 € per persona. Les 9 restants no demanen cap tipus de compensació. La majoria de persones reclamants, un 68%, són usuaris de les línies de rodalies; un 31% de mitjana distància, i un 0,5% de llarg recorregut. Pel que fa al

lloc de residència, hi ha 41 barcelonins i molts veïns de poblacions del corredor de rodalies afectat, com ara 33 de Castelldefels, 24 de Vilanova i la Geltrú, 18 de Sitges, 9 de Cubelles,

8 de Gavà i 6 de Viladecans. Dels usuaris dels trens de mitjana distància s'han rebut, entre d'altres, 12 queixes de Reus, 11 de Tarragona i 9 de Torredembarra.



# Les actuacions del Síndic augmenten un 10% respecte al 2006

El Defensor de les persones ha atès més de 37.000 persones el 2007

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, amb un creixement entorn del 30 %.

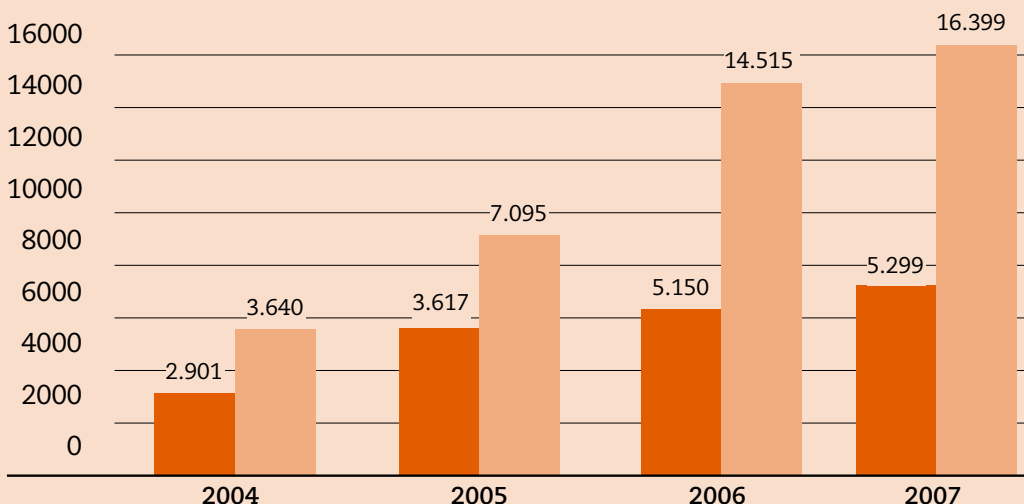
El Pallars Sobirà, l'Alt Penedès i la Cerdanya són les comarques que tenen més queixes per nombre d'habitants. En canvi, les que reben menys queixes per habitants (una queixa per cada grup de 3.000 a 5.000) són les Garrigues, el Montsià i

la Val d'Aran. Sobre la forma de presentació de les actuacions rebudes destaca el fet que el 31,55% de les queixes i les consultes que arriben al Síndic ho fan per correu electrònic.

Si bé cal remarcar una millora en la resposta de les administracions als requeriments del Síndic respecte d'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. 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.

## Evolució de les actuacions del Síndic (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
<b>TOTAL</b>	<b>6.593</b>	<b>10.793</b>	<b>19.733</b>	<b>21.794</b>



## Actuacions per matèries

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 experimentat un increment més gran de queixes durant el 2007 respecte al 2006.

		Actuacions d'ofici	Queixa	Consultes		TOTAL
1	Administració pública i drets	14	1.187	3.239	4.440	20,37%
2	Consum	7	415	3.167	3.589	16,47%
3	Cultura i llengua	6	45	193	244	1,12%
4	Educació	6	452	670	1.128	5,18%
5	Immigració	-	130	241	371	1,70%
6	Infància i adolescència	14	225	271	510	2,34%
7	Medi ambient	6	507	905	1.418	6,51%
8	Relacions laborals i pensions	2	107	409	518	2,38%
9	Sanitat	9	337	898	1.244	5,71%
10	Seguretat ciutadana i justícia	13	615	1.305	1.933	8,87%
11	Serveis socials	14	402	754	1.170	5,37%
12	Tributs	4	242	633	879	4,03%
13	Urbanisme i habitatge	1	635	1.324	1.960	8,99%
14	Privades o inconcretes	-	-	2.390	2.390	10,97%
	<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>5.299</b>	<b>16.399</b>	<b>21.794</b>	<b>100,00%</b>

## Les administracions han de millorar l'atenció a les persones

Coincidint amb la presentació de l'Informe i d'acord amb les dades que inclou, el Síndic reclama a les administracions que donin una resposta completa, àgil i eficaç a les demandes ciutadanes i una millor atenció a les persones. L'Informe 2007 constata una excessiva lentitud de l'Administració davant de situacions de vulneracions de drets. Aquesta manca d'agilitat i l'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.

