

# DRETS

SÍNDIC  
EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES

BUTLLETI DEL SINDIC DE GREUGES DE CATALUNYA ■ NÚMERO 23 ■ GÈNER DE 2009

## PLACES RESIDENCIALES PÚBLICAS NO CORTAN

Durante una visita a un centre residencial de col·lecció pública, el Síndic constata que no estan atorgades totes les places. De seguida s'obreu una actuació jurídica i es demana l'abandonament sobre la col·lecció de les places residencials per a gent gran.

El Síndic constata certfics perquè aquesta situació no es repeteix i per millorar la qualitat de les condicions d'atenció a gent gran, que té prioritat d'assignació de places.

# GENT GRAN

Nova seu del Síndic

Exposició itinerant "Obrim portes als drets"



## Nova web d'infants i joves

El nou espai, en xarxa des del mes de setembre, té una imatge moderna i renovada i utilitza un llenguatge directe i accessible. Té com a objectiu primordial ser més proper i atractiu per als infants i joves, i facilitar-los el contacte amb la institució per mitjà de les seves queixes i consultes.

Estructurada en diversos apartats, entre els quals en destaca un de dedicat als drets, la pàgina fa una introducció a la figura del síndic i de l'adjunt d'infants. També dedica un espai a la participació dels internautes, els facilita al màxim la possibilitat de contactar amb la institució directament i es fa ressò de les activitats que duu a terme.

Com la web d'infants anterior, la nova pàgina està integrada dins del web general del Síndic de Greuges. Entre les novetats respecte a l'anterior web també destaca un apartat adreçat a les escoles i els instituts que complementa el material educatiu *Quan no hi ha dret, el Síndic amb tu*, que s'ha enviat a totes les escoles i els instituts de Catalunya. La nova web s'adreça a un ventall més ampli d'infants i joves, com ara els que tenen discapacitats, els nouvinguts o els que viuen en centres d'acolliment o juvenils, etc.

**Butlletí Drets. Número 23**  
 Coordinació i redacció: Àrea de Comunicació  
 Maquetació: La Factoria dels Anuncis  
 Foto portada: Jordi Soteras  
 Impressió: Gràfiques Hostench  
 Dipòsit legal: B-52801-2005

Edita: Síndic de Greuges de Catalunya  
 P/ Lluís Companys 7 - 08003 Barcelona  
 Tel.: 900 124 124 - Fax 933 013 1 87

www.sindic.cat  
 Correu electrònic: [sindic@sindic.cat](mailto:sindic@sindic.cat)

## EDITORIAL

### La casa de defensa dels drets

En pocs anys, la institució del Síndic ha augmentat molt el volum de feina. L'increment del nombre d'actuacions ha estat significatiu gràcies, en part, a les noves competències que li reconeix l'Estatut pel que fa a la supervisió d'empreses, públiques o privades, que presten serveis públics com l'electricitat, el telèfon o el transport, però també perquè és més coneguda.

També s'han ampliat els serveis per fer una institució més accessible: telèfon gratuït, presentació de queixes per videoconferència des d'onze ciutats de Catalunya, nou web amb apartats dedicats als infants o als pacients, etc. Des del final del mes d'octubre, aquest increment de l'activitat s'afronta des d'unes noves instal·lacions més grans i més modernes.

L'acte inaugural d'un edifici dedicat a la defensa dels drets es va voler fer coincidir amb el dia en què se celebrava el 60è aniversari de la Declaració universal dels drets humans de Nacions Unides. No tots els drets sempre es respecten arreu del món ni tampoc aquí. Queda molt per fer en la defensa i la protecció dels drets. Els defensors en general i el Síndic tenen un paper important: no solament defensar persones i denunciar el mal funcionament dels serveis públics, sinó també fer pedagogia democràtica i impulsar la gent a exercir els seus drets i també a complir els seus deures.

Tot plegat porta el Síndic a ser un controlador i un col·laborador de l'Administració. Un controlador que denuncia i critica, però que proposa solucions en tot allò que fa mal als drets partint de la base que tant Administració com Síndic són servidors públics.

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.

## RESOLUCIONS

### Estudi sobre el funcionament de les oficines municipals i comarcals d'informació al consumidor

En matèria de consum, el Síndic, a banda de la supervisió de les empreses privades que gestionen serveis públics o compleixen activitats d'interès general o universal, li correspon també la supervisió de l'actuació de les administracions públiques que compleixen tasques d'informació i defensa dels drets dels consumidors, com són les oficines comarcals i municipals d'informació al consumidor o l'Agència Catalana del Consum.

