

"El 80% de les nostres recomanacions són acceptades"

- El 2022 s'han atès més de 18.000 persones i s'han iniciat més de 23.000 actuacions
- Les consultes segueixen creixent amb força, i això indica que moltes persones venen en busca d'assessorament i orientació
- El 45% de les queixes estan relacionades amb vulneracions de drets de l'àmbit social
- La institució és encara poc coneguda entre els col·lectius més vulnerables, i cal revertir aquest fet
- Es treballa amb la voluntat que la institució esdevingui una eina transformadora de les administracions i la societat
- Es persegueix una solució pactada amb l'Administració en cada una de les queixes

La síndica de greuges de Catalunya, Esther Giménez-Salinas, acompanyada pels dos adjunts, Jaume Saura i M. Jesús Larios, ha lliurat a la vicepresidenta primera amb funcions de presidenta del Parlament, Alba Vergés, l'[informe anual de la institució corresponent a l'any 2022](#).

L'informe recull en bona part l'activitat de la institució sota el mandat del síndic anterior, Rafael Ribó, a qui la nova síndica ha volgut agrair la feina feta al llarg de tots els anys que hi ha estat al capdavant.

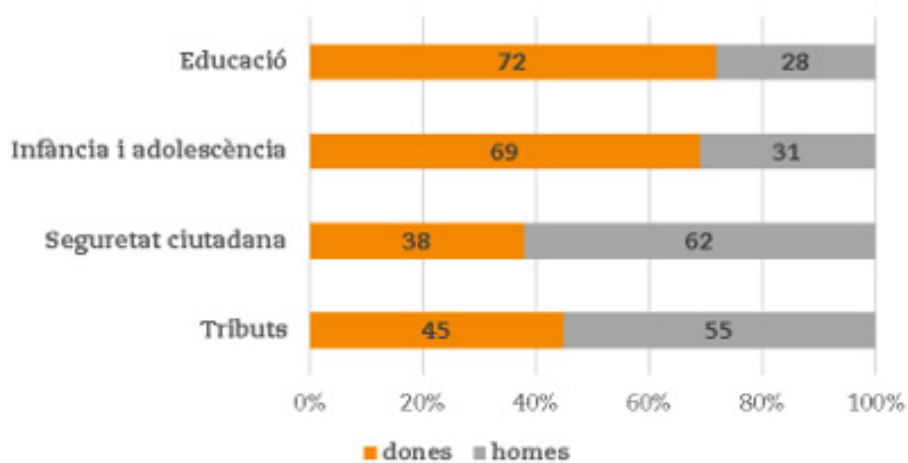
Xifres destacades



Durant el 2022 s'han adreçat a la institució 18.068 persones i s'han iniciat 23.527 actuacions, entre queixes, consultes i actuacions d'ofici. El nombre de queixes rebudes ha tornat a xifres anteriors a la pandèmia, al voltant de les 10.000 anuals, però la xifra de consultes continua creixent força, seguint la tendència dels darrers anys (9.987 el 2018 i 13.381 el 2022). D'això es desprèn que moltes persones s'adrecen a la institució del Síndic de Greuges no només per presentar una queixa contra el funcionament de les administracions, sinó que també busquen informació, assessorament i orientació sobre què han de fer davant d'un problema. L'anàlisi del perfil d'aquests usuaris ens indica que són, sobretot, persones amb un patró d'exclusió social. Aquest increment de la xifra de consultes ha fet necessari repensar i reforçar el Servei d'Atenció a les Persones.

Les desigualtats de gènere també es perceben en les queixes que rebem, i és un fet que les dones han presentat més queixes en àrees relacionades amb les tasques de cura (com educació o infància).

