

# BUTLLETÍ OFICIAL DEL PARLAMENT DE CATALUNYA



IX legislatura  
Segon període

Número 31  
4 de març de 2011

## SUMARI

<b>3. TRAMITACIONS EN CURS</b>		
<b>3.30. Altres tramitacions</b>		
<b>3.30.04. Procediments relatius als informes del Síndic de Greuges</b>		
—— Informe del Síndic de Greuges al Parlament corresponent al 2010		
Tram. 360-00002/09		
Presentació	p. 3	
Tramesa a la Comissió	p. 3	
<b>4. INFORMACIÓ</b>		
<b>4.80. Síndic de Greuges</b>		
—— Informe del Síndic de Greuges al Parlament corresponent al 2010		
Tram. 360-00002/09	p. 3	
<b>ÍNDEX</b>		
I. PREÀMBUL	p. 6	
1. CONSIDERACIONS GENERALS	p. 6	
1.1. Línies estratègiques del nou mandat	p. 6	
1.2. Desplegament de la Llei 24/2009, del Síndic de Greuges	p. 7	
1.3. Les competències del Síndic i les sentències del Tribunal Constitucional	p. 8	
1.4. International Ombudsman Institute	p. 9	
2. ESTRUCTURA DE L'INFORME	p. 9	
2.1. Les xifres més destacades	p. 9	
2.2. Les actuacions més destacades	p. 10	
2.3. La col·laboració de les administracions amb el Síndic	p. 11	
3. CONSIDERACIONS FINALS	p. 11	
II. ACTIVITATS DE DEFENSA DE DRETS DE LES PERSONES	p. 12	
A. ACTIVITATS PER MATÈRIES	p. 12	
1. ADMINISTRACIÓ PÚBLICA	p. 12	
2. CONSUM	p. 39	
3. CULTURA I LENGUA	p. 51	
4. EDUCACIÓ I RECERCA	p. 59	
5. IMMIGRACIÓ	p. 92	
6. INFÀNCIA I ADOLESCÈNCIA	p. 100	
7. MEDI AMBIENT	p. 132	
8. ORDENACIÓ DEL TERRITORI	p. 140	
9. PARTICIPACIÓ CIUTADANA	p. 153	
10. SALUT	p. 165	
11. SEGURETAT CIUTADANA I JUSTÍCIA	p. 185	
12. SERVEIS SOCIALS	p. 202	
13. TREBALL I PENSIONS	p. 223	
14. TRIBUTS	p. 231	
B. ACTIVITATS DE LA INSTITUCIÓ EN XIFRES	p. 240	
1. INTRODUCCIÓ	p. 240	
2. DADES GENERALS	p. 242	
2.1. Característiques generals de les actuacions iniciades el 2010	p. 242	
2.2. Característiques territorials de les actuacions iniciades el 2010	p. 245	
2.3. Característiques territorials i poblacionals de les actuacions iniciades el 2010	p. 266	
3. ANÀLISI DE L'EXERCICI 2010	p. 270	
3.1. Actuacions per matèries	p. 270	
3.2. Queixes iniciades el 2010 per gènere	p. 271	
3.3. Finalització de les actuacions en l'exercici 2010	p. 272	
3.4. Grau de compliment de les resolucions del Síndic	p. 274	
3.5. Resolucions no acceptades	p. 275	
3.6. Anàlisi de la manca de col·laboració de les administracions	p. 287	
3.7. Administracions afectades	p. 290	
3.8. Relacions amb altres institucions de defensa de drets	p. 310	
4. AVALUACIÓ DEL COMPLIMENT DE LA CARTA DE SERVEIS DEL SÍNDIC DE GREUGES	p. 312	
4.1. Gestió dels expedients al Síndic	p. 312	
4.2. Temps de tramitació dels expedients	p. 313	
4.3. Carta de serveis i bona conducta administrativa del Síndic de Greuges	p. 314	
4.4. Valoració dels usuaris en el qüestionari del servei rebut al Síndic de Greuges	p. 315	
III. ACTUACIONS INTERNACIONALS I INSTITUCIONALS	p. 317	
1. INSTITUT INTERNACIONAL DE L'OMBUDSMAN (IOI)	p. 317	
2. ALTRES RELACIONS D'ÀMBIT INTERNACIONAL	p. 319	
3. ACTIVITATS DE COOPERACIÓ INTERNACIONAL	p. 321	
4. RELACIONS D'ÀMBIT ESTATAL	p. 326	
5. RELACIONS D'ÀMBIT LOCAL I DESPLAÇAMENTS AL TERRITORI	p. 326	
IV. ACTUACIONS DE PREMSA I COMUNICACIÓ	p. 329	
1. INTRODUCCIÓ	p. 329	
2. COL·LABORACIONS PERIÒDIQUES EN MITJANS DE COMUNICACIÓ	p. 329	
3. RODES DE PREMSA CONVOCANES PEL SÍNDIC	p. 329	
4. INTERNET	p. 330	
5. CAMPANYA DE PUBLICITAT EN AUTOBUSOS I ACCIONS DE MÀRQUETING DIRECTE	p. 330	
6. VISITES ESCOLARS I FORMATIVES A LA SEU DEL SÍNDIC	p. 331	