D'acord amb això, el Síndic també rep la queixa del ciutadà que s'ha adreçat a un servei públic de consum i considera que l'oficina de consum en qüestió no ha dut a terme una actuació adequada o suficient en la defensa dels seus drets, o no l'ha informat prou de les tasques dutes a terme pel que fa a la seva reclamació. La necessitat de donar resposta a aquestes queixes d'una manera més aprofundida i detallada de la que es pugui derivar de l'anàlisi de la queixa concreta, i la voluntat de conèixer

de més a prop el treball diari que porten a terme aquestes oficines de consum, especialment les dificultats que tenen a l'hora de complir les funcions que els corresponen, ha portat al Defensor de les persones a elaborar aquest treball. Per dur-lo a terme es va enviar una enquesta a les oficines municipals i comarcals d'informació al consumidor d'arreu de Catalunya, a fi de valorar les funcions que porten a terme aquestes oficines, els criteris que segueixen a l'hora d'atendre les consultes i les reclamacions que presenten els usuaris, la suficiència dels mitjans personals i materials de què disposen per prestar el servei i, en definitiva, el nivell de qualitat en la prestació dels serveis de consum. Van contestar l'enquesta 93 oficines. Així doncs, aquest treball és, principalment, fruit de l'anàlisi de les queixes rebudes a la institució sobre l'actuació dels diversos organismes de consum, i del tractament i de l'anàlisi de les dades que es desprenen de les enquestes a més de visites

presencials fetes a algunes de les oficines.

Les queixes de consum al Síndic van passar de les 184 de l'any 2004 a les 415 de l'any 2007, amb un increment del 125%, percentatge molt per sobre de l'augment general de queixes, que va ser del 80%.

Text íntegre de l'informe a: [www.sindic.cat/](http://www.sindic.cat/) a l'apartat Informes i documents/ altres documents



© Jordi Soteras

### Suggeriments sobre l'aplicació i el desplegament de la Llei de la dependència

El Síndic ha fet arribar al Departament d'Acció Social i Ciutadania un seguit de consideracions i suggeriments sobre el procés d'aplicació i desplegament de la Llei de la dependència. El defensor de les persones insta a corregir una sèrie de problemes o disfuncions per tal d'evitar perjudicar els drets de les persones dependents.

Alguns dels suggeriments del Síndic són desplegar reglamentàriament la Llei, millorar la informació a les persones interessades perquè puguin accedir amb més facilitat a la informació sobre el seu expedient i arbitrar mesures organitzatives per tal de corregir els retards que es pro-

dueixen en la tramitació i fer possible la resolució dels expedients en un termini raonable.

També demana, entre altres coses, millorar la coordinació entre les administracions i els serveis que intervenen en tot el procediment, especialment pel que fa als serveis socials d'atenció primària, fomentar la formació dels professionals encarregats d'elaborar els programes individuals d'atenció, considerar la necessitat de fer una planificació i una programació de creació de centres i serveis destinats a atendre les persones amb dependència i impulsar accions i mesures de suport als cuidadors no professionals.

El treball del Síndic és fruit d'una actuació d'ofici oberta el 2007 per fer un seguiment de tot el procés i de les més de 400 queixes que ha rebut sobre el tema. Les problemàtiques més freqüents de les queixes són els endarreriments en la resolució de la valoració, en un 32% dels casos, els endarreriments en l'elaboració del Programa individualitzat d'atenció (PIA), que són un 28% dels casos, i els endarreriments en el cobrament de la prestació, que són el 9,5% del total de queixes rebudes.

Més informació a: [www.sindic.cat](http://www.sindic.cat) a l'apartat de notícies/històric, setembre 2008.

## El Síndic recomana la gratuïtat de les visites als centres de vacunació internacional

El Síndic ha recomanat al Departament de Salut que no es cobri per les visites als centres de vacunació internacional i que s'ofereixi com una prestació més a càrrec de la sanitat pública. Argumenta la seva petició en el fet que s'ha incrementat molt el nombre de persones que viatgen. Alhora, també hi ha moltes persones immigrants que viatgen als seus països d'origen per passar les vacances i visitar les famílies.

Aquesta nova situació ha provocat l'aparició en el nostre entorn de malalties importades i ha fet sorgir la necessitat, d'una banda, d'establir mesures de prevenció per evitar, tant com sigui possible, que els viatgers contreguin malalties durant els seus viatges i, d'altra banda, d'aten-

dre les persones que després de viatjar tornen amb alguna malaltia.

La situació actual, en què es cobra a la majoria de centres, pot provocar que hi hagi usuaris que no hi vagin per no haver de pagar. Aquesta situació es podria produir sobretot en immigrants que ja fa molts anys que són a Catalunya i que poden haver perdut la immunitat que tenien i no acudeixen al centre de vacunació perquè no tenen consciència d'aquesta pèrdua o perquè es tracta de persones de nivell socioeconòmic baix per als quals és difícil assumir el cost de la prevenció.

A Catalunya, els centres de vacunacions estan integrats a l'Institut Català de la Salut (ICS), al Servei Exterior del Ministeri de Sanitat i a

centres aliens. Segons l'adscripció de cada centre, es cobra o no es cobra per visita, i en els casos en què es cobra, l'import és diferent en funció de si es tracta d'un centre de l'ICS o no.

Així, mentre el Servei de Sanitat Exterior del Ministeri no cobra cap import per la visita, l'ICS cobra 13,50 euros, d'acord amb la normativa vigent, i l'Hospital Clínic, centre aliè a l'ICS, cobra un preu superior, que és de 35 euros.

El Síndic recorda també que la Llei estatal de cohesió i qualitat del Sistema Nacional de Salut recull com a prestació la vigilància i el control dels possibles riscos per a la salut derivats del trànsit internacional de viatgers.