També s'evidencia el grau de desorientació del públic davant algunes gestions. Així mateix, s'hauria de posar fi a les exigències de documents o certificats de què disposa la mateixa Administració. D'altra banda, les respostes haurien de ser clares i completes. 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.



© Jordi Canyameres

## Serveis socials Els retards i la lentitud d'aplicació 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 els reconeix la Llei.

## 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 nombre important 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.

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 la 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, tot respectant les decisions del poder judicial, reclama la necessitat urgent d'un desplegament legislatiu de la jurisdicció de vigilància penitenciària. Aquesta jurisdicció es considera imprescindible per a la salvaguarda dels drets dels interns i la correcció dels abusos i les dilacions que puguin produir-se en el compliment del règim penitenciari.

## 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 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.

## Contaminació acústica

### Sorolls al carrer: sirenes, autobusos, festes majors

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 mesures, 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 d'un 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 i l'horari d'obertura i tancament d'aquestes atraccions.

## Infància i adolescència

### Els processos de repatriació dels menors immigrants no acompanyats

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.



© Síndic

## Consum

### La manca d'inversió en la xarxa elèctrica

L'apagada que va patir la ciutat de Barcelona el mes de juliol de 2007 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 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 existent avui dia i la futura.

Respecte d'això, cal constatar que l'Administració té un paper molt important 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.

El contingut íntegre de l'informe es pot consultar al web del Síndic [www.sindic.cat](http://www.sindic.cat), a l'apartat d'informes i documents.



## Declaració amb motiu del Dia Internacional de les Persones amb Discapacitat

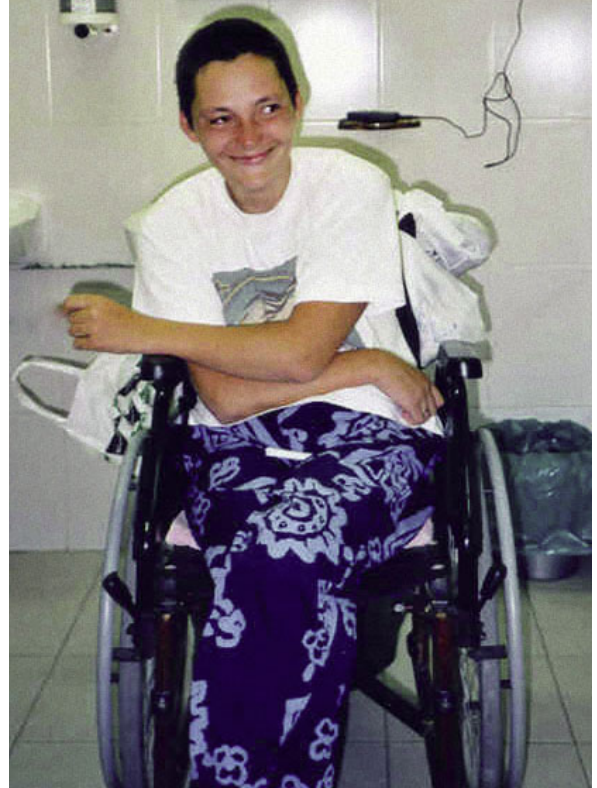
Les administracions públiques han de garantir a les persones amb discapacitat el ple exercici dels seus drets fonamentals. Per això, la declaració destaca la necessitat de potenciar i reforçar les estratègies per garantir el dret a la igualtat d'oportunitats de les persones amb discapacitat, ja siguin infants o adults, millorar-ne la qualitat de vida i garantir-los el respecte i el ple exercici de tots els drets.

Remarca també la importància de promoure essencialment quatre eixos per millorar les condicions de vida de totes les persones amb discapacitat:

- Aplicar el principi d'igualtat
- Garantir el dret a l'autonomia individual
- Aplicar condicions d'accessibilitat universal
- Garantir les condicions d'inclusió, integració i participació plena en la societat

A Catalunya, l'any 2006 hi havia registrades 377.527 persones amb discapacitat reconeguda, un col·lectiu que en els últims cinc anys ha presentat 759 queixes davant del Síndic. Aquestes queixes evidencien que actualment aquest col·lectiu encara continua trobant moltes barreres per exercir els seus drets.