#### NOTES

Aquesta publicació és impresa en paper ecològic (definició europea ECF), en compliment del que estableix la Resolució 124/III del Parlament, sobre la utilització del paper reciclat en el Parlament i en els departaments de la Generalitat, adoptada el 30 d'abril de 1990.

Els documents publicats en el *Butlletí Oficial del Parlament de Catalunya* (BOPC) són una reproducció fidel dels documents originals entrats al Registre. La reproducció de l'informe del Síndic de Greuges respecta també la compaginació de l'original.

La numeració del BOPC no està necessàriament vinculada a una sola data.

ISSN: 0213-7798 · Dipòsit legal: B-20.066-1980 · Imprès a Multitext, SL  
[www.parlament.cat](http://www.parlament.cat)

## 3. TRAMITACIONS EN CURS

## 3.30. ALTRES TRAMITACIONS

3.30.04. PROCEDIMENTS RELATIUS ALS  
INFORMES DEL SÍNDIC DE GREUGES— Informe del Síndic de Greuges al Parlament  
corresponent al 2010

Tram. 360-00002/09

## Presentació

Síndic de Greuges

Es pren nota de l'Informe del Síndic de Greuges al Parlament corresponent al 2010 (reg. 2470).

Acord: Mesa del Parlament, 22.02.2011

## Tramesa a la Comissió

Comissió competent: Comissió del Síndic de Greuges.

Acord: Mesa del Parlament, sessió del 22.02.2011.

## 4. INFORMACIÓ

## 4.80. SÍNDIC DE GREUGES

— Informe del Síndic de Greuges al Parlament  
corresponent al 2010

Tram. 360-00002/09

A LA PRESIDENTA DEL PARLAMENT

Benvolguda,

Em plau fer-vos entrega de l'Informe anual de l'any 2010, tal i com està establert a l'article 64.1 de la Llei 24/2009, del 23 de desembre, del Síndic de Greuges, donants compliment al termini i la forma previstos en la llei.

Com veureu, en ell s'hi recullen les actuacions més rellevants dutes a terme durant el 2010, any que ha estat marcat per la nova Llei del Síndic, i del seu desplegament o adaptació de les noves regulacions que recull, com per el nou mandat que he iniciat com a síndic de greuges.