## Recomanació per administrar la vacuna contra el papil·loma humà a totes les noies de 12 a 14 anys

El Defensor de les persones recomana al Departament de Salut que la vacunació no s'apliqui únicament a les nenes d'entre onze i dotze anys que cursen sisè curs de primària com es fa actualment i destaca que se segueix un criteri diferent del que s'ha aplicat a la majoria de comunitats autònomes, que han optat per la vacunació de les noies de fins a dotze anys.

Així mateix, assenyala que hi ha noies de dotze anys que queden excloses de la vacunació ja que, tot i estar dins del tram d'edat escollit, durant el curs 2008-2009 ja estan cursant el primer curs de l'educació secundària.

Actualment el Departament de Salut administra la vacuna contra el virus del papil·loma humà només a les noies de sisè de primària, ja que així aprofita els recursos logístics i sanitaris destinats a la vacunació contra

l'hepatitis A i B, que s'administra en aquest curs a les mateixes escoles.

Tot i comprendre que l'Administració ha d'atendre a criteris de racionalitat i eficiència en la utilització de recursos públics, el Síndic apunta que, des de la perspectiva del dret a la protecció de la salut, hi ha un nombre important d'adolescents d'entre dotze i catorze anys que podrien beneficiar-se dels efectes d'aquesta mesura de prevenció que en són excloses.

La introducció de la vacuna contra el virus del papil·loma humà en el calendari de vacunacions suposa un increment de les mesures de promoció de la salut i prevenció de les malalties i, en particular, s'inscriu en les estratègies de prevenció del càncer de cèrvix. Segons les dades facilitades pel Departament de Salut, aquest tipus de càncer representa un 3,3% del total de càncers i

suposa més de 250 nous casos cada any. La capacitat de prevenció de la vacuna és del 70%, i en el 30% restant, ha demostrat un cert grau de protecció.



© Jordi Soteras

## El Síndic estrena nova seu

### Més espai per donar servei a les persones al passeig de Lluís Companys 7 de Barcelona

El Síndic de Greuges de Catalunya, institució que el 2009 fa 25 anys, ha tingut en aquest quart de segle tres seus. La primera fou en un pis de l'eixample barceloní, la segona, al districte de Ciutat Vella, al Palau del Marquès d'Alfarràs, i ara, a l'edifici del passeig de Lluís Companys.

Els canvis sempre han estat marcats pel creixement de la institució, el volum de queixes i consultes, i el personal necessari per atendre els usuaris del Síndic. La falta d'espai, doncs, ha portat la institució a buscar un nou emplaçament.

L'edifici, obra de l'arquitecte Salvador Sellés, es va construir el 1933 per ubicar-hi un dispensari de malalties venèries. És d'estil bauhaus, amb algun detall Art Déco, i va ser el primer edifici construït per la Generalitat republicana. Tancades, cadascuna de les portes exteriors de l'edifici formen l'escut de la Generalitat de Catalunya, fet que va romandre intacte durant la dictadura. Fins a la cessió al Síndic, a l'edifici hi havia dependències del Departament de Salut, que manté i mantindrà en el futur un espai dedicat a la dispensació de metadona.

Té 3.106 m<sup>2</sup> dividits en cinc plantes. A la planta baixa hi ha el centre neuràlgic del Síndic, el Servei d'Atenció a les Persones (SAP), on s'atén qualsevol persona que vulgui presentar una queixa o fer una consulta, telefònicament, mitjançant el telèfon gratuït 900 124 124, i presencialment. A la resta de plantes, hi ha els altres serveis administratius i tècnics, a més del gabinet del síndic.

Les obres de rehabilitació i condicionament de l'edifici han tingut un cost de 5,6 milions d'euros. La nova seu s'ha fet seguint criteris de sostenibilitat i d'adaptabilitat i està ben comunicada per transport públic gràcies a l'estació de metro i de rodalies de l'Arc de Triomf i nombroses línies urbanes i interurbanes d'autobús.

L'espai de què disposa la nova seu ha permès que la institució hagi pogut fer i acollir l'exposició "Obrim portes als drets!". La mostra, que commemora diversos aniversaris, exposa àrees d'actuació del Síndic amb casos concrets en què la intervenció de la institució ha donat lloc a una actuació de l'Administració.

L'acte central de la inauguració del nou edifici i de l'exposició commemorativa "Obrim portes als drets!" va ser el 10 de desembre, coincidint amb el 60è aniversari de la Declaració universal dels drets humans, per ressaltar el paper del Síndic com a institució de defensa de drets.



© Síndic



## Una setmana d'actes i trobades per inaugurar i donar a conèixer la nova seu

### Inauguració institucional

Més de 200 persones van assistir a l'acte, que va tenir lloc a les noves dependències del Síndic, al passeig de Lluís Companys, 7, de Barcelona. Entre aquestes destaquen el defensor del poble d'Espanya, Enrique Múgica, l'ombudsman de Suècia, Mats Melin, el conseller d'Interior, Relacions Institucionals i Participació, Joan Saura, l'alcalde de Barcelona, Jordi Hereu i el president del Parlament de Catalunya, Ernest Benach, que van obrir l'acte amb uns breus parlaments. Aprofitant la celebració dels 60 anys de la Declaració universal dels drets humans, tots ells van elogiar la tasca de defensa de drets que duu a terme el Síndic.

