



Nota de premsa – Informe al Parlament 2016

1 de febrer de 2017

La vulnerabilitat social, la sostenibilitat territorial i els subministraments bàsics centren l'atenció del Síndic el 2016

- **Més de 38.000 persones s'han adreçat al Síndic l'any 2016, s'han tramitat més de 18.000 queixes i s'han obert 281 actuacions d'ofici**
- **Mancances normatives i excés de tràmits impedeixen l'exercici de drets en matèries socials**
- **Les nombroses queixes sobre projectes urbanístics evidencien que calen mesures polítiques, normatives i de transparència per preservar la sostenibilitat del territori**
- **Rafael Ribó alerta de situacions que es poden interpretar com atemptats a la llibertat d'expressió i altres drets i llibertats fonamentals**

El síndic de greuges de Catalunya, Rafael Ribó, ha lliurat aquest dimecres 1 de febrer a la presidenta del Parlament, Carme Forcadell, l'Informe al Parlament 2016. El document i un resum de totes les resolucions emeses estan disponibles al web del Síndic www.sindic.cat.

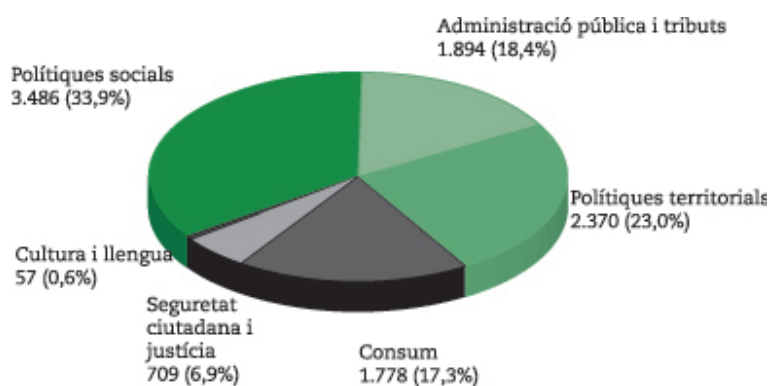
Més enllà de les xifres, que enguany es concreten en 38.261 persones ateses, més de 18.000 queixes tramitades i 281 actuacions d'ofici, aquest informe conté una mostra qualitativa dels problemes i de les situacions concretes que requereixen una especial atenció per part de l'Administració.

Algunes dades destacables respecte a l'eficiència de la institució són la reducció del temps de resolució de les queixes, que s'ha situat en 123,4 dies, davant dels 132,6 dies de l'any 2015. El grau d'acceptació de les resolucions emeses ha superat per primer cop el 99%.

També és destacable la tasca que fa l'oficina itinerant del Síndic, que el 2016 ha celebrat els 20 anys des que es va fer la primera sortida. En tot l'any ha fet 113 desplaçaments, que s'han traduït en 1.620 visites.

Queixes i actuacions d'ofici iniciades per matèries

	2016	
	N	%
Polítiques socials	3.486	33,9
Educació i recerca	1.081	10,5
Infància i adolescència	704	6,8
Salut	814	7,9
Serveis socials	745	7,2
Treball i pensions	91	0,9
Discriminació	51	0,5
Administració pública i tributs	1.894	18,4
Administració pública i drets	1.443	14,0
Tributs	451	4,4
Polítiques territorials	2.370	23,0
Medi ambient	824	8,0
Urbanisme, mobilitat i habitatge	1.546	15,0
Consum	1.778	17,3
Seguretat ciutadana i justícia	709	6,9
Cultura i llengua	57	0,6
Total	10.294	100



Així, més d'un 33% de les queixes i actuacions d'ofici iniciades pel Síndic al llarg de 2016 es corresponen a temes propis de les polítiques socials. És un percentatge superior al de l'any anterior i segueix la dinàmica dels darrers exercicis, en què els drets socials han estat els principals protagonistes de les actuacions del Síndic.

En aquest sentit, el Síndic ha detectat que, malgrat que en termes macroeconòmics sembla que Catalunya està sortint de la crisi econòmica dels darrers anys, moltes famílies continuen trobant-se en situacions vulnerables, fet que requereix el compromís per part de les autoritats de prioritzar les polítiques socials que afecten els serveis socials, la salut i l'educació públiques o l'accés a l'habitatge, entre d'altres.

L'Informe 2016 també posa en evidència com la manca de certes regulacions i normatives i l'excessiva exigència de tràmits impedeixen el complet exercici de drets en la majoria de matèries.

El Síndic ha recomanat, per exemple, que se simplifiquin els processos d'accés als ajuts per pobresa energètica, a la renda mínima d'inserció i als ajuts de la llei de dependència. Les dificultats i el desconeixement sobre procediment administratiu també afecten el compliment de drets en temes de participació ciutadana sobre projectes públics o a l'hora d'accedir a un habitatge social.