Tot desitjant que la Cambra es senti motivada pel treball d'aquest informe en l'avenç de la defensa dels drets, us saludo molt atentament,

Barcelona, 18 de febrer de 2010

Rafael Ribó

Síndic

## ÍNDEX

## I. PREÀMBUL

## 1. CONSIDERACIONS GENERALS

## 1.1. Línies estratègiques del nou mandat

## 1.2. Desplegament de la Llei 24/2009, del Síndic de Greuges

## 1.3. Les competències del Síndic i les sentències del Tribunal Constitucional

## 1.4. International Ombudsman Institute

## 2. ESTRUCTURA DE L'INFORME

## 2.1. Les xifres més destacades

## 2.2. Les actuacions més destacades

## 2.3. La col·laboració de les administracions amb el Síndic

## 3. CONSIDERACIONS FINALS

## II. ACTIVITATS DE DEFENSA DE DRETS DE LES PERSONES

## A. ACTIVITATS PER MATÈRIES

## 1. ADMINISTRACIÓ PÚBLICA

Administració pública en xifres

Endarreriment de l'Administració en el pagament de deutes

La subjecció de l'Administració a la Llei de contractes

Incidències en la selecció i la promoció d'empleats públics

L'exercici efectiu de la conciliació de la vida personal, familiar i laboral en el sector públic