Entre el públic assistent també hi havia diversos consellers del Govern de la Generalitat, diputats del Parlament, defensors del poble de la majoria de comunitats autònomes d'Espanya, síndics locals i universitaris i tot l'equip del Síndic.

Un concert de nou cançons del cantautor Raimon i una visita guiada a l'exposició del Síndic "Obrim les portes als drets!" van completar l'acte d'inauguració.

### Jornada de portes obertes

Durant tota la jornada de portes obertes, que va tenir lloc el dia 13 de desembre passat, més de 150 persones van poder conèixer la nova seu de la institució i visitar l'exposició "Obrim portes als drets!". Guiats per personal del Síndic, les persones que s'hi van acostar van poder passejar per l'edifici, descobrir les noves instal·lacions. D'altra banda, mentre visitaven la seu, les persones que van participar en la jornada van poder visitar l'exposició que s'hi encabia. "Obrim portes als drets!", que presentava als ciutadans casos en els quals la intervenció del Síndic havia propiciat una resposta de l'Administració per corregir les vulneracions de drets en diversos camps. La visita acabava amb el visionat d'un vídeo especialment realitzat per a l'ocasió sobre la història i el funcionament de la institució.



© Jordi Soteras

### Presentació de la nova seu a entitats socials

El Síndic va voler donar a conèixer la nova seu i continuar divulgant la tasca que porta a terme en la defensa de les persones amb un acte d'inauguració per a les entitats socials que es va fer el dia 11 de desembre passat. El síndic de greuges, Rafael Ribó, i la directora d'Afers Socials i Relacions amb el Parlament, Maria Jesús Larios, van intervenir en l'acte. La institució va voler mostrar les noves dependències als representants de més de 20 entitats socials, com ara casals, fundacions i organitzacions no governamentals que van acudir a l'acte.

### L'escola del barri ve a conèixer el Síndic

Els alumnes de 5è i 6è curs de primària del CEIP Pere Vila, veí de la nova seu, van poder conèixer les noves instal·lacions, visitar l'exposició que hi tenia lloc i participar als jocs i els tallers divulgatius que es van organitzar al davant de l'edifici del Síndic.

L'adjunt per a la defensa dels drets dels infants, Xavier Bonal, va rebre els alumnes a l'auditori del Síndic, on els va explicar la tasca de la institució. L'adjunt va remarcar la importància de donar a conèixer als infants i als joves els seus drets.

En aquest sentit, la institució ha dut a terme iniciatives importants com ara el material educatiu enviat a les escoles el darrer any i activitats com la que es va portar a terme el mateix dia davant de la nova seu. El Síndic va organitzar al carrer una sèrie de jocs i tallers divulgatius amb què els alumnes van poder conèixer els seus drets i la defensa que en fa la institució.

## Exposició commemorativa: Obrim portes als drets!

**Obrim portes als drets!** és el títol de l'exposició organitzada pel Síndic de Greuges per commemorar, al llarg de l'any 2009, tres dates assenyalades de la història i la vida de la institució:

-600 anys de la creació per part del rei Martí l'Humà de la primera institució de defensa de drets a Catalunya, anomenada, el 1409, *provisor de greuges*.

-30 anys de la recuperació de la figura del defensor amb l'Estatut d'autonomia de Catalunya de 1979.

-25 anys de la Llei reguladora del Síndic i fundació de la institució actual.

Aquestes tres dates històriques són una de les bases de l'exposició, com també ho són els tres síndics que han ocupat el càrrec durant el quart de segle de vida de la institució: Frederic Rahola, Anton Cañellas i Rafael Ribó.

L'exposició ha estat especialment pensada i dissenyada perquè sigui itinerant. El Síndic vol fer arribar a tots els pobles i les ciutats de Catalunya aquesta mostra, que recull no solament la història de la institució, sinó també la seva utilitat per als ciutadans.

El disseny de l'exposició, realitzada per l'arquitecte Joan Sibina, s'ha fet d'acord amb la imatge corporativa de la institució i s'ha inspirat en el paper social que té el Síndic i en les portes que ha anat obrint al llarg dels darrers 25 anys.

Obrim portes als drets! és, doncs, un compendi d'una dotzena de casos que es van plantejar al Síndic perquè comportaven una vulneració de drets. La intervenció de la institució va fer que s'introduïssin canvis substancials que han revertit en la societat, és a dir, que han obert portes que fins aleshores eren un obstacle.

Serveis socials, medi ambient, seguretat ciutadana, infants i consum són algunes de les àrees incloses en l'exposició, com també ho és la xarxa de defensa de drets que estableixen els defensors des del nivell local fins a l'internacional, passant pels autonòmics, universitaris, etc.

L'exposició és una plataforma de difusió de la institució del Síndic de Greuges de Catalunya, una tasca en la qual tenen un paper important els mitjans de comunicació, també presents en la mostra.



© Sandra García

## Extracte del discurs del síndic de greuges, Rafael Ribó, pronunciat en l'acte d'inauguració del 10 de desembre de 2008

"El Síndic va començar en un petit despatx al Parlament, va continuar en un piset a la Diagonal i després al Palau del Marquès d'Alfarràs, molt solemne, però amb poc fons quant a arquitectura.

