

DRETS



SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

BUTLLETÍ DEL SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA ■ NÚMERO 24 ■ JUNY DE 2009

Informe anual 2008

El Síndic celebra el seu 25è aniversari



L'exposició "Obrim portes als drets!" ja s'ha vist a deu localitats

L'exposició itinerant del Síndic de Greuges de Catalunya continua el seu recorregut per les diferents comarques de la geografia catalana.

Després d'estar instal·lada a la nova seu del Síndic durant el mes de desembre de 2008 i la primera meitat de gener de 2009, la mostra s'ha traslladat a Santa Coloma de Gramenet, Solsona, Cardedeu, Cubelles, el districte barceloní de Nou Barris, Puigcerdà, la Seu d'Urgell, Falset, Terrassa i Mollerussa.

La mostra commemora tres dates assenyalades de la història de la institució: el 600è aniversari de la creació del Provisor de Greuges, el 30è aniversari de la recuperació de la figura del defensor amb l'Estatut d'autonomia i el 25è aniversari de la Llei reguladora del Síndic. L'exposició posa un èmfasi especial en el recull de dotze casos d'àmbits diferents, en els quals, gràcies a la intervenció del Síndic, es va avançar en el reconeixement dels drets de les persones.

Està previst que l'exposició continuï el seu recorregut durant els mesos de juny i juliol per Mataró, Tortosa i Sant Feliu de Guíxols.

Per conèixer el lloc, les dates i els horaris exactes de l'exposició, podeu consultar la pàgina web del Síndic: www.sindic.cat.

Butlletí Drets. Número 24

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
Passeig de Lluís Companys, 7 - 08003 Barcelona
Tel.: 900 124 124 - Fax 933 013 187
www.sindic.cat
Correu electrònic: sindic@sindic.cat

EDITORIAL

Mirant endavant

135.578 actuacions són les que ha fet la institució del Síndic en els seus vint-i-cinc anys de funcionament. D'aquestes, 55.198 són queixes, 79.392 són consultes i 988 han estat actuacions d'ofici. El grau d'acceptació de les resolucions del Síndic per part de les administracions ha estat del 90%, i només en un 10% dels casos les resolucions no s'han acceptat.

També s'han fet 20 informes extraordinaris de temàtiques tan variades com ara els dipòsits municipals de detinguts, el subministrament elèctric, la segregació escolar, etc. L'oficina s'ha desplaçat setanta-nou vegades arreu de Catalunya per visitar totes les comarques i les ciutats més poblades del país.

S'han fet moltes altres coses sempre amb l'objectiu d'acostar la institució a les persones i fer-la útil en la defensa dels seus drets. Però no es tracta de caure en el coïfisme tot mirant el camí ja fet, sinó de mirar endavant i veure el que queda per fer.

En aquest doble paper de controlador-còl·laborador, el síndic va aprofitar la celebració d'aquest 25è aniversari per presentar un codi de bones pràctiques a les administracions públiques. El codi recull disset principis entre els quals hi ha el de la igualtat i la no-discriminació, el deure de respondre expressament, la cortesia i el bon tracte, etc.

L'article 78 de l'Estatut reconeix específicament el dret a la bona administració, i el Síndic té la funció de protegir-lo i defensar-lo. Una bona eina per complir el manament atribuït al Síndic és aquest codi de bones pràctiques.

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

Recomanacions al Departament d'Interior i al TSJC sobre els figurants a les rodes de reconeixement judicial

El Síndic ha fet arribar al conseller d'Interior i a la presidenta del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya (TSJC) un seguit de suggeriments sobre el procediment que se segueix per aconseguir figurants en rodes de reconeixement convocades per un jutge. Tot i que no s'ha detectat cap indicatió o signe d'actuació irregular, els suggeriments tenen com a objectiu minimitzar, en la mesura que sigui possible, les diferents situacions d'angoixa i neguit que poden presentar els seleccionats.

Els promotors de les tres queixes rebudes van explicar que els agents dels Mossos d'Esquadra els van aturar pel carrer i els van citar a un jutjat amb poc temps d'antelació. En casos com aquests, els seleccionats sovint han d'esperar entre dues i tres hores al jutjat i, en alguns casos, la roda queda suspesa i no se'ls expliquen les raons de la suspensió.

Després d'estudiar el mètode de treball, els possibles drets vulnerats, la fonamentació jurídica, el protocol d'actuació dels Mossos i la coordinació entre la policia i els jutjats, el Síndic ha fet un seguit de suggeriments:

- Cal que hi hagi una comunicació àgil entre el jutjat i la policia per treballar amb temps suficient perquè les persones seleccionades puguin reorganitzar la seva agenda.

- Sempre que sigui possible, s'ha d'intentar buscar alternatives a la cerca de figurants a la via pública, com ara persones detingudes a les comissaries o interns de centres penitenciaris.

