

El Síndic insta el Govern a fomentar la recuperació dels drets socials, la igualtat d'oportunitats i la radicalitat democràtica en el nou context polític i social

- **L'any 2015 s'ha superat per primer cop la franja de les 10.000 queixes**
- **Un terç de les reclamacions planteja deficiències en la protecció de drets socials, problemàtica agreujada per la persistència de situacions d'exclusió**
- **Els incidents recurrents a Rodalies evidencien la manca d'inversions i la poca consideració dels operadors i de les administracions cap als usuaris**
- **Encara s'ha de regular un mecanisme per garantir els real·lotjaments de les persones en situació de risc d'exclusió social**
- **El Síndic ha denunciat dificultats per exercir el dret de vot i falta de pluralisme i proporcionalitat en la cobertura electoral**

El síndic de greuges de Catalunya, Rafael Ribó, ha lliurat aquest dijous 11 de febrer a la presidenta del Parlament, Carme Forcadell, l'Informe al Parlament corresponent a l'any 2015. El document i un resum de totes les resolucions emeses estan disponibles al web del Síndic www.sindic.cat.

A banda de recollir les xifres més destacades, de les quals ja va presentar un avançament el mes de gener, el Síndic ha elaborat l'Informe amb la voluntat d'oferir una radiografia de la situació dels drets i les llibertats a Catalunya. Des de la perspectiva dels drets, que és la que correspon a la institució, el Síndic destaca que el context actual, amb un govern renovat i que té com a objectiu construir un nou projecte polític, és un escenari idoni per enfortir els mecanismes de garantia de drets.

El Síndic insta l'executiu liderat per Carles Puigdemont a aprofitar aquesta oportunitat per fixar un model polític que blindi en les seves bases els drets socials i els principis de la transparència i de la igualtat d'oportunitats.

Més d'un 30% de les queixes i actuacions d'ofici iniciades pel Síndic al llarg de 2015 es corresponen a temes propis de les polítiques socials. És un percentatge similar al de l'any anterior i segueix la dinàmica dels darrers exercicis.

El segon grup de matèria pel que fa al volum de queixes i actuacions d'ofici ha estat el relacionat amb l'àrea de consum, que per primer cop supera àmbits

més tradicionals del Síndic com el procediment administratiu o les polítiques territorials. Entre les problemàtiques emergents detectades, Síndic alerta el de les construccions urbanístiques il·legals, que, tot i les experiències passades, aparentment no s'han habilitat mecanismes eficaços per evitar aquest tipus d'especulació.

L'any 2015 ha comportat un increment del 9,9% de les queixes en relació amb les rebudes l'any 2014, que al seu torn també havien crescut respecte de l'any anterior. Per primer cop, superen les 10.000 queixes rebudes en un any. De fet, la sèrie històrica reflecteix que en els darrers deu anys (2006-2015) les queixes han crescut més d'un 100%.

Evolució de les queixes i actuacions d'ofici iniciades al Síndic

	2011		2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	3.486	42,6	3.560	42,6	3.075	33,3	3.115	31,3	3.329	30,7
Educació i recerca	962	11,8	821	9,8	734	7,9	685	6,9	587	5,4
Infància i adolescència	259	3,2	356	4,3	560	6,1	674	6,8	925	8,5
Salut	580	7,1	488	5,8	394	4,3	628	6,3	747	6,9
Serveis socials	1.430	17,5	1.662	19,9	1.099	11,9	948	9,5	921	8,5
Treball i pensions	255	3,1	233	2,8	288	3,1	174	1,7	135	1,2
Discriminació	-	-	-	-	-	-	6	0,1	14	0,1
Administració pública i tributs	1.811	22,1	1.903	22,8	3.287	35,6	2.302	23,1	1.809	16,7
Administració pública i drets	1.456	17,8	1.460	17,5	2.704	29,3	1828	18,4	1.383	12,7
Tributs	355	4,3	443	5,3	583	6,3	474	4,8	426	3,9
Polítiques territorials	1.408	17,2	1.352	16,2	1.207	13,1	1.701	17,1	2.395	22,1
Medi ambient	488	6,0	509	6,1	539	5,8	1.053	10,6	1.245	11,5
Urbanisme, mobilitat i habitatge	920	11,2	843	10,1	668	7,2	648	6,5	1.150	10,6
Consum	347	4,2	992	11,9	1.023	11,1	2.210	22,2	2.651	24,4
Seguretat ciutadana i justícia	984	12,0	497	6,0	608	6,6	593	6,0	614	5,7
Cultura i llengua	144	1,8	46	0,6	43	0,5	34	0,3	54	0,5
Total	8.180	100	8.350	100	9.243	100	9.955	100	10.852	100

En total, la institució ha iniciat més de 23.000 actuacions (12.278 consultes, 10.647 queixes i 205 actuacions d'ofici).