Vulnerabilitat social

Cal reconsiderar la necessitat de disposar d'un compte bancari per cobrar la prestació de la renda mínima d'inserció

Enguany, entre altres qüestions, s'ha plantejat la necessitat d'un compte bancari com a únic mitjà per cobrar la prestació econòmica de la renda mínima d'inserció. La normativa reguladora d'aquesta prestació no conté cap previsió específica pel que fa al mitjà de pagament.

Tenint en compte que la renda mínima d'inserció és una prestació destinada a persones i famílies que no disposen d'altres recursos, i que per definició està adreçada a cobrir necessitats bàsiques, el cost que pot representar el manteniment d'un compte bancari pot resultar poc convenient.

Per tant, no s'hauria d'impedir que les persones beneficiàries optin per altres formes de pagament diferents de la transferència bancària i, si cal, s'haurien d'emprendre les modificacions normatives adequades per fer-ho possible.

Vulnerabilitat en temes d'infància

El 2016 s'han obert 131 actuacions d'ofici relacionades amb la infància i l'adolescència, incloses les d'educació. Algunes d'aquestes actuacions s'han destacat per la gravetat dels fets analitzats, com ara l'actuació per investigar els abusos sexuals arran del cas Maristes.

En els darrers mesos les queixes rebudes pel Síndic i les actuacions desenvolupades s'han centrat en les condicions en què es produeix l'atenció dels infants migrants no acompanyats als centres d'acolliment.

També s'ha estudiat la problemàtica d'assetjament escolar, discriminació i violència que de vegades afecta adolescents LGTB a les escoles i instituts, la difícil detecció d'aquestes situacions, i els efectes i el patiment que produeixen en nois i noies.

El Síndic també ha liderat el combat contra la segregació escolar, i durant el 2016 ha presentat al Parlament dos informes que constaten que el fenomen erosiona el principi d'equitat. Aquesta tasca ha culminat el 2017 amb un abordatge conjunt entre el Síndic, el Departament, el Parlament i la comunitat educativa per implementar mesures per fer-hi front.

Es tripliquen les queixes per discriminació

Les queixes sobre possibles discriminacions, tot i que continuen sent poc significatives quantitativament parlant, s'han triplicat d'un any per l'altre (de 14 a 51). Això certament no es pot atribuir a un empitjorament de la situació respecte d'altres exercicis, sinó a un major coneixement per part de la societat civil del Síndic com a institució garant de la igualtat de drets.

En l'àmbit de la igualtat de gènere, per la seva banda, el Síndic ha tramitat queixes relatives al comportament d'entitats privades, a més d'administracions.

Sostenibilitat territorial

Cal garantir el dret al descans

La intervenció del Síndic amb la tramitació de les queixes ha contribuït activament a aquesta millora. No obstant això, encara es detecten mancances i hi ha un ampli marge per dur a terme actuacions d'adequació a la normativa acústica, ja que, si bé ha disminuït una tipologia de queixes en aquesta matèria, han augmentat les queixes que tenen a veure amb el soroll provocat per l'oci nocturn, objecte d'un informe monogràfic.

Entre d'altres, la principal recomanació de l'informe és que el dret dels veïns al descans i a viure sense sorolls excessius i molèsties intolerables ha de ser l'eix conductor de les polítiques públiques i de les actuacions de les administracions en l'àmbit de l'oci i el turisme.

Cal disposar dels instruments legals que garanteixin el dret real a una segona oportunitat i una resposta adequada a les situacions d'emergència social

Davant de la decisió del Govern de l'Estat d'interposar un recurs d'inconstitucionalitat contra determinats preceptes de 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, el Síndic va iniciar una actuació d'ofici.

Atesa la situació actual, el Síndic reitera la necessitat de disposar dels instruments legals que permetin garantir, d'una banda, el dret de les persones sobreendeutades a una segona oportunitat, real i efectiva; i, de l'altra, una resposta immediata i transversal davant una situació d'emergència social i econòmica en matèria d'habitatge, que, necessàriament, hauria de comprendre el real·lotjament de les persones afectades, el seu acompanyament social i la necessitat de promoure'n la reinserció laboral.

L'excés de purins comporta una degradació del medi ambient pel que fa a l'estat dels aqüífers i de les fonts

La contaminació de les aigües per un excés de nitrats provinents dels purins és certament una problemàtica complexa. En el marc d'un informe al Parlament, el Síndic ha fet algunes recomanacions com ara aplicar una moratòria en l'atorgament d'autoritzacions per a la instal·lació de noves granges del sector porcí a les comarques saturades per nitrats, si en el termini de sis mesos no s'aprova la nova regulació.