Ara som en un nou edifici, el primer edifici de la Generalitat republicana. Dissenyat per l'arquitecte Salvador Sellés, era dedicat a Salut. Té la particularitat que durant tota la dictadura va mantenir les quatre barres a la façana: no se'n van adonar, que hi havia l'escut de la Generalitat. És un edifici de què podem gaudir perquè el va cedir el Govern de la Generalitat perquè es reformés per al Síndic de Greuges de Catalunya. Vam acordar que en aquest mateix edifici es mantingués una sala de venopunció amb la voluntat pedagògica que tenim uns drets i tenim uns deures. Té 3.160 metres quadrats, la seva restauració ha costat 5,6 milions d'euros, és un edifici sostenible amb plaques solars al pati interior, és absolutament adaptable i està molt ben comunicat.

Però jo voldria explicar molt breument per què un nou edifici. Primer, per les xifres. En els darrers tres anys i mig, hem crescut un 33% sobre tot el que s'havia fet en tots els anys anteriors del Síndic. S'havien fet vora 60.000 actuacions fins el 2005 i en portem, des d'aleshores, vora 80.000. Ja seria una dada suficientment important per justificar un nou edifici.

Però també és perquè s'han ampliat molt els serveis: el telèfon gratuït, la videoconferència, la web d'infants, la web de pacients, el Servei d'Atenció a les Persones. S'han ampliat les funcions amb el nou Estatut d'autonomia de Catalunya, especialment pel que fa al món privat i les garanties dels drets. També s'han ampliat la cooperació i les relacions internacionals.

Celebrem aquesta inauguració en dates molt importants. D'aquí molt poc serà el 25è aniversari de la Llei del Síndic, el 30è de l'Estatut i el 600è de Martí l'Humà. A més, serà el 200è aniversari de la creació de la primera figura de l'ombudsman, a Suècia, l'any vinent.

Però ja avui és un dia molt important: el 60è aniversari de la Declaració dels drets humans de Nacions Unides. Celebrem una declaració que és universal i que és per a tothom.

Una declaració que té uns grans reptes en el món actual. El primer repte, a casa nostra, es que el govern espanyol

compleixi amb les recomanacions que fa el Comitè de Drets Humans de Nacions Unides i que avui se'ns recorden.

Ja no hi ha estat que s'hi hagi de resistir, tots els ordenaments s'hi han de sotmetre. Però avui té uns grans reptes en el món actual. El primer repte, que es compleixi amb les recomanacions que fa el Comitè de Drets Humans de Nacions Unides i que avui se'ns recorden.

És molt important que ens adonem que queda molt per fer en la defensa d'aquests drets humans i sobretot en la protecció, més que en les declaracions. Protecció legislativa, protecció executiva, protecció judicial. I protecció dels defensors, dels ombudsmen com a instruments de protecció de drets, per combatre, com van començar a Suècia, la mala administració. Però també per garantir els drets, com va començar el model ibèric i que s'està estenent per totes les figures de l'ombudsman.

La Declaració dels drets humans parla de diversos tipus de drets que, en aquesta casa, podem explicar fent-nos entendre sense paraules. Les desigualtats socials, que ara s'agregen amb la crisi, arriben aquí. Els maltractaments de la gent gran arriben aquí. Els drets dels menors, els drets de la immigració, tots els grans serveis socials, els temes que afecten el consum, el medi ambient, el dret a la visió. Ens arriben queixes i ens arriben consultes. Fem un filtre, fem pedagogia democràtica i impulem la gent a exercir els seus drets. Impulem la gent a complir els seus deures. I intentem fer de control i de col·laboradors de l'Administració.

Jo demano a totes les administracions que ens vegin com a còmplices. No còmplices que callaran, no còmplices que no veuran la injustícia en el dret, sinó que la denunciaran, la criticaran i la posaran en públic. Còmplices en la proposta de solucions per a tot allò que fa mal als drets i que ens arriba a través de les queixes. Còmplices en un diàleg a fons, valent, pel bé públic, perquè tots som servidors públics. Per això també varem reclamar —i ens ho van concedir, cosa que agraeixo— un nou edifici: per ser útils.

Tenim voluntat d'aprendre en el món internacional, en el món europeu, en el món de la cooperació. Tenim voluntat de coordinar-nos i de col·laborar amb tots els companys, començant pels síndics locals i universitaris. Tenim voluntat d'expressar el que se'ns encarrega a l'estatut: una garantia autèntica dels drets. El Síndic de Greuges de Catalunya és a la vostra disposició com a institució".

## Declaració dels defensors del poble de l'Estat espanyol amb motiu del 60è aniversari de la Declaració universal dels drets humans

Coincidint amb el 60è aniversari de la Declaració universal dels drets humans, els defensors de l'Estat espanyol, el Defensor del Poble i els 12 autonòmics, van fer pública a Barcelona una declaració el 9 de desembre passat. El text ressalta algunes de les mancances en matèria de drets, com ara la violència terrorista, el deteriorament de les condicions laborals, la violència masclista o la falta de recursos per a la gent gran.