L'oficina del Síndic ha efectuat 113 desplaçaments al llarg de l'any 2015. En aquests desplaçaments ha atès 1.446 visites de persones, entitats i representants de les administracions, que han presentat 1.015 queixes i han fet 529 consultes.

Situacions de vulnerabilitat

Demores en el pagament de la renda mínima d'inserció

En conjunt, les problemàtiques plantejades reiteren les deficiències en la cobertura de les situacions de necessitat social que s'han denunciat durant els darrers anys, però la persistència en el temps les fa més greus.

D'una banda, destaquen les demores en el pagament de quanties derivades de prestacions de renda mínima d'inserció.

D'altra banda, l'estudi de les queixes en matèria d'ajuts socials també ha posat en relleu algunes actuacions que no s'ajusten a la bona pràctica administrativa. Les deficiències més rellevants en aquest sentit també s'han detectat en els procediments de renda mínima d'inserció. Així, es plantegen mancances importants en la motivació de la denegació de la prestació per raó d'ingressos. També es pot considerar una pràctica inadequada l'omissió del tràmit d'audiència previ a la resolució quan l'Administració té en compte dades no aportades per l'interessat, i el fet que quan la persona presenta una documentació que l'Administració considera incompleta, no li ho comuniqui.

Cal un inventari del parc públic d'habitatges

Les administracions públiques haurien de disposar d'inventaris o de registres permanentment actualitzats del parc públic d'habitatges amb protecció oficial de què disposen que es poguessin interrelacionar amb els registres de sol·licitants d'habitatge per facilitar-ne l'adjudicació. A més, les administracions que tenen habitatges disponibles en municipis o zones on no hi ha una demanda d'habitatge suficient s'haurien de comprometre a cedir-los en favor d'altres administracions que no en disposin.

D'acord amb el que estableix la Llei 24/2015, de 29 de juliol, de mesures urgents per afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica, l'Administració de la Generalitat de Catalunya ha d'elaborar, amb la màxima celeritat possible i conjuntament amb l'Administració local, un mecanisme per garantir els real·lotjaments de les persones en situació de risc d'exclusió residencial.

Mitjançant aquest mecanisme o protocol d'actuació, s'hauria de garantir una resposta immediata i transversal de l'Administració, sens perjudici de la col·laboració de les entitats socials, d'acord amb uns criteris uniformes arreu del territori que no prevegin requisits que puguin resultar límits excloents a l'hora d'accedir a un habitatge davant una situació de necessitat urgent, com ara l'acreditació d'uns ingressos mínims o un període de temps de residència al municipi. A més, sempre s'haurà d'observar l'interès superior de l'infant i motivar d'acord amb aquest interès les resolucions dels procediments d'adjudicació d'habitatges en situacions d'emergència social.

Dret d'accés als subministraments bàsics

L'electricitat, l'aigua i el gas concentren moltes de les queixes que les persones consumidores formulen al Síndic, queixes que són especialment rellevants per la condició bàsica i essencial d'aquests serveis per a la vida quotidiana de les persones.

El Parlament de Catalunya ha aprovat la Llei 24/2015, de 29 de juliol, de mesures urgents per afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica. D'acord amb aquesta llei, les administracions públiques han de garantir el dret d'accés als subministraments bàsics d'aigua, de gas i d'electricitat a les persones i unitats familiars en situació de risc d'exclusió residencial.

Ara bé, més enllà de les que es podrien enquadrar en l'àmbit de la pobresa o la vulnerabilitat energètica, moltes queixes referides a l'electricitat, l'aigua i el gas evidencien un notable dèficit d'informació de la persona consumidora que, tot i que pot ser interpretat des de diversos angles, demostra que encara avui hi ha molta feina a fer per garantir el dret a la informació que la Llei reconeix a totes les persones consumidores.

Igualtat d'oportunitats

Els recursos residencials per al col·lectiu de persones grans

Pel que fa als serveis residencials per a gent gran i persones amb discapacitat, el Síndic ha constatat que en les llistes d'espera per accedir-hi no es garanteix un sistema de consulta que permeti a les persones interessades conèixer, autònomament, l'estat de tramitació de la seva sol·licitud i la posició que ocupen en la llista d'espera en cada moment.

