

Nota premsa

**Compareixença per l'Informe 2008 al Parlament
20 d'abril de 2009**

El Síndic insisteix que cal millorar la coordinació entre els serveis que intervenen en la concessió d'ajuts socials

Rafael Ribó compareix al Parlament amb motiu de la primera jornada del debat en comissió de l'Informe 2008 del Síndic

Una vegada més, el Síndic de Greuges de Catalunya ha reclamat a les administracions més coordinació, celeritat i mitjans en l'aplicació de les polítiques socials adreçades als col·lectius més desfavorits. Així, els retards i les mancances de la Llei de la dependència han centrat part del debat en la primera sessió de la compareixença de Rafael Ribó al Parlament per explicar l'Informe 2008 de la institució.

La vulneració del dret de resposta per part de les administracions, la saturació dels registres civils i les prestacions dels centres de vacunació internacional han estat altres temes destacats de la compareixença. El pròxim 27 d'abril tindrà lloc la segona sessió del debat.

El Síndic fa 23.700 actuacions durant el 2008, un 8,8% més respecte al 2007

Les actuacions del Síndic durant l'any 2008 han augmentat un 8,8% respecte a l'any anterior. En total han estat 23.710 actuacions, distribuïdes entre 5.610 queixes (23,66%), 97 actuacions d'ofici (0,41%) i 18.003 consultes (75%).

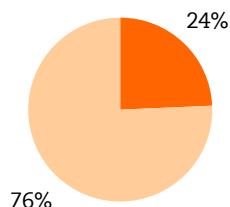
Respecte de l'any 2004, l'augment del nombre d'actuacions ha estat del 259,5%, és a dir, per cada actuació que es feia el 2004, el 2008 se n'han fet 3,5. Si se suma el nombre de persones que formulen les queixes (12.397), col·lectives i individuals, amb el de les consultes rebudes –tot considerant les consultes de caràcter unipersonal– es pot afirmar que el Síndic ha atès 30.400 persones durant el 2008.

Síndic de Greuges de Catalunya
Passeig Lluís Companys, 7
08003 Barcelona
Tel 933 018 075 Fax 933 013 187
sindic@sindic.cat
www.sindic.cat



Actuacions 2008

■ Queixa	5.610	23,66%
■ Actuació d'ofici	97	0,41%
■ Consulta	18.003	75,93%
Total	23.710	100,00%



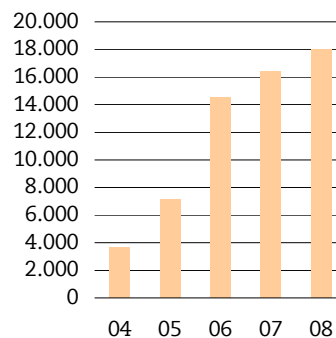
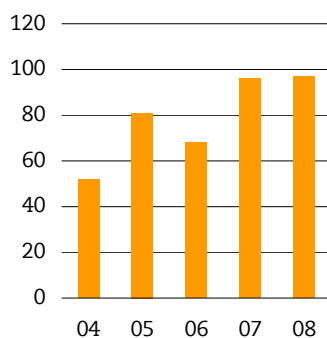
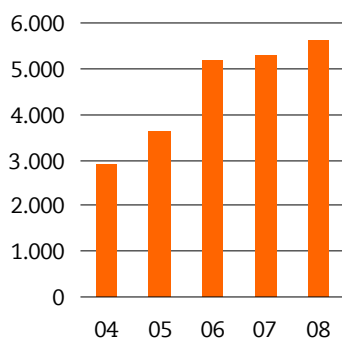
■ **Queixa (Q):** acció que realitzen les persones per tal de manifestar el seu descontentament per l'actuació o la manca d'actuació de l'Administració pública.

■ **Actuació d'ofici (AO):** investigació a iniciativa del Síndic que es realitza quan es considera oportú obrir un expedient en defensa dels drets de les persones, ja sigui per controlar les actuacions de les administracions públiques o per vetllar en situacions de fets socials rellevants.