També assenyalava la falta de mitjans humans i materials de l'Administració de justícia i les condicions de les presons i dels centres de menors per a infractors. Els defensors aposten, entre altres coses, pel dret a una bona administració, pel dret a l'educació en igualtat d'oportunitats, amb l'atenció de les necessitats especials, per un desenvolupament econòmic i urbanístic sostenibles i per unes prestacions socials que han de tenir garanties "la seva exigència i sostenibilitat en el temps".

Text íntegre de la declaració a [www.sindic.cat](http://www.sindic.cat) a l'apartat informes i documents/ altres documents



© Síndic

## Convenis de supervisió singularitzada amb diferents ajuntaments

Castell del Vallès, Sant Sadurní d'Anoia i Cubelles, juntament amb Sant Adrià de Besòs, són els quatre ajuntaments que han signat un conveni de col·laboració per oferir una millor atenció als ciutadans en la defensa dels seus drets en l'àmbit local.

El conveni estableix que el Síndic ha d'oferir a l'Ajuntament una supervisió singularitzada de la seva actuació. Aquesta supervisió es concreta, d'una banda, en la tramesa a l'ajuntament d'un informe anual que reculli la situació de les queixes gestionades referents al municipi i una estadística de les consultes provinents de persones i entitats que hagi atès el Síndic de Greuges. D'altra banda, el Síndic també pot assistir a un plenari municipal per exposar i debatre l'informe esmentat.

Cada ajuntament i el Síndic es comprometen també a donar la màxima celeritat a la tramitació de les queixes presentades que afectin competències municipals. Amb aquesta finalitat, el Síndic pot desplaçar-se al municipi per comprovar sobre el terreny l'abast d'una queixa. També pot portar al municipi els assessors que consideri adequats perquè s'entrevistin amb les persones o les entitats que ho sol·licitin i l'ajuntament ha de facilitar-los un espai. A petició del Síndic, l'alcalde ha de posar a la seva disposició els responsables polítics i els funcionaris pertinents perquè l'informin de les circumstàncies i els antecedents que fan referència a la queixa.

## Més empreses de serveis públics signen convenis de col·laboració amb el Síndic

El Síndic ha signat convenis de col·laboració amb Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya i amb Gas Natural. Aquests convenis marquen els procediments a seguir en les queixes dels usuaris. En el cas de Ferrocarrils, el conveni fixa que l'empresa ha de respondre als requeriments del Síndic en 15 dies hàbils. Per la seva banda, la institució ha d'adreçar les queixes sobre facturació a la companyia i a la Junta Arbitral del Transport de Catalunya. El conveni és vigent fins a final de 2009, i és prorrogable automàticament si les parts no s'hi oposen.

El conveni amb Gas Natural explicita les noves competències del Síndic atorgades pel nou Estatut pel que fa a la supervisió de les empreses privades que gestionen serveis públics. La institució farà arribar les queixes sobre altes i baixes no sol·licitades, canvis de titulars, regularitzacions de consum, talls de subministrament i manteniment d'aparells i instal·lacions a l'Oficina de Garantia de Servei de Gas Natural, que ha de donar resposta en 15 dies hàbils. Amb referència als temes referents a facturació, el Síndic orientarà les persones que volen presentar queixa a la mateixa Oficina de Garantia.

## Hem anat a...

### 3 a 5 de setembre. Dublín

L'adjunt per a la defensa dels drets dels infants, Xavier Bonal i un assessor participen en la XII Conferència Anual d'ENOC (European Network of Ombudspersons for Children), organitzada per l'Ombudsman per a la Infància d'Irlanda.

### 17 de setembre. Salt

El síndic, Rafael Ribó, i l'adjunt per a la defensa dels drets dels infants visiten el CEIP La Farga.

### 23 de setembre. L'Hospitalet de Llobregat

El síndic, l'adjunt per a la defensa dels drets dels infants i un assessor visiten el CEIP Pau Vila i l'IES Pedraforca.

### 29/30 de setembre i 1 d'octubre. Oviédo

El síndic, Rafael Ribó, gran part de l'equip directiu i alguns assessors assisteixen a les 23 jornades de Coordinació dels Defensors del Poble de l'Estat espanyol. En aquesta edició, les jornades van estar dedicades a la defensa dels drets de les persones en situació de desprotecció social greu.

### 8 d'octubre. Terrassa

L'adjunt per a la defensa dels drets dels infants inaugura el curs acadèmic 2008-2009 del Consell Escolar Municipal de Terrassa amb la conferència "Segregació escolar: els reptes dels municipis" a la Biblioteca Central de Terrassa.

### 14 d'octubre. Universitat de Barcelona

El síndic fa la lliçó inaugural del màster "Ciutadania i Drets Humans: Ètica i Política", organitzat per les universitats de Barcelona i Girona.

### 3 de novembre. Girona

L'adjunt per a la defensa dels drets dels infants presenta l'informe sobre segregació escolar en un acte organitzat per l'Ajuntament de Girona.

### 26 de novembre. Castellar del Vallès

El síndic signa un conveni de col·laboració amb l'Ajuntament de Castellar del Vallès i ofereix una xerrada a l'IES Castellar.