Manca d'adaptació del lloc de treball

La pèrdua de retribucions com a conseqüència de la crisi econòmica

Incidències en els procediments d'empadronament

Dificultats en l'accés a la informació

Perjudicis per la manca de valoració del dany causat

Endarreriments en la tramitació d'expedients de responsabilitat patrimonial

Actuacions d'ofici

2. CONSUM  
Consum en xifres  
Tarifes socials i sistema tarifari integrat  
El preu de l'aigua i la condició de resident empadronat  
Empreses privades que presten serveis d'interès general  
Actuacions d'ofici
3. CULTURA I LLENGUA  
Cultura i llengua en xifres  
Capacitació lingüística del personal sanitari  
Retolació dels senyals de trànsit  
Actuacions d'ofici
4. EDUCACIÓ I RECERCA  
Educació i recerca en xifres  
Importància dels límits a la llibertat d'elecció escolar  
Infrautilització de la reserva de places per a alumnat amb necessitats educatives específiques  
Dèficits de recursos als centres ordinaris per a l'escolarització inclusiva  
Dèficits en el caràcter inclusiu de les activitats complementàries i extraescolars i dels serveis de menjador i transport escolars  
Dèficits de gratuïtat de l'educació  
Els límits de la racionalitat econòmica en la programació de l'ensenyament per l'Administració educativa  
Dèficits de provisió d'oferta en els ensenyaments postobligatoris per combatre l'abandonament educatiu prematur  
Dèficits en les garanties de drets i deures dels alumnes als centres escolars, i la regulació de la convivència  
Canvis en la nota d'accés a la universitat i efectes en els alumnes que havien superat la prova d'accés amb la normativa anterior  
Supressió de les quotes d'accés a la universitat per als estudiants provinents de cicles formatius de grau superior  
Actuacions d'ofici
5. IMMIGRACIÓ  
Immigració en xifres  
Disfuncions de coordinació en la tramitació de les autoritzacions de treball i de residència  
Lentitud per l'excés de zel en l'exigència dels antecedents penals en la modificació de la situació d'estada per estudis a la de residència i treball  
Actuacions d'ofici
6. INFÀNCIA I ADOLESCÈNCIA  
Infància i adolescència en xifres  
Dèficits d'inversió en polítiques de lluita contra la pobresa infantil  
Dèficits relacionats amb les prestacions econòmiques destinades a la infància  
Problemàtiques detectades entorn dels acolliments familiars  
Dèficits i disfuncions en el proveïment del recurs de protecció  
Mancances en la garantia dels drets dels infants als centres residencials de protecció o als centres de justícia juvenil  
L'afectació de les prestacions o pensions dels infants i els adolescents tutelats  
Dèficits entorn del servei prestat en els espais de trobada  
Dèficits en l'atenció immediata dels menors estrangers no acompanyats  
Llimbs legals en què es troben els joves estrangers no acompanyats amb documentació que n'acredita la minoria d'edat  
Dèficits relacionats amb l'ús dels espais de detenció de menors per a la custòdia de menors del sistema de protecció  
Dèficits relacionats amb la regulació i l'exercici efectiu del dret al lleure en condicions d'igualtat  
Actuacions
7. MEDI AMBIENT  
Medi ambient en xifres  
Mancances i deficiències en l'objectivació de la contaminació acústica  
Problemàtiques associades al servei de recollida de residus urbans  
Actuacions d'ofici
8. ORDENACIÓ DEL TERRITORI  
Ordenació del territori en xifres  
Lentitud en la tramitació de les subvencions i els ajuts per a l'habitatge  
Desproporció dels requisits exigits per accedir a la xarxa de mediació per al lloguer social.  
Execució del planejament general i incidència en els drets de les persones afectades  
L'aplicació del planejament a l'activitat municipal  
Actuacions d'ofici
9. PARTICIPACIÓ CIUTADANA  
Participació ciutadana en xifres  
Incompliment en la periodicitat de les sessions ordinàries del ple municipal  
Manca d'accés públic a la informació i transparència d'actes del ple i de la junta de govern  
Negativa a facilitar la participació de grups municipals a mitjans de comunicació públics  
Dificultats de les persones invidents per accedir a la informació en processos electorals  
Actuacions d'ofici
10. SALUT  
Salut en xifres  
Sobre drets relacionats amb la igualtat i la no-discriminació de les persones  
Sobre drets relacionats amb l'autonomia de la persona  
Sobre drets relacionats amb la intimitat i la confidencialitat  
Sobre drets relacionats amb la informació assistencial i l'accés a la història clínica  
Sobre drets relacionats amb l'accés a l'atenció sanitària  
Sobre drets relacionats amb la informació general i sobre les prestacions i els serveis  
Sobre drets relacionats amb la qualitat assistencial  
Actuacions d'ofici
11. SEGURETAT CIUTADANA I JUSTÍCIA  
Seguretat ciutadana i justícia en xifres  
Mancances estructurals de l'organització judicial i dels registres civils  
Manca de resposta dels col·legis professionals  
Manca o endarreriment de la resposta de la policia local a les sol·licituds d'informació.  
Disparitat de preus als econòmats dels centres penitenciaris  
Manca d'homogeneïtat en la regulació de cada centre de les comunicacions entre interns  
Incidències en el compliment dels programes de tractament  
Actuacions d'ofici
12. SERVEIS SOCIALS  
Serveis socials en xifres  
Incompliments greus en el reconeixement de la dependència  
Retards i descoordinació en el disseny dels programes individuals d'atenció  
Dificultats d'informació i d'accés a serveis i prestacions  
Mort durant els tràmits relacionats amb la Llei d'autonomia personal  
Retards en el reconeixement i la revisió de la discapacitat  
Demores i insuficiència de prestacions d'assistència social  
Incompliment de la normativa sobre l'accessibilitat del transport públic  
Inadequació dels recursos residencials per a casos específics  
Actuacions d'ofici
13. TREBALL I PENSIONS  
Treball i pensions en xifres  
La necessitat de notificar la situació d'incapacitat laboral temporal i les noves tecnologies  
Incompatibilitat de les beques de transport, entre altres ajuts, amb el subsidi d'atur  
Actuacions d'ofici
14. TRIBUTS  
Tributs en xifres  
Manca de rigor en la imposició i l'ordenació de les contribucions especials

