

**Nota de prensa**  
**27 de marzo de 2009**

## **El Síndic pide mejoras a la Administración para garantizar el respeto a los derechos de las personas**

---

**En el 25º aniversario de la institución, Rafel Ribó ha destacado las 135.000 actuaciones que se han llevado a cabo y ha avanzado los elementos del Código de buenas prácticas que propondrá a las administraciones públicas.**

Cuando se cumplen 25 años desde que Síndic de Greuges de Catalunya defiende los derechos de las personas, el síndic ha destacado los retos que todavía pendientes, como incrementar la difusión de la institución para que las personas conozcan este instrumento para garantizar sus derechos y erradicar la mala administración. Es por ello que Rafael Ribó, desde una vertiente colaboradora, ha pedido mejoras a la Administración pública, en cuanto a la celeridad, el rigor, la transparencia y, sobre todo, la colaboración para mejorar el servicio a las personas y el respeto a sus derechos. En definitiva, una mayor cultura de servicio a la ciudadanía; y también es por ello que ha elaborado el nuevo Código de buena administración.

Son 135.578 las actuaciones llevadas a cabo por la institución del Síndic de Greuges en sus primeros 25 años de funcionamiento. De éstas, más de 55.000 (40%) son quejas, 79.392 consultas (un 59%), mientras que 988 (1%) han sido actuaciones de oficio. Mes de la mitad de estas actuaciones han tenido lugar en los últimos cuatro años y medio.

### **Actuaciones Síndic 1984-2009**

	Actuación			
	Queja	Consulta	de oficio	Total
<b>TOTAL</b>	<b>55.198</b>	<b>79.392</b>	<b>988</b>	<b>135.578</b>

El grado de aceptación de las resoluciones del Síndic por parte de las administraciones es del 90% y sólo en un 10% las resoluciones no se han aceptado.

Además de las actuaciones llevadas a cabo para defender los derechos de los ciudadanos, y de la publicación de los informes anuales, el Síndic ha elaborado en éstos 25 años 20 informes extraordinarios de temáticas tan variadas como por ejemplo los depósitos municipales de detenidos, el suministro eléctrico, la contaminación acústica, la segregación escolar o la conexión a Internet por banda ancha, etc.

El Síndic de Greuges de Catalunya ha utilizado todos los medios tecnológicos posibles para que los ciudadanos puedan acceder a la institución con facilidad: teléfono gratuito, fax, correo electrónico, página web, servicio de videoconferencia desde once ciudades, etc. Asimismo, el Síndic ha desplazado la oficina 76 veces a poblaciones de Cataluña, ha visitado todas las comarcas, algunas más de una vez, y las ciudades más pobladas del país.

Estos datos sobre los 25 años de defensa de derechos en Cataluña los ha hecho públicas el síndic, Rafael Ribó, en el transcurso de la Jornada sobre el derecho a la buena administración, que ha organizado para conmemorar el 25º aniversario de la institución del Síndic y que coincide con la aprobación, por parte del Parlamento, de la primera ley del Síndic, el 20 de marzo de 1984. En esta jornada, que ha inaugurado el presidente de la Generalitat, José Montilla, y ha clausurado el presidente del Parlamento, Ernest Benach, han participado, entre otros, el defensor del pueblo europeo, Nikiforos Diamandouros, el profesor Sabino Cassese, magistrado del Tribunal Constitucional de Italia, y cuatro defensores autonómicos que han hecho trabajos sobre el derecho a la buena administración.

En el marco de esta jornada, el síndic ha avanzado las grandes líneas del código de buenas prácticas de la Administración. Este código, que se hará público una vez se haya enviado al Parlamento de Catalunya y a todas las administraciones, nace con la voluntad de ser una herramienta que debe contribuir a mejorar el servicio a las personas y la defensa de sus derechos.

### **El Código de buenas prácticas en la Administración**

El Síndic, como institución a la que el Estatuto encarga la defensa de los derechos, propone un código de buenas prácticas a las administraciones públicas.

El artículo 78 del Estatuto reconoce específicamente el derecho a la buena administración, y el Síndic, pues, tiene la función de protegerlo y defenderlo. Una buena herramienta para cumplir el mandato atribuido al Síndic de defender el derecho a la buena administración es este código de buenas prácticas.

Para elaborar este código se han analizado las resoluciones dictadas por el Síndic para combatir las prácticas contrarias a la buena administración y se han extraído o reformulado las propuestas genéricas que en su día ya se comunicaron a las administraciones. También se ha tenido en cuenta el Código de buena conducta administrativa del Defensor del Pueblo Europeo.

El código recoge 17 principios, que son:

- la igualdad y no-discriminación
- la proporcionalidad
- la ausencia de abuso de poder
- la imparcialidad, la independencia y objetividad
- la claridad, asesoramiento y expectativas legítimas
- la cortesía y el buen trato
- el deber de responder expresamente
- los derechos lingüísticos

- el acuse de recibo y la remisión a la administración competente;
- el derecho a ser escuchado
- el plazo razonable
- el deber de motivación
- la notificación de las decisiones y la indicación de la posibilidad de recurrir;
- la protección de datos personales
- el acceso a la información, la publicidad y transparencia
- el derecho de participación
- el derecho a la reparación

Para cada uno de los principios se plantean unas buenas prácticas que afectan a todas las personas y otras que se refieren a colectivos específicos.