El text íntegre de la declaració es pot trobar a: [www.sindic.cat](http://www.sindic.cat) a l'apartat de notícies/ historic de notícies/ desembre 2007 amb data 3/12/2007



© Arrels Fundació

## Els defensors dels infants d'arreu del món fan una crida als estats perquè garanteixin l'exercici dels drets dels menors

Les Institucions Independents de Drets Humans per a la Infància, reunides a Nova York en el marc de la Sessió Especial de l'ONU a favor de la Infància, van fer el mes de desembre passat una declaració conjunta en la qual fan una crida als estats "perquè compleixin els seus deures i garanteixin plenament l'exercici dels drets dels infants".

Els defensors lamenten també en aquesta declaració que massa sovint els infants no són una prioritat política i denuncien que l'expansió de la pobresa, el creixement de la inseguretat, l'augment del fonamentalisme, el canvi climàtic i el mal ús les noves tecnologies, fenòmens que s'estan produint aquests últims anys, afecten plenament els menors d'edat. Segons els defensors, aquestes amenaces als drets dels infants requereixen la cooperació i l'ajuda internacionals.

A la reunió, que va tenir lloc a Nova York el 10 de desembre, hi va assistir l'adjunt del síndic per a la Defensa dels Drets dels Infants, Xavier Bonal, que hi va participar no solament com a representant de la institució, sinó també en qualitat de president de l'ENOC (Xarxa Europea de Defensors per a la Infància).

El text íntegre de la declaració es pot trobar a: [www.sindic.cat](http://www.sindic.cat), a l'apartat de notícies/ historic de notícies/ desembre 2007 amb data 14/12/2007

# El sistema d'assistència jurídica gratuïta impulsat pel Síndic s'estén a tota la regió sèrbia de Vojvodina

El Consell Executiu de la regió sèrbia de Vojvodina, el Col·legi d'Advocats d'aquesta mateixa regió i el Síndic de Greuges de Catalunya van signar el 21 de desembre passat un conveni per estendre el servei d'assistència jurídica gratuïta a tota la regió. Amb la signatura del conveni, el servei s'estendrà a 28 municipis a més dels 8 que ja el tenen en funcionament. La implantació d'aquest servei ha aportat molta informació amb vista a la regulació legal i a la instauració en tot el territori serbi d'un servei com aquest, ja que és l'únic sistema d'assistència jurídica gratuïta que engloba el Servei d'Orientació Jurídica i el Torn d'Ofici i que, després d'un període inicial de finançament extern, es manté amb el finançament exclusiu de l'Administració sèrbia.

Des del 2003, el Síndic, amb el finançament de l'Agència Espanyola de Cooperació Internacional, ha portat a terme la implantació del Servei d'Assistència Jurídica Gratuïta. Es tracta de proporcionar a les institucions sèrbies, en col·laboració amb el Consell de l'Advocacia Catalana, la formació prèvia necessària per posar en funcionament el servei i fer-ne el seguiment. Tant el Servei d'Orientació Jurídica com el Torn d'Ofici són serveis públics finançats pels ajuntaments i gestionats pels col·legis d'advocats.

## Hem anat a...

### **21 de gener. Santa Coloma de Gramenet**

L'adjunt per a la Defensa dels Drets dels Infants, Xavier Bonal, i altres membres de l'equip del Síndic fan una xerrada a alumnes del cicle formatiu de serveis socioculturals i a la comunitat.

### **1 de febrer. Oviedo**

El síndic, Rafael Ribó, participa en la reunió de defensors del poble de l'Estat espanyol preparatòria de les Jornades de Coordinació dels defensors autonòmics.

### **15 de febrer. Marche-en-Famenne (Bèlgica)**

El director d'Ordenació del Territori i Relacions Locals, Matias Vives intervé en unes jornades sobre mediació i poders locals organitzades per l'Ombudsman de la Valònia.

### **11 de febrer. Estrasburg**

Xavier Bonal, com a director de la Xarxa Europea de Defensors per a la Infància (ENOC), acompanyat d'una assessora, participa en un seminari sobre el mètode de treball del Consell d'Europa i la seva col·laboració amb l'ENOC.