- Els policies encarregats de fer la cerca de figurants per a reconeixements en roda han d'oferir als ciutadans seleccionats informació concisa,

concreta i alhora tranquil·litzadora. També han de ser receptius als dubtes que els puguin exposar.

- Cal intentar reduir el temps d'espera dels figurants a les dependències judicials per practicar la prova.

- En cas que se suspengui la roda, s'ha d'avisar els figurants al més aviat possible per evitar desplaçaments i temps d'espera.

Tant el TSJC com el Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació han acceptat els suggeriments del Síndic.

El contingut íntegre de la resolució es pot consultar a la pàgina web del Síndic: www.sindic.cat, apartat "Informes i resolucions / Resolucions 2008", actuació 00951/08

Suggeriment a diversos ajuntaments per substituir el consum mínim d'aigua per una taxa fixa separada

El defensor de les persones s'ha dirigit a diferents ajuntaments per suggerir-los que modifiquin l'estructura tarifària del servei de subministrament d'aigua i apliquin un sistema de tarifa o quota fixa, separada del cost del consum, que repercuteixi en els costos estructurals del servei.

El defensor de les persones considera que aquesta quota fixa podria substituir el sistema de tarifa de consum mínim, que no permet distingir el cost de l'aigua consumida de les despeses fixes del servei. Aquesta tarifa genera en alguns usuaris, sobretot de segones residències, la percepció que paguen una aigua que no gasten, i pot afavorir el malbaratament, ja que un consum més elevat, sempre que estigui per sota del consum mínim, no té cap cost econòmic.

La Directiva marc de l'aigua fa recaure el pagament de la totalitat de les despeses que genera el cicle de l'aigua en l'usuari final. En aquest sentit, el Síndic ha recordat als usuaris que una part significativa del cost que comporta el subministrament d'aigua no està vinculat al volum consumit, sinó que té a veure amb el cost d'establiment, la disponibilitat permanent del servei i també amb el manteniment i la millora de les instal·lacions.

Establir una quota fixa per pagar aquest cost no lligat al consum comportaria que la informació de la factura fos més clara i entenedora, ja que permetria conèixer de forma segregada el cost de tenir accés al subministrament i el preu de l'aigua realment consumida.

El Síndic ha rebut queixes sobre aquesta qüestió dels municipis de Vic, Torredembarra, Cunit, Palamós, Calafell, Salou, Deltebre, Bellpuig i Vilanova i la Geltrú. En els casos de Cunit, Palamós i Calafell, els ajuntaments han informat el Síndic de la decisió d'aplicar una quota fixa.



El Síndic demana l'aplicació retroactiva de l'exempció en l'impost de vehicles per a persones amb discapacitat

La Diputació de Barcelona gestiona expedients de cinc municipis (Cornellà de Llobregat, Torrelavit, Santa Eugènia de Berga, les Franqueses del Vallès i Cerdanyola del Vallès) en els quals no s'ha aplicat de forma retroactiva l'exempció en l'impost de vehicles a persones amb discapacitat. Per aquest motiu, el Síndic ha suggerit a l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona que l'apliqui.

En la seva argumentació, el Síndic admet, tal com al·lega la Diputació de Barcelona, que hi ha sentències dels tribunals que desestimen l'aplicació retroactiva de l'exempció d'aquest impost per a persones amb

discapacitat. Aquestes sentències condicionen l'aplicació de l'exempció al fet que la persona interessada l'hagi sol·licitat abans de l'1 de gener o dins del termini per recórrer contra la liquidació de l'impost.

El Síndic, però, recorda que també hi ha diverses sentències de tribunals superiors de justícia de diferents comunitats autònomes, entre les quals Catalunya, que s'hi han pronunciat a favor. En la seva resolució, el Síndic exposa, com a argumentacions, que en el moment de la matriculació del vehicle, el contribuent, tot i no sol·licitar l'exempció, ja complia tots els requisits necessaris, i aquesta omisió en cap cas no pot

comportar una pèrdua del dret. Cita, també, una resolució de la Direcció General de Tributs de l'any 2005 en el mateix sentit.

Tot i l'interès recaptatori a què responen els tributs, el defensor de les persones afirma que també cal protegir altres valors com ara la necessitat de donar garanties suplementàries a les persones amb discapacitat perquè visquin amb plenitud de drets.

El contingut íntegre de la resolució es pot consultar a la pàgina web del Síndic: www.sindic.cat, a l'apartat Notícies / 2009 / Gener.