### 28 de novembre. Santa Coloma de Farners

L'adjunta, Laura Díez, participa en un taller sobre empadronament, informes d'arrelament social i certificats d'habitatge.

### 24 de novembre. Milà

El síndic intervé com a ponent, a Milà, en la trobada "European Metropolises for Ombuds-Network" que organitza el Defensor Cívic de Milà.

### 2 de desembre. Barcelona

El síndic i l'adjunta visiten l'Hospital Universitari de la Vall d'Hebron de Barcelona.

### 4 de desembre. Vilafranca del Penedès

Rafael Ribó participa com a ponent a un dinar-conferència organitzat per Tribuna Oberta.

### 12 de desembre. Girona

Laura Díez participa en la reunió de la Càtedra d'Immigració que tenen conjuntament la Universitat de Girona, el Bisbat de Girona i el Síndic.

### 18 i 19 de desembre. Marsella

El director d'ordenació del territori i relacions locals, Matias Vives, participa a la segona trobada de l'Associació dels ombudsmen de la Mediterrània.

### 14 de gener. Sevilla

L'adjunt per a la Defensa dels Drets infants participa en la taula rodona "La protecció del menor a Espanya" organitzada per la Universitat Pablo de Olavide, Fundación Tres Culturas i l'Instituto Andaluz de Administración Pública.

## Altres visites

### Ajuntaments i localitats:

El director d'Ordenació del Territori i Relacions Locals, Matias Vives, i diversos assessors han visitat ajuntaments i poblacions per fer el seguiment d'actuacions en tràmit: Cambrils, el Catllar, Torredembarra, Sarrià, Sant Feliu de Codines, Capellades, Piera, el Bruc, Abrera, Sant Fruitós de Bages, Castellar del Vallès, Viladecavalls, Olesa de Montserrat, Cabanes, Darnius, Castellet i la Gornal, Vilanova i la Geltrú, Canyelles, Olesa de Bonesvalls, Almenar, Tàrraga, Bell-lloc d'Urgell, l'Escala, Sant Feliu de Guíxols, Vila-rodona, els Palleresos, Roda de Barà i la Bisbal del Penedès.

### Centres penitenciaris i comissaries:

El director de Seguretat Pública i Relacions Socials, Ignasi Garcia Clavel, i diversos assessors han visitat dependències policials i penitenciaris: Comissaria dels Mossos i de la Policia Local de Palafrugell 22 d'octubre, Centre Penitenciari de Brians 1 (19 de novembre i 4 de desembre acompanyat en aquesta ocasió pel síndic Ribó), Centre Penitenciari de Brians 2 (14 d'octubre), Comissaria dels Mossos i dependències de la Policia Local de Mollet del Vallès (26 de novembre) i Centre Penitenciari de Tarragona (30 de desembre).

### Residències per a gent gran:

La directora d'Afers Socials i Relacions amb el Parlament, Maria Jesús Larios i diverses assessores han vistat les residències següents: Pubilla Casas, Hospitalet de Llobregat, (8 de juliol), Hospital Geriàtric Municipal Palafrugell, (22 d'octubre), Residència per a gent gran i centre de dia Santa Rosa de Mollet del Vallès (26 de novembre).

## Gandesa, Palafrugell, Mollet del Vallès i el Vendrell, desplaçaments de l'oficina del Síndic en l'últim trimestre de 2008



© Antonio Rubio

El síndic i l'adjunt d'infants a l'escola Josep Barceló i Matas de Palafrugell

### Gandesa

Es van rebre 19 visites, que van originar 9 queixes i 10 consultes. Els diferents parcs eòlics projectats a la Terra Alta va ser un dels principals temes de queixa i consulta. L'equip del Síndic va visitar el CEIP Puig Cavalier, l'IES Terra Alta, l'Escola de Capacitació Agrària, el telecentre Terra Alta i el CAP, tots situats a Gandesa. També va fer una visita a l'Hospital de Tortosa.

### Palafrugell

Es van atendre 37 visites, 15 queixes i 22 consultes, a l'oficina instal·lada al Centre Municipal d'Educació. El síndic Ribó va aprofitar la visita al Baix Empordà per atendre la petició de l'associació El Trampolí, entitat dedicada a les persones amb discapacitats psíquiques, que volia fer-li una entrevista, la qual es va emetre per diferents televisions locals. El desplaçament al Baix Empordà va incloure diverses visites a centres educatius com l'IES Ridaura, de Castell-Platja d'Aro, l'Equip d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAlA) del Baix Empordà, a la Bisbal, i el CEIP Josep Barceló i Matas de Palafrugell.

Pel que fa a l'àmbit sanitari i sociosanitari, les visites van ser al CAP de Palafrugell, l'Hospital de Palamós i l'Hospital Geriàtric de Palafrugell. La comissaria dels Mossos i la de la Policia Local de Palafrugell, que comparteixen edifici, també foren visitades per l'equip del Síndic. Ribó també es va interessar per la situació que viu la comunitat àrab de Palafrugell, sobretot d'origen marroquí, durant la visita que va fer a la mesquita.

### Mollet del Vallès

A l'oficina oberta durant tot el dia al Casal Cultural es van rebre 46 visites, que van originar 23 queixes i 23 consultes.