### **20 de febrer. Belgrad**

L'adjunta, Laura Diez, participa com a ponent en la conferència sobre la relació entre el poder judicial i l'ombudsman dins del projecte del Síndic de suport a l'Ombudsman de Sèrbia.

### **28 de febrer. Lleida**

El síndic i Matias Vives participen en el desè Fòrum de Síndics i Defensors locals de Catalunya.

### **17 de Març. Barcelona. (Fundació Arrels)**

La directora d'AFERS Socials i Relacions amb el Parlament, Maria Jesús Larios i una assessora visiten la fundació, dedicada a l'atenció de les persones sense sostre, per parlar de temes d'interès comú.

## Altres visites

### **Ajuntaments i localitats**

Matias Vives, i diversos assessors visiten ajuntaments i poblacions per fer el seguiment d'actuacions en tràmit: Alguaire, Arbeca, Sant Pere de Ribes, Districte de Ciutat Vella (Barcelona), Consell Comarcal del Bages, Corbera de Llobregat, Sant Vicenç dels Horts, Pallejà, Sant Climent de Llobregat, Calonge i Santa Susanna, Artesa de Segre, Alguaire i Artesa de Lleida, Guardiola de Font Rubí, Caldes de Montbui i l'Atmetlla del Vallès.

### **Centres penitenciaris i comissaries**

El director de seguretat pública i relacions socials i diversos assessors visiten dependències policials i penitenciaris: Àrea bàsica policial de Les Corts (3 de desembre), Comissaria de Sant Adrià (20 de febrer), Centre Penitenciari de Figueres (20 de gener), Quatre Camins (15 de febrer, 27 de febrer i 17 de març).

## Visites a Vic, Sant Adrià de Besòs i Figueres

Figueres el 23 de gener, Sant Adrià de Besòs, el 20 de febrer i Vic, el 5 de març han estat les tres últimes poblacions on el Síndic s'ha desplaçat per rebre queixes de les persones contra les administracions i fer consultes.

A Vic, el síndic va visitar el CEIP La Sínia, el centre pedagògic terapèutic Escola Estel, es va reunir amb l'Associació de Comerciants del Barri del Remei i amb la rectora de la Universitat de Vic i va pronunciar una conferència a l'Aula d'Extensió Universitària de la Gent Gran d'Osona. En total es van rebre un total de 49 visites, que es van materialitzar en 29 queixes i 20 consultes. L'adjunta, Laura Díez, va visitar el CAP del barri del Remei i l'Hospital General i l'adjunt per a la Defensa dels Drets dels Infants, Xavier Bonal, es va reunir amb l'equip d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAIA).

A Sant Adrià es van rebre un total de 14 visites, que es van materialitzar en 13 queixes i 1 consulta. Rafael Ribó i membres del seu equip van visitar la comissaria dels Mossos d'Esquadra, el mercat municipal i es van reunir amb membres de la Plataforma d'Entitats i Veïns de la Mina. Els membres de la Plataforma d'Entitats i Veïns de l'Associació de Veïns de la Mina van exposar al síndic les mancances que observen en el Pla de transformació social inclòs en el Pla de transformació del barri i la falta d'informació sobre aquest. També van queixar-se del retard en els terminis del Pla de transformació urbanística.

El síndic es va comprometre a iniciar una actuació d'ofici per estudiar d'una manera global totes aquestes problemàtiques del

barri. Al mercat municipal es va reunir amb la junta, que va exposar els problemes sorgits arran del projecte de millora de les instal·lacions que obliga als paradistes a traslladar-se a un mercat provisional i a fer una important inversió.

El 23 de gener, l'oficina del síndic també es va desplaçar a Figueres, on va rebre 20 visites (14 queixes i 6 consultes). A més de l'atenció a les persones, el síndic i els membres del seu equip van anar al CEIP Pous i Pagès, el centre residencial d'acció educativa L'Albera, el centre penitenciari, l'Hospital de Figueres, el centre sociosanitari Bernat Jaume, el centre de salut mental Alt Empordà i el CAP Ernest Lluch, i es va reunir amb l'equip d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAIA) de l'Alt Empordà.

### Properes visites

**2 d'abril.** Ripoll

Casal Cívic. Carrer Concepció Ducloux s/n

**7 de maig.** Martorell

Centre Cultural.

Plaça de les Cultures s/n

**11 de juny.** Les Borges Blanques

Centre Cívic. Plaça de la Constitució, 30

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



L'equip del Síndic durant la visita a l'escola Pous i Pagès de Figueres.