La precarietat laboral del personal de les escoles taller, les cases d'ofici i els tallers d'ocupació, objecte de denúncia del Síndic

Atesa la importància de la formació com a objectiu estratègic per reforçar la competitivitat i l'ocupació, el Síndic ha posat de manifest la problemàtica que suposa la precarietat

del personal de les escoles taller, les cases d'ofici i els tallers d'ocupació, i ho ha fet arribar al Departament de Treball i al Parlament. L'objectiu és que s'estudiï la possibilitat de modi-

ficar la relació laboral del personal dedicat a la formació ocupacional. Els treballadors afectats reclamen una relació estable i fixa amb contractes en la modalitat de fixos discontinus.

El col·lectiu que treballa de personal docent i de suport en les escoles taller i altres serveis de formació ocupacional tenen, generalment, contractes d'obra i servei. Aquests contractes estan sotmesos als programes establerts i depenen de les etapes del projecte de formació professional ocupacional. Aquestes etapes, dividides en fases de sis mesos, no poden superar els dos anys ni ser inferiors a l'any. En acabar aquests dos anys, si aquests professionals volen tornar a treballar han d'estar inscrits en les llistes de l'atur com a demandants d'ocupació. Els reglaments i la legislació vigents no recullen la possibilitat de fer fixos aquests treballadors, alguns dels quals porten més de deu anys en aquesta situació.



© Tomàs Abella

Les actuacions del Síndic augmenten un 8,8% respecte al 2007 i quasi quadrupliquen les del 2004

El defensor de les persones va atendre durant el 2008 més de 30.000 persones

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.

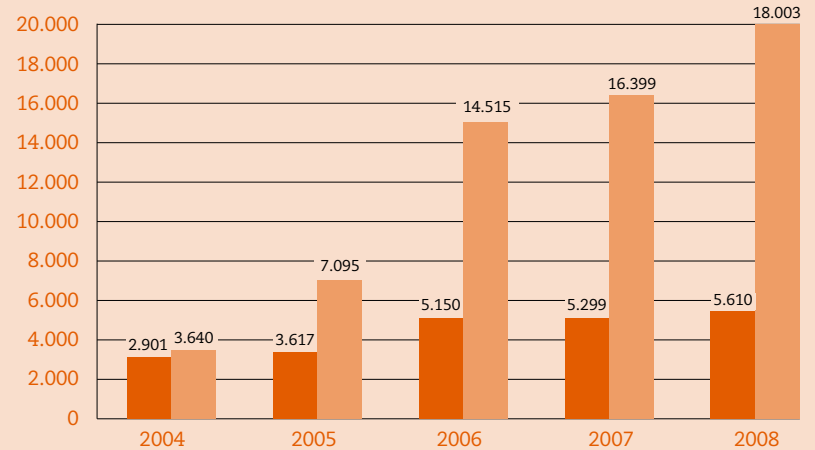
Si se suma el nombre de persones que formulen les queixes (12.397), col·lectives i individuals, amb el de les

consultes rebudes —tenint en compte les consultes de caràcter unipersonal— es pot afirmar que el Síndic ha atès 30.400 persones durant el 2008.

Del total d'actuacions iniciades i finalitzades pel Síndic durant el 2008, en un 53,88% dels casos el Síndic ha finalitzat les seves investigacions determinant que l'actuació de l'Administració no havia estat incorrecta. En un 20,5% dels casos, l'actuació ha acabat en una resolució del Síndic.

	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

Evolució de les actuacions del Síndic (2004-2008)



L'Administració accepta les recomanacions del Síndic gairebé en el 80% dels casos

Pel que fa al grau d'acceptació de les resolucions que ha emès el Síndic durant l'any 2008, en un 78,59% l'Administració les ha acceptat totalment i en un 7,95% ho ha fet parcialment. Només un 13% de les resolucions han estat rebutjades per l'Administració.

Tanmateix, del seguiment de les resolucions del Síndic destaca l'alt grau de compliment d'aquestes. En un 96,5% de les actuacions en les quals s'ha fet el seguiment, l'Administració ha complert la resolució que havia acceptat.

Actuacions per matèries

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%).

Respecte a la concentració geogràfica de les queixes, el Pallars Sobirà, i el Baix i l'Alt Penedès són les comarques que tenen menys habitants per queixa, és a dir, hi ha una major concentració de queixes. En canvi, el Baix Ebre, el Montsià i la Garrotxa són les poblacions amb més habitants per queixa, és a dir, es presenten menys queixes considerant la població. La mitjana de Catalunya és d'una queixa per cada 1.311 persones, mentre que pel que fa a consultes, se'n rep una per cada 476 habitants.

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%).