■ **Consulta (C):** acció que realitzen les persones per tal d'obtenir informació i orientació sobre un determinat assumpte. Si és susceptible de presentar una queixa, s'informarà la persona de com realitzar-la, i si no ho és, se li indicarà on informar-se o solucionar l'assumpte.

Evolució de les actuacions en els darrers cinc anys

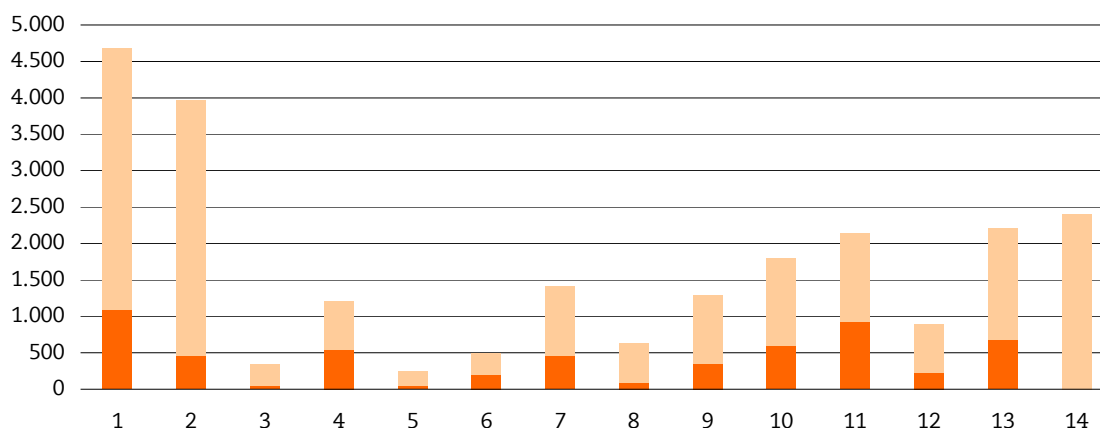
	2004	2005	2006	2007	2008
■ Queixa	2.901	3.617	5.150	5.299	5.610
■ Actuació d'ofici	52	81	68	96	97
■ Consulta	3.640	7.095	14.515	16.399	18.003
Total	6.593	10.793	19.733	21.794	23.710



Actuacions per matèries

	■ Actuació d'ofici		■ Queixa		■ Consulta		Total	
1 Administració pública i drets	14	14,43%	1.080	19,25%	3.586	19,92%	4.680	19,74%
2 Consum	9	9,28%	444	7,91%	3.511	19,50%	3.964	16,72%
3 Cultura i llengua		0,00%	50	0,89%	295	1,64%	345	1,46%
4 Educació	11	11,34%	523	9,32%	676	3,75%	1.210	5,10%
5 Immigració		0,00%	47	0,84%	194	1,08%	241	1,02%
6 Infància i adolescència	20	20,62%	187	3,33%	290	1,61%	497	2,10%
7 Medi ambient	9	9,28%	444	7,91%	956	5,31%	1.409	5,94%
8 Relacions laborals i pensions	4	4,12%	79	1,41%	540	3,00%	623	2,63%
9 Salut	14	14,43%	332	5,92%	940	5,22%	1.286	5,42%
10 Seguretat ciutadana i justícia	8	8,25%	591	10,53%	1.197	6,65%	1.796	7,57%
11 Serveis socials	3	3,09%	929	16,56%	1.217	6,76%	2.149	9,06%
12 Tributs	3	3,09%	223	3,98%	664	3,69%	890	3,75%

13	Urbanisme i habitatge	2	2,06%	681	12,14%	1.530	8,50%	2.213	9,33%
14	Privades o inconcretes	-	-	-	-	2.407	13,37%	2.407	10,15%
Total		97	100%	5.610	100%	18.003	100%	23.710	100%



Com en anys anteriors, l'àrea d'administració pública i drets, que agrupa, entre d'altres, les actuacions sobre procediment administratiu, funció pública o la participació en afers públics, és la que ha concentrat un nombre més elevat de queixes (19,25%) i consultes (19,92%). L'aplicació de la Llei de la dependència ha fet que l'àmbit de serveis socials hagi estat el segon del qual s'han rebut més queixes (16,56%), seguit d'urbanisme i habitatge (12,14%) i de seguretat ciutadana i justícia (10,53%).