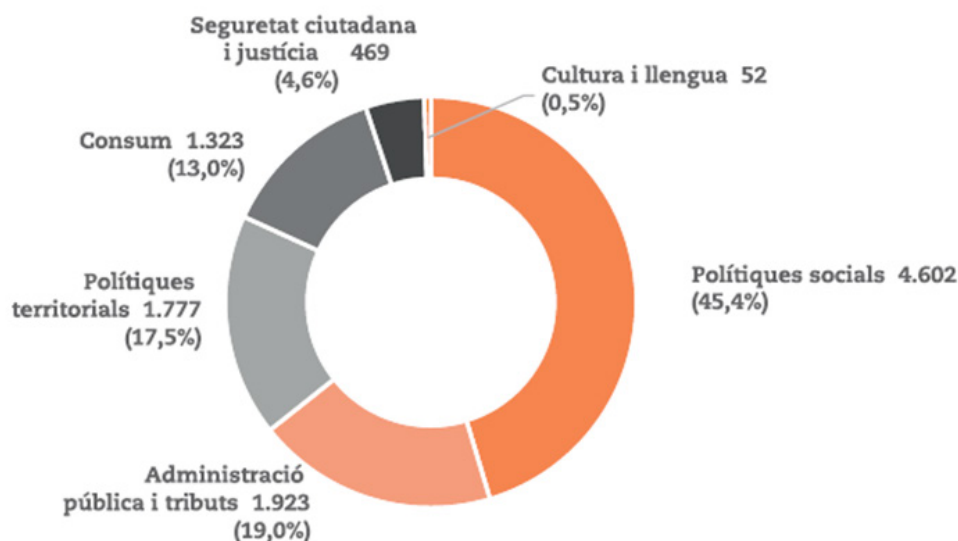
Percentatge de queixes per àmbits i gènere



Les xifres també indiquen que la institució del Síndic de Greuges té dificultats per arribar a la població migrant. Molts dels tràmits que ha de fer la població migrant amb l'Administració són de competència estatal i, per tant, és el Defensor del Poble la institució que ha de supervisar que es garanteixen els seus drets. Però també és cert que la institució és poc coneguda entre aquest col·lectiu, i cal treballar per revertir aquest fet.

Dels més de 14.000 expedients tancats enguany, aproximadament en la meitat s'hi ha detectat alguna actuació irregular o millorable de l'Administració. En aquests casos, la institució fa recomanacions o suggeriments, que en el 80% de les més de 4.500 resolucions s'han acceptat totalment, i en el 19,4% s'han acceptat de manera parcial.

Nombre de queixes i actuacions d'ofici iniciades l'any 2022 per àmbits



Pel que fa a les diverses àrees d'actuació de la institució, un any més **l'àmbit social** torna a ser el protagonista, fins al punt que el 45% de les queixes iniciades corresponen a possibles vulneracions de drets socials.

En aquest àmbit, s'hi inclouen les queixes de salut, i, a banda dels problemes endèmics com ara les llistes d'espera, s'ha volgut posar l'accent en qüestions més procedimentals, com ara la necessitat d'informar els pacients dels canvis de personal sanitari o la necessitat que els serveis sanitaris actuïn amb màxima diligència i prestin una atenció personalitzada a les persones més fràgils o amb necessitat d'un tracte especial.

En l'àmbit de serveis socials, que representa el 10% de les actuacions, es confirma la necessitat de modificar alguns aspectes de la renda garantida de ciutadania perquè arribi a més persones en situacions de pobresa, fins i tot a persones amb feina, més enllà dels casos que ja es tenen en compte actualment. L'informe també alerta de l'endarreriment de més cinc anys del Codi d'accessibilitat, que ha de servir per eliminar les dificultats actuals de moltes persones que es desplacen en cadira de rodes.

En **l'àmbit d'infància**, l'informe insisteix que els darrers anys hi ha hagut un augment de la vulnerabilitat social i analitza l'impacte que això ha tingut en el malestar emocional i les oportunitats socials i educatives d'infants i adolescents. Aquesta anàlisi evidencia que les polítiques públiques actuals no donen resposta suficient a les necessitats d'infants i adolescents en situació de vulnerabilitat: el 38,6% dels infants en situació de pobresa severa no són beneficiaris ni de l'ingrés mínim vital ni de la renda garantida de ciutadania. També es destaca la necessitat d'apostar per l'acolliment familiar, que és una mesura molt més òptima per al benestar dels infants, per davant de l'acolliment residencial.