	Actuacions d'ofici	Queixes	Consultes	TOTAL	Percentatge
1 Administració pública i drets	14	1.080	3.586	4.680	19,74%
2 Consum	9	444	3.511	3.964	16,72%
3 Cultura i llengua	-	50	295	345	1,46%
4 Educació	11	523	676	1.210	5,10%
5 Immigració	-	47	194	241	1,02%
6 Infància i adolescència	20	187	290	497	2,10%
7 Medi ambient	9	444	956	1.409	5,94%
8 Relacions laborals i pensions	4	79	540	623	2,63%
9 Sanitat	14	332	940	1.286	5,42%
10 Seguretat ciutadana i justícia	8	591	1.197	1.796	7,57%
11 Serveis socials	3	929	1.217	2.149	9,06%
12 Tributs	3	223	664	890	3,75%
13 Urbanisme i habitatge	2	681	1.530	2.213	9,33%
14 Privades o inconcretes	-	-	2.407	2.407	10,15%
TOTAL	97	5.610	18.003	23.710	100,00%

Temàtiques destacades

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 correspon 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%). El Síndic insisteix en la necessitat que s'arbitrin les mesures organitzatives adients –i que es reforcin les unitats o els serveis que n'assumeixen la gestió– per corregir aquests retards.

Retards en el reconeixement i l'abonament posterior de la renda bàsica d'emancipació

Cal destacar el nombre de queixes presentades per la lentitud en la tramitació del reconeixement de la renda bàsica d'emancipació i en el pagament d'aquest ajut un cop reconegut. En molts casos, la lentitud ha estat motivada per la dificultat de corregir errors de les sol·licituds, ja que la gestió d'aquests ajuts és compartida pel Departament de Medi Ambient i Habitatge i el Ministeri de l'Habitatge. Amb tot, el Síndic ha suggerit que es doni una diligència especial a la tramitació de les sol·licituds que ja fa mesos que estan endarrerides i paralizades per problemes tècnics aliens a la persona interessada, que no pot entendre per què els problemes i els errors interns no es resolen d'una forma més àgil.

Infància Els dèficits en la planificació de l'oferta educativa

La saturació de l'oferta i la provisió insuficient de places escolars han provocat l'assignació de places a alumnes fora de les seves zones d'influència o a escoles allunyades dels domicilis familiars, i ampliacions de ràtios, de grups i de centres un cop acabada la preinscripció. Les queixes presentades relaten problemes de saturació de l'oferta o de manca de provisió suficient de places. Els problemes de planificació s'afegeixen a la dilació en l'inici de les obres de construcció de nous centres (o de rehabilitació i manteniment dels antics) de totes les escoles i els instituts ubicats en condicions de provisionat i que han de fer servir aularis prefabricats. Aquestes dilacions en els processos constructius no con-



© Síndic

tribueixen a garantir la qualitat del sistema educatiu públic, ja que massa sovint s'utilitzen com a classe espais no pensats per a aquest ús. Hi ha problemes d'espai i sovint aquests espais són mínims, amb patis sense equipaments esportius o amb un nombre de banyos insuficient en relació amb el nombre d'alumnes. Aquestes condicions precàries tenen un segon impacte negatiu en el comportament de la demanda en els processos d'admissió i accentuen els problemes de segregació escolar, com va quedar reflectit en l'informe extraordinari sobre aquesta qüestió presentat al Parlament el mes de maig de 2008 (disponible a la pàgina web del Síndic). A més a més, el Síndic constata que no s'acompleixen els compromisos adquirits sobre construccions de centres.

Infants La sobreocupació dels centres de menors

La saturació de molts centres de menors genera alhora dificultats per assignar recursos adequats a les necessitats dels infants i per garantir la qualitat de l'atenció. La creació de noves places durant el 2008 no ha estat suficient per aturar aquesta tendència. El tancament d'alguns centres i la pressió pel nombre d'infants tutelats han continuat mantenint molts centres residencials d'acció educativa (CRAE) i centres d'acolliment al límit de la seva capacitat. Aquesta sobreocupació és especialment alarmant en alguns centres, on la intimitat neces-

sària queda compromesa pel nombre d'infants que han de dormir junts en cada habitació i pel fet que no disposen d'armaris ni de tauletes individuals per deixar-hi les seves pertinences. Tampoc no disposen de taules per estudiar a l'habitació. La sobreocupació en el cas dels centres d'acolliment és en part fruit de l'allargament de l'estada dels infants al centre a causa de la falta del recurs residencial proposat o perquè estan pendents de ser adoptats o acollits.

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.

Justícia El personal interí en l'Administració de justícia

Les queixes sobre dilacions indegudes han posat de manifest que en les plantilles dels òrgans judicials hi ha molt personal interí, fet que implica que hi hagi un alt grau de mobilitat. En alguns dels òrgans judicials, les plantilles del personal auxiliar han quedat obsoletes i han resultat, en molts casos, inadequades per fer front a l'increment i la càrrega de treball. El Departament de Justícia hauria de proposar al ministeri readaptar les plantilles per reduir el nombre de vacants de personal auxiliar. Per la seva banda, les vacants de funcionaris s'haurien de cobrir amb personal interí degudament format i immediatament quan es produeixi la vacant. Les limitacions pressupostàries no poden ser una excusa perquè el Departament s'exoneri de la competència que té d'ordenar i redistribuir els mitjans personals que administra.