**Ernest Benach** president del Parlament

## “L’informe del Síndic és un termòmetre que permet copsar allò que preocupa més el ciutadà”

Des del seu càrrec de president del Parlament, Ernest Benach és un observador privilegiat de la feina del Síndic, ja que sempre és el primer a rebre els informes que elabora la institució i que després són presentats i debatuts a la cambra.

*Fa pocs dies vau rebre de mans del síndic de greuges, Rafael Ribó, l’Informe anual 2007 de la institució. Creieu que aquesta és una bona eina de treball parlamentari?*

Qualsevol instrument que permeti al ciutadà exposar les seves queixes i inquietuds respecte a les administracions públiques és útil i necessari. És més: l’informe del síndic és un termòmetre que permet copsar els aspectes de la vida quotidiana que preocupen més el ciutadà.

*Algunes de les problemàtiques que exposa el síndic en el seu informe, sobretot en temes socials, es repeteixen any rere any. Podria cap iniciativa legislativa millorar algunes d’aquestes situacions?*

És evident que la cambra no pot restar indiferent a les preocupacions i queixes dels ciutadans, recollides en aquest cas en l’informe del síndic. La demostració que la política és útil i necessària ha de començar precisament amb una tasca legislativa que posi l’accent en tots els aspectes de la vida pública que no funcionen prou bé. En la línia de donar veu als ciutadans, és indispensable tenir en compte la iniciativa legislativa popular, que permet als ciutadans presentar propostes que poden esdevenir lleis.

*El Parlament també rep queixes dels ciutadans contra l’Administració. Coincideixen amb les que arriben al Síndic?*

Les preocupacions que els ciutadans traslladen al Parlament són força similars a les que rep el Síndic, i són molt condicionades per l’actualitat

del moment. En aquest sentit, les infraestructures, la immigració, l’educació i la sanitat són alguns dels temes més habituals.

*Durant la vostra trajectòria política heu estat regidor i tinent d’alcalde, diputat i ara president del Parlament. Des de cada càrrec, quina visió teníeu i teniu de la institució del Síndic de Greuges?*

Efectivament, la meua trajectòria política i professional ha estat molt vinculada a les institucions públiques. Primer, la Generalitat; després, l’Ajuntament de Reus, i, més tard, el Parlament. Cal tenir present que els temps canvien contínuament i que, per tant, l’adequació de l’Administració és encara més necessària si es vol respondre a les necessitats actuals del ciutadà. Per tant, la figura del síndic de greuges és més vigent i més necessària que mai, perquè uneix dos universos sovint massa distants, l’Administració i el ciutadà, però que és importantíssim que es coordinin i es puguin comunicar.

*Tant el Parlament com el Síndic tenen per repte obrir-se més a les persones i ser més coneguts. Quines mesures s’han de prendre en aquesta direcció?*

Com ja he comentat, la iniciativa legislativa popular n’és una. Però també cal destacar la Comissió de Peticions, mitjançant la qual qualsevol ciutadà pot expressar una queixa o una petició a la cambra. També hem facilitat la implicació i la participació de la societat per mitjà del web del Parlament i de Canal Parlament, que permet seguir les sessions plenàries i les comissions

en directe per Internet. Una altra iniciativa és la visita de col·lectius ben diversos al Parlament: centres docents, gent gran o sectors professionals i socials.

*La cambra també té el repte de guanyar espai. En quin estat es troba el projecte d’ampliació? Quins són els terminis previstos?*

Les obres de remodelació de la cambra avancen a bon ritme. Aquest any farem el concurs internacional de projectes amb el Col·legi d’Arquitectes per a un nou edifici. Espero que aquesta legislatura serveixi per donar un impuls definitiu al projecte, que ha de permetre comptar amb un segon hemicicle més modern i reservar l’actual per a les sessions solemnes.

*Les cambres parlamentàries són un dels grans aparadors de l’activitat política. Creieu que el Parlament, amb la seva feina, dona una bona imatge a la societat?*

Una enquesta recent de coneixement del Parlament constata que la gent que ens valora més bé és la gent que sap què es fa. I al contrari: qui ens puntua amb una nota més baixa desconeix què es fa a la cambra i com funciona. Em sembla una dada prou reveladora del camí que hem de seguir. I, en aquest sentit, vull destacar, entre moltes altres iniciatives, el projecte “Parlament a les aules” que té com objectiu apropar la institució al món educatiu. Les trobades amb alumnes de primària i secundària són una bona manera de conèixer els joves i intercanviar experiències.