En el cas dels serveis residencials per a gent gran, ni tan sols hi ha un fitxer únic que reculli l'estat general de les llistes d'espera. Tampoc no hi ha pautes objectives i públiques en relació amb els criteris de prioritització que s'apliquen en casos concrets.

La situació de les persones que requereixen un servei residencial és sovint d'extrema vulnerabilitat i, per tant, cal esperar que l'Administració esmerci esforços per garantir que la necessitat d'un recurs residencial pugui ser atesa en el moment en què sorgeix. Casos com el del geriàtric d'Agramunt posen de manifest que calen més recursos, més esforços i més sensibilitat per protegir les persones grans.

Millores en la gestió de les llistes d'espera de salut

Pel que fa a les llistes d'espera, l'Ordre SLT/101/2015 del Departament de Salut, per la qual s'actualitza la relació d'intervencions quirúrgiques que tenen garantit un termini màxim d'accés, publicada el mes d'abril, ha suposat un canvi en el catàleg d'intervencions quirúrgiques que actualment disposen d'aquesta garantia.

Així, s'han mantingut les cataractes, la pròtesi de maluc i la pròtesi de genoll, amb un termini d'accés garantit de cent vuitanta dies; s'ha recollit i rebaixat el termini dels procediments de cirurgia cardíaca valvular i coronària, amb una espera màxima de noranta dies (fins ara recollits en el Reial decret 1039/2011 amb una espera màxima de cent vuitanta dies), i s'han afegit els procediments oncològics, amb un termini d'accés garantit inferior a seixanta dies en el cas de pròstata i bufeta urinària i amb un termini inferior a quaranta cinc dies en la resta de procediments oncològics.

El projecte Visc+

El mes de novembre de 2014 el Síndic de Greuges va obrir una actuació d'ofici en relació amb el Projecte Visc+, (cessió de dades de l'historial mèdic a centres d'investigació) després que diversos especialistes manifestessin els seus dubtes respecte que es pugui assegurar l'anonimat i garantir la confidencialitat d'una informació tan sensible com la relativa a la salut. En aquell moment, el projecte estava aturat després que el Parlament de Catalunya hagués aprovat una moció per obrir un procés de discussió entre tots els actors socials.

El Síndic és del parer que, tenint en compte que garantir un risc zero no és possible, és imprescindible que s'introdueixin mesures encaminades a minimitzar tant com sigui possible l'existència d'algun tipus de risc amb les mesures següents: la implementació d'un bon sistema d'anonimització; la determinació de mesures dirigides a evitar processos que inverteixin el procés i permetin identificar els pacients un cop ja s'ha dut a terme el procés d'anonimització; la introducció de mesures de control i la realització d'auditories periòdiques internes i externes que avaluin l'ús de les dades i les mesures de seguretat emprades que detectin possibles irregularitats i evitin l'entrada en el sistema de la pirateria informàtica, i la previsió de sancions davant conductes fraudulentess.

D'altra banda, el Síndic considera que calen actuacions dirigides a explicar amb claredat el projecte perquè els ciutadans se'n puguin formar una opinió i, amb la finalitat d'evitar recels, se'ls ha d'oferir la màxima garantia que les seves dades seran emprades exclusivament per a la finalitat per a la qual s'han cedit i que, en cap cas, aquesta cessió els ha d'acabar perjudicant.

Incidències recurrents en el servei de Rodalies de RENFE

Una avaria en el sistema informàtic del Centre de Control de Trànsit, situat a l'Estació de França, va obligar a aturar 200 trens a Catalunya el 21 de maig de 2015. Una incidència en la xarxa de Rodalies Renfe ocorreguda el 15 de desembre a Barcelona, va afectar més de 40 trens, 4 línies ferroviàries i 20.000 passatgers. La causa va ser el robatori de cable de coure a Mollet del Vallès. Amb motiu d'un incendi, el dimarts 9 de febrer de 2016 es va aturar el servei de les línies de Rodalies R1, R2, R3 i R4 de Renfe i part del servei de metro, especialment de la línia L1.

El Síndic, davant d'aquest panorama, qüestiona la manca d'inversions, la gestió i l'eficàcia del servei per part dels operadors privats i de l'Administració de l'Estat. Rafael Ribó destaca problemes de coordinació i mancances en el

servei d'informació als afectats i recorda que s'està vulnerant sistemàticament el dret dels consumidors a la mobilitat, ja que en cap cas es tracta d'un sistema de transport elitista i no es pot dubtar que és un servei bàsic i d'interès general.