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 que també hi ha moltes persones immigrants que van 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. A Catalunya, segons l'adscripció de cada centre, es cobra o no per visita, i en els casos que es cobra, l'import varia. El Síndic recorda 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.

Consum La definició de la banda ampla a Internet com a servei universal

El Síndic constata que s'avança molt lentament en la definició de l'accés a Internet per banda ampla com a part del servei universal en el marc de les telecomunicacions. La regulació com a servei universal, bàsic i essencial permetria a tothom, amb independència d'on treballés o residís, accedir a una connexió de banda ampla a preus assequibles i amb una millor protecció en l'accessibilitat i la qualitat en el servei. També obriria la porta a millorar la regulació específica i a posar fi a molts dels abusos que estan patint avui els usuaris d'aquests serveis en mans de la companyies subministradores.

El contingut íntegre de l'Informe al Parlament 2008 es pot consultar a la pàgina web del Síndic www.sindic.cat, a l'apartat "Informes i documents".



© Síndic

El Síndic commemora el seu 25è aniversari demanant millores a l'Administració per garantir els drets de les persones

En el marc de la Jornada sobre el Dret a la Bona Administració, organitzada en el 25è aniversari de la institució del Síndic de Greuges de Catalunya, Rafael Ribó va destacar els reptes que encara queden pendents de complir. Així, el síndic, des d'un vessant col·laborador, va demanar millores en l'Administració pública, pel que fa a la celeritat, el rigor, la transparència i, sobretot, la col·laboració per millorar el servei a les persones i el respecte als seus drets. En definitiva, una major cultura de servei a la ciutadania.

La jornada, que es va celebrar el 27 de març, la va inaugurar el president de la Generalitat, José Montilla, i va ser clausurada pel president del Parlament, Ernest Benach. Hi van participar, entre d'altres, el defensor del poble europeu, Nikiforos Diamandouros, el professor Sabino Cassese, magistrat del Tribunal Constitucional italià, i quatre defensors autonòmics que van fer treballs sobre el dret a la bona administració.

La institució va aprofitar la commemoració de l'aprova-ció de la primera Llei reguladora del Síndic de Greuges per repassar els seus primers vint-i-cinc anys d'història. Durant tot aquest temps, el Síndic de Greuges de Catalunya ha fet 135.578 actuacions. D'aquestes, més de 55.000 (40 %) són queixes, 79.392 són consultes (un 59%), mentre que 988 (1%) han estat actuacions d'ofici. Més de la meitat d'aquestes actuacions han tingut lloc els últims quatre anys i mig.

El grau d'acceptació de les resolucions del Síndic per part de les administracions és del 90% i només en un 10% dels casos les resolucions no s'han acceptat. A més de les actuacions portades a terme per defensar els drets dels ciutadans, i de la publicació dels informes anuals, el Síndic ha elaborat en aquests vint-i-cinc anys vint informes extraordinaris de temàtiques tan variades com ara els dipòsits municipals de detinguts, el subministrament elèctric, la contaminació acústica, la segregació escolar o la connexió a Internet per banda ampla.

El Síndic de Greuges de Catalunya ha utilitzat tots els mitjans tecnològics possibles perquè els ciutadans s'hi puguin posar en contacte: telèfon gratuït, fax, correu electrònic, pàgina web i servei de videoconferència des d'onze ciutats. Així mateix, el Síndic ha desplaçat l'oficina setanta-nou vegades a poblacions catalanes, ha visitat totes les comarques, algunes més d'un cop, i les ciutats més poblades de Catalunya.



© Toni Manchon

El Codi de bones pràctiques de l'Administració

En el marc de la Jornada sobre el Dret a la Bona Administració, el síndic va avançar les grans línies del Codi de bones pràctiques de l'Administració. Aquest codi neix amb la voluntat de ser una eina que ha de contribuir a millorar el servei a les persones i la defensa dels seus drets.

El codi recull disset principis, que són:

- la igualtat i no-discriminació
- la proporcionalitat
- l'absència d'abus de poder
- la imparcialitat, la independència i l'objectivitat
- la claredat, l'assessorament i les expectatives legítimes
- la cortesia i el bon tracte
- el deure de respondre expressament
- els drets lingüístics
- l'acusament de recepció i la remissió a l'administració competent
- el dret a ser escoltat
- el termini raonable
- el deure de motivació
- la notificació de les decisions i la indicació de la possibilitat de recórrer
- la protecció de dades personals
- l'accés a la informació, la publicitat i la transparència
- el dret a la participació
- el dret a la reparació

Hem anat a...