També ha suggerit que es redacti un programa d'actuació en el qual participin el sector i les administracions afectades, amb l'objectiu de recuperar els aqüífers contaminats.

És urgent la creació del marc jurídic adequat perquè els ajuntaments regularitzin les urbanitzacions que encara no han estat recepcionades

Un dels motius de queixa que plantegen les persones que viuen en urbanitzacions no recepcionades és la impossibilitat d'accedir a un contracte definitiu d'electricitat si no es canalitza la xarxa de subministrament en el sector. Aquest només és un dels problemes que presenten les urbanitzacions no recepcionades.

L'Administració de la Generalitat ha de tenir present que en els conflictes que es produeixen a les urbanitzacions amb dèficits urbanístics i sense recepcionar és imprescindible agilitar les mesures que en facilitin la solució i dotar els ajuntaments del marc jurídic adequat perquè puguin abordar la regularització d'aquests sectors.

L'Administració ha de garantir la transparència en els processos de planejament urbanístic

Quan es tracta de la tramitació de plans directores urbanístics, s'han de reforçar la transparència i la participació, tant de les administracions locals afectades com dels particulars.

S'ha de tenir en compte que aquestes figures de planejament tenen com a objecte facilitar la implantació urbanística de les polítiques territorials supramunicipals. L'ordenació que contenen és aplicable directament sense necessitat de desenvolupament posterior. En aquest sentit, és obvi que té implicacions en matèria ambiental, de qualitat de vida, de paisatge, de recursos, de seguretat i en el patrimoni col·lectiu i particular.

Tot i això, no estan previstos canals de col·laboració com ara el programa de participació ciutadana ni els consells assessors per als plans d'ordenació urbana municipal. Per aquest motiu, l'Administració de la Generalitat ha de ser especialment curosa a informar-ne exhaustivament, permetre l'aportació de suggeriments i propostes, valorar-les suficientment i, si cal, crear comissions de seguiment formades per tècnics, associacions, entitats i representants de les administracions afectades.

Cal revisar la legislació per protegir espais naturals

Arran d'una actuació sobre els treballs pendents de pavimentació i d'arranjament d'una pista al parc del Montseny, que completarien la segona fase del pla impulsat per l'Ajuntament del Montseny per connectar les carreteres BV-5301 i BV-5114, el Síndic ha recomanat que s'obri un debat en seu parlamentària sobre la protecció real dels espais naturals per mitjà de la normativa vigent.

Per aconseguir una major garantia de protecció dels espais especialment protegits i que són patrimoni de tots, el Parlament de Catalunya hauria de revisar la legislació sobre parcs naturals i espais protegits en la línia que sigui el Govern de la Generalitat o, en tot cas, l'òrgan gestor de l'espai protegit qui en darrer terme autoritzi i executi els projectes que afectin directament l'espai protegit.

En aquesta mateixa línia, hi ha les queixes rebudes sobre les obres d'esplanació i tala de pins que al terme municipal de Pals.

Cal donar prioritat a la rehabilitació dels barris més vulnerables

La manca de recursos de les administracions públiques i dels particulars durant aquests anys de crisi econòmica i financera ha anat en detriment de les actuacions de conservació, manteniment i millora de les ciutats, fet que ha tingut el consegüent reflex en el deteriorament de l'entorn.

En un context de recuperació econòmica, les administracions han de concentrar esforços en les actuacions de rehabilitació, regeneració i renovació urbanes, i intervenir per garantir la qualitat de vida i el benestar social mitjançant un entorn adequat. Les actuacions de recuperació i millora han de ser especialment intenses en els àmbits urbans més degradats, obsolets o vulnerables.

Un miler de queixes de la Plataforma Trens Dignes Terres de l'Ebre-Priorat

La Plataforma Trens Dignes Terres de l'Ebre-Priorat va plantejar prop d'un miler de queixes que reclamaven millores en els serveis regionals (línies R15 i R16) de les Terres de l'Ebre- Priorat.

Les queixes demanaven una rebaixa de tarifes, que es va implementar el gener del 2016, i una millora de freqüències, que s'ha traduït en la inclusió, des del 6 de setembre de 2016, d'un nou tren a l'R16 que surt de Tortosa a les 20.57 hores i arriba a l'estació de França de Barcelona a les 23.50 hores.

Així mateix, des del 12 de novembre de 2016 vuit serveis de trens Euromed tenen parada a l'estació de l'Aldea.