Pel que fa al grau d'acceptació de les resolucions que ha emès el Síndic durant l'any 2008, en un 78,59% han estat acceptades totalment i en un 7,95%, parcialment.

Temes de l'Informe destacats en la compareixença

A més d'explicar el nou reglament intern i la nova Carta de serveis dels quals s'ha dotat la institució, Rafael Ribó també ha fet referència al Projecte de llei reguladora del Síndic, actualment en tramitació, i ha esmentat el trasllat a la nova seu.

Pel que fa a les actuacions dutes a terme, alguns dels temes que s'han tractat han estat:

Serveis socials

L'aplicació de la Llei de la dependència

Durant el 2008 s'han rebut 528 queixes relacionades amb l'aplicació de la Llei de la dependència. Un 76% de les 528 queixes rebudes corresponen a persones amb discapacitat i un 24%, a persones grans. Els motius de queixa principals han estat els endarreriments en l'elaboració del programa individual d'atenció (PIA) (28,65) i en la valoració de la situació de dependència (27,27%), seguits pels endarreriments en el cobrament de les prestacions (15,91%).

Els retards en la resolució dels procediments, la insuficiència d'informació que es facilita a les persones interessades, i la manca de criteris i d'instruments per fer una gestió unitària dels expedients i el seguiment dels casos són algunes de les mancances detectades.

Durant els darrers mesos la majoria de queixes fan referència als retards en l'aprovació del programa individual d'atenció (PIA) i en el pagament de les prestacions. El Síndic insisteix en la necessitat que s'arbitrin les mesures organitzatives adients –tot reforçant les unitats o els serveis que n'assumeixen la gestió –per corregir aquests retards.

L'accessibilitat de les persones amb discapacitat

El Síndic no pot deixar de cridar l'atenció sobre la necessitat de la progressiva adaptació i execució de mesures que facilitin la mobilitat i encoratja les administracions a incloure mesures per facilitar l'accessibilitat a les agendes polítiques.

A principi de desembre es va acabar el termini màxim de quinze anys per elaborar i executar els plans de supressió de barreres arquitectòniques previstos a la llei.

Tot i així, les condicions generals d'accessibilitat als municipis de Catalunya es troben encara molt lluny dels mínims desitjables per aconseguir que les persones amb discapacitat puguin moure's amb autonomia en la societat. El Síndic ha rebut queixes de problemes d'accessibilitat en l'àmbit local i també de diferents operadors de transports públics.

Justícia

Registres civils

El Síndic insta a posar fi al col·lapse i la saturació que pateixen els registres civils. Les 53 queixes rebudes sobre el mal funcionament dels registres civils han donat lloc a una actuació d'ofici de la qual ha sortit una sèrie de propostes i recomanacions per millorar el servei.

Dotar els registres d'una centraleta telefònica amb un mínim de dues línies per donar informació i ampliar l'horari d'atenció al públic amb l'obertura de dues tardes, com ja es fa a Barcelona, són algunes de les recomanacions.

Pel que fa a l'atenció presencial, calen punts d'informació i atenció als usuaris amb funcions d'orientació general de l'edifici i d'informació bàsica del tràmits del registre, etc.

També es proposa incorporar nous serveis que es puguin tramitar per Internet com ara un sistema de cita prèvia per a les inscripcions de naixement i per a les tramitacions d'expedients de matrimoni, fe de vida o nacionalitat.

Salut

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, de l'altra, d'atendre les persones que després de viatjar tornen amb alguna malaltia.

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.

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.

Procediment administratiu

Dret a resposta

Continua sent molt elevat el nombre de queixes que plantegen la manca de resposta de les administracions públiques. En aquests casos, les administracions incompleixen el deure de respondre expressament les sol·licituds que se'ls adrecen. El Síndic considera aquesta pràctica un indicador de mala administració, ja que la legislació estableix l'obligació de les administracions d'oferir una resposta suficient i raonada.

A més, l'ús de les tecnologies de la informació i la comunicació ha de facilitar la gestió, la cerca i la localització de la informació. Com més informació es difongui pels mitjans electrònics, menys sol·licituds hi haurà.