Les queixes en **habitatge** han crescut un 34% respecte de l'any anterior, i s'han incrementat significativament els casos d'emergència residencial, accés a l'habitatge i demora en la tramitació de lloguers. En aquest context es fa imprescindible que les administracions treballin preventivament per evitar la pèrdua de l'habitatge i redueixin el termini per al pagament dels lloguers.

En l'àrea de **consum**, l'informe també posa de manifest mancances relacionades amb la pobresa. D'una banda, la tramitació del bo social segueix sent molt complexa, i se'n continua deixant fora persones que hi tindrien dret, per exemple perquè no coneixen la tarifa d'electricitat que se'ls aplica. D'altra banda, la pobresa energètica segueix sent un problema, i en l'informe es recorda que les empreses tenen l'obligació de garantir els subministraments als consumidors vulnerables.

En l'àmbit de la **justícia**, arran del Projecte de llei orgànica que posa en qüestió la figura del jutjat de pau, la institució vol subratllar-ne la rellevància com a articulador d'una justícia pròxima i restaurativa.

Finalment, en l'àrea **d'administració pública**, l'informe destaca que la cita prèvia no pot ser un requisit imprescindible perquè les administracions atenguin les persones, tot i els evidents efectes positius que té des d'un punt de vista organitzatiu. Per a la institució, la restricció del dret a accedir presencialment a dependències de l'Administració, que pot generar situacions de desatenció i desigualtat en l'accés o fins i tot la impossibilitat d'exercir drets i facultats que estan subjectes a un termini, no té empara jurídica i, per tant, demana a totes les administracions que eliminin aquesta pràctica. Pel que fa a les ofertes d'ocupació pública, també s'ha demanat a les administracions que fixin mesures de discriminació positiva per aconseguir que la reserva legal del 7% per a les persones amb discapacitat s'ampliï al personal temporal.

En general, les persones que han presentat una queixa al Síndic de Greuges estan satisfetes amb els serveis rebuts, que han puntuat amb una nota mitjana de 6,8, una mica superior a la de l'any anterior. Tot i això, es treballa amb el repte d'ampliar el qüestionari de satisfacció a les persones que han fet una consulta, ja que representen el 57% de les actuacions de la institució i, per tant, és important conèixer el seu grau de satisfacció amb els serveis rebuts.

En línies més transversals, l'informe destaca els objectius del mandat de la nova síndica i la nova manera de treballar de la institució. En aquest sentit, Giménez-Salinas entén que la institució no ha de ser una gestora de queixes sinó que ha de tenir una vocació transformadora de la societat. L'objectiu, doncs, és que les queixes i les actuacions d'ofici, mes enllà del seu valor individual, tinguin repercussió en la col·lectivitat i serveixin per canviar normatives i protocols de les administracions.

Per a la síndica, també resulta imprescindible arribar als col·lectius més vulnerables de la societat i, en particular, a persones en risc d'exclusió social, infants, gent gran i migrants.

La síndica també afronta el mandat amb la voluntat que la institució sigui proactiva en el diàleg amb les entitats del territori i altres actors com les sindicatures i les defensories locals, que estan a primera línia en la defensa de drets i que, per tant, coneixen millor la realitat dels problemes de la ciutadania.

La justícia restaurativa també s'incorporarà de manera transversal a la institució, en la manera com es tracten les queixes i en les relacions amb les administracions. De fet, les queixes poden ser enteses com a conflictes entre l'Administració i la ciutadania. En aquest context, la síndica ha volgut destacar que la institució no és un tribunal sinó una entitat que busca una solució pactada.

Així, sota el paradigma d'una justícia restaurativa i social, es vol promoure dins i fora de la institució una cultura de la pau, mitjançant diversos mecanismes i metodologies. En aquest sentit, s'està treballant per incorporar l'espectre que ofereixen les pràctiques restauratives, entre les quals hi ha la mediació.