Subministraments bàsics

Proposta d'actuacions per garantir els subministraments a les persones vulnerables

La participació i les aportacions a una jornada convocada pel Síndic sobre subministraments bàsics van evidenciar la necessitat de trobar solucions i l'alt grau d'implicació de les parts. Algunes d'aquestes consideracions van ser que manca una definició legal de *consumidor vulnerable*, que hauria de tenir en compte paràmetres de consum, habitatge i indicadors socials, i que cal que les empreses es coordinin amb els serveis socials, apliquin tarifes socials i informin de consums anòmals.

Bo social per al gas butà

El Síndic ha suggerit al Departament d'Empresa i Coneixement que inclogui en el guió de treball del grup de treball creat especialment per establir un preu social per al gas butà la proposta d'un bo social al qual puguin acollir-se els consumidors en situació de vulnerabilitat.

També ha demanat a la Secretaria d'Empresa i Competitivitat que l'informi sobre els treballs desenvolupats i la proposta que ha de presentar a principis de 2017 en relació amb l'establiment d'un bo social per al gas butà. Finalment ha sol·licitat al Defensor del Poble que reprengui les actuacions iniciades a petició del Síndic de Greuges davant de la Direcció General de Política Energètica i Mines per establir un bo social per al gas butà per als consumidors en situació de vulnerabilitat.

Reducció de l'IVA dels serveis funeraris

Pel que fa al sector de serveis funeraris, el Síndic ha proposat a les administracions públiques que s'emprengui una modificació legislativa que rebaixi l'IVA dels serveis funeraris al tipus reduït.

La proposta d'establir un servei funerari bàsic a un preu tancat i el foment de la mediació i l'arbitratge per resoldre conflictes amb les persones usuàries també són elements que cal destacar en la línia de treball conjunt que el Síndic i les empreses del sector s'han compromès a emprendre plegats, amb l'objectiu de permetre una millor garantia dels drets de les persones, en especial dels col·lectius que el legislador ha considerat de protecció especial per la seva vulnerabilitat.

Reunions interadministratives sobre el fenomen del "top manta"

El Síndic, a partir d'un informe sobre la situació de la venda ambulants il·legal, ha organitzat trobades interadministratives en què han participat diversos ajuntaments. En el marc d'aquestes trobades es va destacar que cal la intervenció coordinada de l'Administració tributària i de les forces de seguretat de la Generalitat i estatals. El Síndic, que ha recomanat accions contundents, vol facilitar al màxim la cerca de solucions coordinades per part de les administracions i, per això, es va fer un èmfasi especial en la importància de les campanyes de sensibilització envers als consumidors, en la línia d'una de les propostes que inclou l'informe presentat.

Expressions democràtiques

El mes de juliol de 2016 es van complir 80 anys de l'inici de la Guerra Civil espanyola, una efemèride que ha servit per reactivar les polítiques de memòria democràtica que s'havien anat esllanguint en els darrers anys. El Síndic ha obert una actuació d'ofici que, tot fent-se ressò de l'informe del relator especial de l'ONU sobre la promoció de la veritat, la justícia, la reparació i les garanties de no-repetició, demana tant al Govern català com a l'espanyol polítiques públiques i mesures concretes de veritat i reparació, com ara a nul·litat de les sentències adoptades en violació dels principis fonamentals de dret i del degut procés o la retirada de símbols i monuments d'exaltació del règim franquista a la geografia catalana.

En aquest punt, cal valorar positivament la iniciativa de tres departaments de la Generalitat de posar en marxa un programa en matèria d'identificació genètica de restes de persones desaparegudes durant la Guerra Civil i el franquisme. No s'ha rebut, en canvi, resposta del Ministeri de Justícia, al qual de tota manera s'adreçaran els suggeriments que el Síndic cregui adequats. De totes aquestes actuacions, se n'informarà l'Oficina de l'Alt Comissionat per als Drets Humans de l'ONU.

Alguns canvis legislatius adoptats l'any 2015 a escala de l'Estat, com ara la llei orgànica de seguretat ciutadana o la reforma de la llei orgànica del Tribunal Constitucional, han generat durant l'any 2016 nombroses situacions que es poden interpretar com a atemptats a la llibertat d'expressió i altres drets i llibertats fonamentals i l'incompliment de mandats europeus que afecten llibertats i drets socials.

Molts d'aquests casos s'han concentrat a Catalunya i respecte d'institucions catalanes, raó per la qual el Síndic està culminant un estudi sobre els estàndards europeus en matèria de drets i llibertats que permetrà determinar si la situació al nostre país es pot qualificar com a regressiva en aquesta matèria. Una preocupació que no se circumscriu a Catalunya o Espanya, sinó que té abast europeu, raó per la qual centrarà les anàlisis del seminari internacional convocat pel Síndic que s'ha de celebrar a Barcelona l'abril de 2017.