Problemàtiques relacionades amb la Llei de la dependència, molèsties per sorolls i ubicació d'antenes de telefonia mòbil van ser els tres temes més freqüents de les queixes.

Durant la seva estada a Mollet, l'equip del Síndic, dins el qual hi havia l'adjunta, Laura Díez, i l'adjunt per a la defensa dels drets dels infants, va visitar l'hospital, l'escola d'educació especial Can Vila, el CAP Plana Lledó, la residència per a gent gran i centre de dia Santa Rosa, la comissaria dels Mossos d'Esquadra i la de la policia local i l'Institut de Seguretat de Catalunya.

### El Vendrell

A l'Hotel d'Entitats de la capital del Baix Penedès es van rebre 36 visites que van originar 28 queixes i 17 consultes.

Problemàtiques diverses relacionades amb les nombroses urbanitzacions que té el municipi i altres poblacions de la comarca, la lentitud dels jutjats o diferents temes d'urbanisme van ser algunes de les queixes plantejades.

Rafael Ribó i altres membres del seu equip, entre els quals l'adjunta, Laura Díez, van visitar l'Hospital del Vendrell, el CAP i l'Escola de Turisme del Baix Penedès a Coma-ruga.

## Properes visites

### Dijous 12 de febrer

Cerdona

Atendrà els ciutadans al Casal de la Gent Gran. Av/ Pau Casals s/n

Les persones o entitats que vulguin fer una consulta o presentar una queixa han de contactar prèviament amb la institució trucant al 900 124 124 o per mitjà del correu electrònic a [sindic@sindic.cat](mailto:sindic@sindic.cat).



**Belén Pajares, presidenta de la Comissió del Síndic al Parlament**

## “Les administracions haurien d’aprofitar més les recomanacions del Síndic”

Belén Pajares Ribas, diputada del Partit Popular des de l’any 2003, és la persona que presideix en aquesta última legislatura el nexe de comunicació entre el Síndic i el Parlament: la Comissió del Síndic.

Pajares nascuda a Barcelona és diplomada en ciències empresarials i tècnica en activitats i empreses turístiques havia treballat d’apoderada de banca.

### **Quines són les atribucions de la Comissió del Síndic ?**

Les relacions del Parlament amb el Síndic de Greuges s’articulen mitjançant la Comissió del Síndic. Al si de la Comissió és on debatem, per exemple, l’Informe anual presentat pel Síndic de Greuges com a primer pas abans de ser presentat en el Ple del Parlament. Cal dir que, a banda de l’Informe anual, el Síndic també presenta informes extraordinaris sobre les qüestions que considera oportunes.

### **Els informes del síndic són útils en el treball parlamentari? Són utilitzats com una eina per a la confrontació política entre els diferents grups?**

Penso que sí que són útils, ja que els informes reflecteixen un coneixement de primera mà de les situacions estudiades. En l’Informe, el Síndic de Greuges manifesta tot un seguit de recomanacions que els grups parlamentaris podem assumir o no fer-ho, depenent de si allò de què parlem encaixa en la nostra

manera de pensar. Una altra qüestió és el debat dels informes en el si de la Comissió; entenc que hi pot haver aquesta confrontació parlamentària, però des del respecte.

### **Els diputats com a persones que tenen relació amb molta gent i es mouen pel territori escolten moltes queixes i problemes de la gent. Heu fet servir o recomanat el Síndic alguna vegada per vehicular aquestes queixes?**

Sí, l’any passat es va aprovar per unanimitat de tots al grups al Parlament de Catalunya una resolució per implantar un model d’atenció a les persones malaltes de fibromiàlgia i de síndrome de fatiga crònica. Aquestes persones en comentaven les dificultats amb què es trobaven quan, per exemple, tenien la necessitat de tramitar baixes laborals. El meu consell fou que continuessin enviant les seves queixes al Síndic.

*Penseu que les consideracions i els suggeriments que recull el Síndic en l’Informe anual i els informes monogràfics*

### **que es debaten a la Comissió després són tinguts en compte d’alguna manera pels grups parlamentaris? I per les administracions?**

Els grups parlamentaris fan ús de les recomanacions mitjançant la presentació d’iniciatives parlamentàries; si més no, es tracta d’una bona font d’informació. Respecte a les administracions tinc els meus dubtes.

### **Algunes de les problemàtiques que exposa el Síndic, sobretot en temes socials, es repeteixen any rere any. Com a representant del poble quina sensació teniu per haver d’escoltar cada any el mateix sense que s’hagin produït canvis substancials de millora?**

Penso que les administracions públiques haurien “d’aprofitar” aquestes recomanacions, ja que neixen de situacions que pateixen directament els ciutadans i de la seva experiència a l’hora de plantejar els fets. Sobre la base d’aquestes queixes cal millorar en tots aquells aspectes negatius i les deficiències.

**OBRIM  
PORTES  
ALS  
DRETS!**

## Exposició sobre la defensa dels drets a Catalunya

Per conèixer la història del Síndic, com treballa i en què et pot ajudar vine tu també a obrir les portes als drets.

Del 19 al 30 de gener a la sala Joan Brossa, Biblioteca Can Peixauet, Av. Generalitat, 98-100. Santa Coloma de Gramenet.