- Algunes qüestions entorn de les taxes  
Actuacions d'ofici
- B. ACTIVITATS DE LA INSTITUCIÓ EN XIFRES
1. INTRODUCCIÓ
  2. DADES GENERALS
    - 2.1. Característiques generals de les actuacions iniciades el 2010
    - 2.2. Característiques territorials de les actuacions iniciades el 2010
    - 2.3. Característiques territorials i poblacionals de les actuacions iniciades el 2010
  3. ANÀLISI DE L'EXERCICI 2010
    - 3.1. Actuacions per matèries
    - 3.2. Queixes iniciades el 2010 per gènere
    - 3.3. Finalització de les actuacions en l'exercici 2010
    - 3.4. Grau de compliment de les resolucions del Síndic
    - 3.5. Resolucions no acceptades
    - 3.6. Anàlisi de la manca de col·laboració de les administracions
    - 3.7. Administracions afectades
    - 3.8. Relacions amb altres institucions de defensa de drets
  4. AVALUACIÓ DEL COMPLIMENT DE LA CARTA DE SERVEIS DEL SÍNDIC DE GREUGES 355
    - 4.1. Gestió dels expedients al Síndic
    - 4.2. Temps de tramitació dels expedients
    - 4.3. Carta de serveis i bona conducta administrativa del Síndic de Greuges
    - 4.4. Valoració dels usuaris en el qüestionari del servei rebut al Síndic de Greuges
- III. ACTUACIONS INTERNACIONALS I INSTITUCIONALS
1. INSTITUT INTERNACIONAL DE L'OMBUDSMAN (IOI)
  2. ALTRES RELACIONS D'ÀMBIT INTERNACIONAL
  3. ACTIVITATS DE COOPERACIÓ INTERNACIONAL
  4. RELACIONS D'ÀMBIT ESTATAL
  5. RELACIONS D'ÀMBIT LOCAL I DESPLAÇAMENTS AL TERRITORI
- IV. ACTUACIONS DE PREMSA I COMUNICACIÓ
1. INTRODUCCIÓ
  2. COL·LABORACIONS PERIÒDIQUES EN MITJANS DE COMUNICACIÓ
  3. RODES DE PREMSA CONVOCADES PEL SÍNDIC
  4. INTERNET
  5. CAMPANYA DE PUBLICITAT EN AUTOBUSOS I ACCIONS DE MÀRQUETING DIRECTE
  6. VISITES ESCOLARS I FORMATIVES A LA SEU DEL SÍNDIC

# I. PREÀMBUL

## 1. CONSIDERACIONS GENERALS

El 31 de desembre del 2009 va entrar en vigor la Llei 24/2009, del 23 de desembre, del Síndic de Greuges. El 10 de febrer de 2010 el Parlament de Catalunya elegia Rafael Ribó per a un nou mandat com a síndic de greuges de Catalunya. Aquest dos fets van permetre des de l'inici del segon trimestre del 2010 un impuls organitzatiu important a la institució, i també el desplegament o l'adaptació de les noves regulacions recollides en la Llei 24/2009. Aquestes actuacions han acompanyat la tasca principal de la institució, que no és altra que la defensa dels drets de les persones d'acord amb el manament estatutari que el Síndic té encomanat.

El nomenament per part del síndic del nou equip de set persones que configuren el Consell de Direcció de la institució es va produir al final del mes de març i va anar precedit de la ratificació per part del Parlament de les persones que havien d'assumir les funcions d'adjunt general i les de l'adjunta per a la defensa dels drets dels infants i dels adolescents, Jordi Sánchez i Maria Jesús Larios, respectivament. La configuració d'aquest equip de direcció va respondre a criteris tant de qualitat professional de les persones designades com d'eficiència i estalvi pressupostari, amb la designació per a dues de les cinc places vacants al Consell de Direcció de persones de l'equip d'assessors del Síndic, de manera que les responsabilitats que tenien fins aleshores es van reassignar a la resta de l'equip de la institució.

En aquestes primeres línies de l'Informe 2010 del Síndic, és oportú remarcar l'existència al llarg del 2010 de diverses actuacions de rellevància en l'àmbit internacional com a conseqüència de les responsabilitats que el síndic ha anat adquirint en el marc, entre d'altres, de l'Institut Internacional de l'Ombudsman (International Ombudsman Institute -IOI-).