22 de gener. Tarragona

El síndic, Rafael Ribó, acompanyat pel director d'Ordenació del Territori i Relacions Locals, Matias Vives, i la directora de Comunicació i Gabinet, Fina Brunet, assisteix a la presa de possessió del nou síndic de Tarragona, Josep Francesc Ferrer.

4 de febrer. Cardedeu

El síndic signa un conveni de col·laboració amb l'Ajuntament de Cardedeu per oferir una millor atenció als ciutadans de la vila. El conveni fixa el procediment d'actuació en la recollida i recepció de consultes i queixes d'habitants de Cardedeu.

5 de febrer. Rubí

El síndic, acompanyat pel director d'Ordenació del Territori i Relacions Locals, Matias Vives, visita el centre de control de Ferrocarrils de la Generalitat.

9 de març. Universitat Autònoma de Barcelona

El síndic, acompanyat per la directora d'Afers Socials i Relacions amb el Parlament, Maria Jesús Larios, fa la ponència inaugural del curs sobre el Síndic.

De l'11 al 15 de març. Sèrbia i Bòsnia

El síndic, la directora d'Afers Socials i Relacions amb el Parlament i la cap de Relacions Exteriors i Cooperació, Judit Salas, acompanyen una delegació del Parlament de Catalunya per mostrar-li els projectes de cooperació i de suport a les institucions de l'Ombudsman que el Síndic duu a terme en aquella zona.

13 de març. Vitòria

L'adjunt per a la defensa dels drets dels infants, Xavier Bonal, acompanyat per membres de l'equip del Síndic, manté una reunió de treball amb l'Ararteko, el defensor del poble basc.

26 de març. Hospitalet de Llobregat

El director de Seguretat Pública i Relacions Socials Ignasi Garcia Clavel, assisteix a la inauguració del 2n Congrés del Tercer Sector Social.

6 i 7 d'abril. Paphos (Xipre)

El síndic, Rafael Ribó, participa al VII Seminari de Defensors del Poble Nacionals de la UE, dedicat a l'impacte de la immigració en la tasca de l'Ombudsman. El síndic, acompanyat pel Justícia de Aragó, hi participa en representació dels ombudsman autonòmics de l'Estat espanyol.

12 de maig. Figueres

L'adjunta al síndic, Laura Díez, participa en el seminari "L'empadronament i la gestió del fet migratori",

organitzat per la Secretaria per a la Immigració de la Generalitat de Catalunya. Fa una ponència de l'informe del Síndic sobre l'empadronament d'immigrants.

13 de maig. Sant Pere de Ribes

El síndic, Rafael Ribó, signa un conveni d'atenció singularitzada amb l'Ajuntament de Sant Pere de Ribes per impulsar la defensa dels drets en l'àmbit local. Aquest conveni marca el procediment per ambdues parts en l'atenció i la tramitació de queixes i consultes.

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: Sant Sadurní d'Anoia, Mollet del Vallès, Sant Quirze del Vallès, Cubelles, Cardedeu, Molins de Rei, Cornellà de Llobregat, Sant Celoni, Masquefa, Esparreguera, Calonge, Torroella de Montgrí, Deltebre, Roquetes, Tortosa, Berga, Olvan, Falset, Olot, Mollerussa, Rubí, Vilanova, Sant Feliu de Llobregat i Barberà del Vallès.

Centres penitenciaris i comissaries

El director de Seguretat Pública i Relacions Socials, Ignasi Garcia Clavel, i diversos assessors han visitat dependències policials i penitenciaris: la comissaria dels Mossos d'Esquadra i les dependències de la Policia Local de Santa Coloma de Gramenet (21 de gener), el Centre Penitenciari Brians 2 (28 de gener i 7 d'abril), el Centre Penitenciari Ponent i el Centre Obert de Lleida (3 de febrer), el Centre Penitenciari de Quatre Camins (10 de febrer), el Centre Penitenciari dels Lledoners (19 de febrer), l'àrea bàsica policial dels Mossos d'Esquadra a Lleida (20 de febrer), el Centre Penitenciar de Dones de Barcelona (24 de febrer), la Comissaria dels Mossos d'Esquadra a Tarragona (17 de març), la seu de la Guàrdia Urbana de Tarragona (20 de març), la Comissaria dels Mossos d'Esquadra del districte de Nou Barris de Barcelona (25 de març), la Comissaria dels Mossos d'Esquadra de Manresa (31 de març), les dependències de la Policia Local de Terrassa (31 de març i 15 d'abril), l'àrea bàsica policial dels Mossos d'Esquadra a Vilafranca (16 d'abril), les dependències de la Policia Local de l'Hospitalet de Llobregat (16 d'abril), els centres penitenciaris de Girona i de Figueres (22 d'abril), l'àrea bàsica policial dels Mossos d'Esquadra de Gandesa (28 d'abril), les dependències de la Policia Local de Tortosa (28 d'abril), la Comissaria dels Mossos d'Esquadra i les dependències de la Policia Municipal de la Seu d'Urgell (29 d'abril), el Centre Penitenciar Obert 2 de Barcelona (7 de maig) i la Comissaria dels Mossos d'Esquadra i les dependències de la Policia Local d'Olot (26 de maig).