Dret a l'educació en igualtat d'oportunitats

En l'Informe d'infància 2015 el Síndic fa una sèrie de propostes adreçades a garantir el dret a la igualtat d'oportunitats en l'àmbit educatiu, que es concreten en els punts següents:

- Mesures d'accessibilitat a l'educació infantil de primer cicle
- Nou decret d'admissió per combatre la segregació escolar
- Millor dotació de les polítiques de beques per assumir els costos de l'escolarització
- Mesures de garantia efectiva de la voluntarietat de les quotes dels centres concertats
- Dotació de recursos per atendre l'alumnat amb necessitats educatives especials amb garanties d'inclusió escolar
- Increment de la provisió de places de programes de segones oportunitats
- Accés a l'educació per a adolescents amb discapacitat de més de setze anys

Radicalitat democràtica

Tancament dels CIE

Durant els darrers anys, el Síndic ha obert nou actuacions d'ofici arran d'informacions rebudes relatives a la situació de les persones internades al CIE de la Zona Franca. Les informacions han estat amb relació a dues defuncions, diverses queixes per presumptes lesions, amenaces, vexacions, altres maltractaments i dos episodis per vagues de fam.

L'any 2012, el Síndic, com a Autoritat Catalana per a la Prevenció de la Tortura, va intentar visitar el CIE de la Zona Franca i se li va denegar l'accés.

Per mitjà del Reial decret 162/2014, de 14 de març, el Govern de l'Estat va aprovar el Reglament de funcionament i règim interior dels CIE. Tot i que el Reglament ha aportat algunes millores, no ha modificat el caràcter policial dels centres, les garanties sobre l'ús de la força, les mesures de contenció o les cel·les d'aïllament, ni l'organització de les visites i els contactes amb l'exterior.

El tancament provisional del CIE de la Zona Franca ha comportat el trasllat de les persones ingressades a d'altres CIE (València i Madrid) o la seva posada en llibertat. Els trasllats s'han ordenat sense cap garantia jurídica ni cap tràmit d'audiència als interessats.

El Síndic de Greuges ha recomanat que es tanqui definitivament el CIE de la Zona Franca i, de manera progressiva, la resta de CIE de l'Estat.

Problemes per exercir el dret de vot

Durant l'any 2015 s'han celebrat tres processos electorals que han comportat nombroses actuacions per part del Síndic. Les incidències derivades del sistema de vot "pregat" regulat per votar des de l'estranger, que sovint continua generant incidències que es tradueixen en la impossibilitat material d'exercir el dret de vot, han estat novament abordades pel Síndic aquest any.

També s'ha posat de manifest que la manca de garantia en l'exercici del dret de vot es fa extensiva també al col·lectiu de persones sobre les quals recau una mesura judicial de limitació de la capacitat.

A més, s'ha estudiat la garantia del pluralisme, la neutralitat i la proporcionalitat en els espais informatius, els debats i altres actuacions i programes emesos durant el període electoral pels mitjans de comunicació i que tenen incidència electoral, en tant que afecta el nucli del dret de vot en el seu vessant del dret de l'elector a formar-se una opinió política lliure i informada. Això fa referència tant als blocs electorals com a la cobertura per part de les televisions públiques i privades.

Recuperar la memòria democràtica

El síndic de greuges, Rafael Ribó, defensa la necessitat de recuperar la memòria democràtica dels fets ocorreguts durant la Guerra Civil i el franquisme, i demana un compromís ferm de les autoritats estatals i catalanes perquè adoptin mesures concretes en aquest sentit.

El Síndic destaca les conclusions d'un informe del relator especial de les Nacions Unides sobre la promoció de la veritat, la justícia, la reparació i les garanties de no-repetició, Pablo de Greiff, en què evidencia que l'Estat espanyol no ha afrontat el passat ni ha fet prou justícia. Segons Greiff, els buits més grans es manifesten pel que fa a la veritat i la justícia. "No es va establir mai una política d'estat en matèria de veritat, no hi ha informació oficial, ni mecanismes per aclarir la veritat".

Sobre el dret a saber la veritat dels fets, el Síndic ha recomanat al Govern de la Generalitat, a partir d'una queixa, que impulsi i faciliti la tasca del banc d'ADN de persones desaparegudes. A banda de la veritat i la justícia, el Síndic planteja tres altres punts clau per recuperar la memòria històrica: la reparació, l'anul·lació i la no-repetició.