La Seu d'Urgell, Falset i Olot desplaçaments de l'oficina del Síndic en el segon trimestre de 2009

La Seu d'Urgell, Falset i Olot han estat les localitats on el Síndic ha desplaçat la seva oficina durant el segon trimestre de 2009. En tots els casos, a més de rebre queixes i consultes sobre les administracions, Rafael Ribó i el seu equip van fer diferents visites a centres escolars, equipaments sanitaris, dependències policials, entitats, etc., per conèixer de més a prop cada població i cada comarca, a banda de mantenir una reunió amb l'alcalde de cada població. A més, a la Seu i a Falset es va instal·lar la mostra itinerant del Síndic de Greuges de Catalunya "Obrim portes als drets!".

La Seu d'Urgell

Durant el seu desplaçament a l'Alt Urgell el 29 d'abril, l'oficina del Síndic va rebre un total de 33 visites, que van resultar en 10 queixes i 23 consultes. Els principals temes atesos pel Síndic van ser aspectes relacionats amb afers públics, urbanisme i serveis socials. Durant la visita a la Seu d'Urgell, Rafael Ribó i alguns membres del seu equip, entre ells l'adjunta, Laura Díez, van visitar diversos equipaments de la capital, com ara el Taller Claror, de teràpia ocupacional, la Fundació Sant Hospital la Seu d'Urgell, la comissaria dels Mossos d'Esquadra i les dependències de la Policia Municipal. A més, el síndic es va entrevistar amb l'alcalde de la ciutat, Albert Batalla.

Falset

En el seu desplaçament a la capital del Priorat el 7 de maig, l'oficina del Síndic de Greuges de Catalunya va obrir un total de 33 actuacions: 15 queixes i 18 consultes. Els temes objecte d'aquestes actuacions van ser molt diversos, com ara urbanisme, contaminació acústica, serveis socials, tributs, sistema judicial, etc. Durant el desplaçament a Falset, el síndic va rebre un grup d'alumnes del CEIP Antoni Vilanova. Pel que fa a les visites fetes a equipaments de la comarca, l'equip del síndic va anar al CAP de Falset i a l'Hospital de Valls. Finalment, el síndic, Rafel Ribó, va participar en l'acte de presentació de la mostra itinerant "Obrim portes als drets!", que va estar instal·lada a la vila durant deu dies.

Olot

El Síndic de Greuges de Catalunya es va desplaçar a la capital de la Garrotxa el 26 de maig. Durant la visita a Olot, el Síndic va recollir un total de 62 actuacions: 32

queixes i 30 consultes. Les principals àrees objecte d'actuació van ser urbanisme i tributs. En el seu desplaçament a Olot, l'equip del Síndic va visitar diversos equipaments de la comarca, entre els quals va destacar la visita a la cooperativa d'iniciativa social La Fageda i a la Fundació Hospital Sant Jaume. Així mateix, Rafael Ribó va entrevistar-se amb l'alcalde, Lluís Sacrest.

Altres desplaçaments

Durant el primer trimestre de 2009, el Síndic es va desplaçar a Santa Coloma de Gramenet (21 de gener), on va recollir 11 queixes i 13 consultes; a Cardona (12 de febrer), on va rebre 11 queixes i 15 consultes; i al districte de Nou Barris de Barcelona (25 de març), on es van presentar 51 queixes i 38 consultes. A més a més, fruit dels diferents convenis de col·laboració signats amb els ajuntaments, el Síndic es va desplaçar també a Cardedeu (4 de febrer); Sant Sadurní d'Anoia (26 de febrer), on va rebre 6 queixes i 18 consultes; i Cubelles (12 de març), on va recollir 8 queixes i 5 consultes.

Properes visites

Atenció a les persones i xerrada de presentació de l'informe 2008

Dijous 18 de juny

Mataró

Atenció a les persones (tot el dia) a l'Escola Pia Santa Anna, carrer Sant Agustí, 59.

Presentació de l'informe (19.00 hores) al centre cívic Pla d'en Boet, carrer Juan Sebastián Elcano, 6.

Dijous 25 de juny

Tortosa

Atenció a les persones (tot el dia) a l'IES Joaquim Bau, avinguda de l'Estadi, 6-8.

Presentació de l'informe (19.00 hores) a la Cambra de Comerç, carrer Cervantes, 7.

Dimarts 30 de juny

Sant Feliu de Guíxols

Atenció a les persones (tot el dia) i presentació de l'informe (19.00 hores) al centre cívic Vilartagues, plaça Salvador Espriu, 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.



© Sindic

Joan Colom, síndic major de la Sindicatura de Comptes

“Continua havent massa irregularitats en l'àmbit de la contractació en totes les administracions”

De la mateixa manera que el Síndic, la Sindicatura de Comptes celebra aquest any el 25è aniversari. És un bon moment per fer balanç i encarar també els reptes de futur. Ho fa en Joan Colom, que des del 2004 n'és el màxim responsable.

La Sindicatura de Comptes té com a missió principal fiscalitzar el sector públic de Catalunya. Quina valoració general feu de la gestió econòmica i l'eficiència de les administracions catalanes?

En termes generals, la gestió econòmica i el nivell d'eficiència de les administracions catalanes és correcte, si bé és millorable en alguns aspectes. M'agradaria dir, no obstant això, que el fet que hi hagi irregularitats no implica que d'això se'n derivi frau i corrupció.

Quins són els punts que cal millorar?

Bàsicament, dos: la necessitat d'augmentar la celeritat i superar certes reticències en l'entrega de documentació a la Sindicatura. Aquest fet es veu agreujat per una legislació catalana excessivament generosa en els terminis legals de presentació dels comptes, que dona set mesos a l'Administració de la Generalitat i deu mesos i mig a les administracions locals per retre els comptes a la Sindicatura. Això no resisteix cap comparació amb la resta de comunitats espanyoles ni amb cap dels països europeus del nostre entorn! Un altre punt que cal millorar és que continua havent-hi massa irregularitats en l'àmbit de la contractació en totes les administracions catalanes, com ara la manca de la publicitat i la concurrència preceptives, el fraccionament de contractes per evitar el concurs o l'incompliment de la Llei de contractes.

Quin és el grau de col·laboració de les administracions?

En general, n'hi ha, de col·laboració, si bé en algun cas hem hagut d'apel·lar a l'ar-

ticle 502 del Codi penal, que obliga a col·laborar amb els òrgans de control extern, perquè ens lliuressin la documentació demanada. Globalment trobem voluntat de col·laboració, amb algunes excepcions, que posen de manifest que la cultura de transparència democràtica no està tan arrelada com en altres països del nostre entorn.

Els informes de la Sindicatura posen de manifest les deficiències detectades i inclouen unes recomanacions per millorar la gestió de les administracions. Quin és el grau de compliment de les recomanacions que fa la Sindicatura?

Resulta molt confortant per a la Sindicatura que el Parlament, quan es debaten els informes de la Sindicatura, faci seves les conclusions dels nostres treballs; el que ja no resulta tan confortant és haver-les de reiterar exercici rere exercici. Una de les tasques que hem començat a fer és portar a terme un seguiment de les recomanacions que fem, per veure quins canvis generen i si efectivament s'apliquen i, en cas contrari, poder corregir-ho amb celeritat.

L'Oficina Antifrau, restarà o duplicarà feina a la Sindicatura?

La Sindicatura és una institució prevista a l'Estatut d'autonomia, que té 25 anys de trajectòria i amb unes competències que la llei delimita clarament, si bé darrerament se li han anat afegint algunes competències a través de modificacions de la mateixa Llei de la Sindicatura i a través d'altres lleis que seria bo que contestessin en la nova llei de la Sindicatura. L'Oficina Antifrau és un organisme amb funcions d'investiga-

ció del frau i la corrupció que intrínsecament no té la Sindicatura i, per tant, no hi hauria d'haver duplictat. El director, el fiscal anticorrupció David Martínez Madero, ha mostrat la seva disposició a col·laborar amb la Sindicatura, i ja m'ha demanat mantenir una trobada per tenir un primer contacte institucional.

Aquest any la Sindicatura celebra els 25 anys. Quina valoració feu de l'evolució de la institució i quins són els seus principals reptes de futur?

Vull manifestar el meu orgull i la meva satisfacció per poder presidir la institució l'any del seu vint-i-cinquè aniversari. Puc dir, almenys pels cinc anys que fa que sóc síndic major, que la casa es troba en un bon moment de salut i que disposa de tots els mitjans per ser una institució moderna, innovadora i exemplar. Penso que els meus antecessors van fer una gran tasca i que actualment comptem amb un equip de professionals competent i compromès amb la seva tasca. Reptes de futur? Doncs, molts; en destacaria alguns: enfortir la independència de la institució i que sigui respectada; fer auditories de gestió, que són les que contribueixen a l'avaluació de les polítiques públiques, fer més esforços per comunicar la tasca de la Sindicatura; cobrir la Relació de llocs de treball que vam aprovar l'any 2007. I l'aprovació d'una nova llei de la Sindicatura, ja que l'actual, de l'any 1984, ha tingut algunes modificacions, però ja no es pot adequar més.