### 1.1. LÍNIES ESTRATÈGIQUES DEL NOU MANDAT

Una de les prioritats en els primers mesos del nou mandat del Síndic de Greuges va ser traçar les línies d'actuació de la institució amb vista als propers anys per complir el manament estatutari i les previsions de la nova Llei del Síndic. Aquestes línies responen a uns eixos bàsics determinats pel principi d'excel·lència,

aprofitant l'experiència i tots els intercanvis i els processos d'aprenentatge que es produeixen a la institució, i pel principi d'equitat, concretat en una voluntat d'enfocar el treball del Síndic per garantir els drets de les persones i els col·lectius que menys es queixen, malgrat que són els qui més necessiten la intervenció del Síndic.

L'excel·lència i l'equitat comporten que hi hagi un coneixement més alt de la institució i també que sigui més accessible i ofereixi un servei de qualitat. El Síndic ha de ser útil per a les persones i els seus drets, i fer pedagogia dels deures. Ha de ser útil per a les administracions incrementant les vies de col·laboració i contribuint a fomentar la cultura de servei públic a les administracions. Probablement, cal replantejar les relacions amb les administracions i les empreses privades de serveis d'interès general, amb l'objectiu de guanyar efectivitat en la resolució dels problemes de la gent i en la millora dels processos i en el respecte dels drets.

El doble vessant del Síndic davant de l'Administració i les empreses que presten serveis d'interès general –el d'investigador i el de col·laborador– s'ha de saber conjugar, de manera que es compleixin aquestes funcions amb més profunditat i celeritat. La nova Llei del Síndic facilita nous instruments de relació, de manera directa, amb una major cultura presencial davant l'Administració i també la possibilitat de més celeritat. En aquest context, en aquest mandat es potenciaran els instruments i les disposicions legals de control, d'avaluació i de col·laboració *de* i *amb* les administracions. De la mateixa manera es pot afirmar que es desenvoluparan els instruments de pressió per reduir la manca de col·laboració i també per incrementar les acceptacions de les institucions objecte d'investigació del contingut de les resolucions del Síndic.

Amb la voluntat de contribuir a desenvolupar la cultura democràtica de l'exercici dels drets i els deures per part de les persones i a garantir-ne el compliment per part de les administracions, és un objectiu que al final del mandat s'hagi creat una xarxa, institucional i social, sota la coordinació del Síndic de Greuges, per donar a conèixer els drets de les persones a Catalunya, facilitar informació i orientació de com i on anar a reclamar-los, i visualitzar i facilitar l'accés a les instàncies que puguin servir aquest objectiu.

La decisió del Síndic d'aprofundir, davant la ciutadania i per mitjà del Parlament, en la cultura de l'avaluació del grau d'assoliment dels objectius plantejats es traduirà en la demanda a la Comissió del Síndic d'una compareixença cada tres anys de mandat, a banda de la dels informes anuals corresponents, com a mecanisme per retre comptes i fer balanç de la feina feta i el grau d'assoliment dels objectius de mandat. La primera d'aquestes compareixences caldria establir-la al voltant de la primavera del 2013.

## 1.2. DESPLEGAMENT DE LA LLEI 24/2009, DEL SÍNDIC DE GREUGES

### 1.2.1. Reglament d'organització i de règim intern

D'acord amb el que estableix la Llei, i concretament l'article 85, s'ha aprovat el nou Reglament d'organització i de règim intern (RORI) de la institució, que es va lliurar el passat 30 de desembre a la presidenta del Parlament, d'acord amb la disposició transitòria 4 de la Llei del Síndic.

### 1.2.2. Manca d'actuació prèvia davant l'Administració i accés a la informació

Des del principi de juliol s'ha desplegat, d'acord amb l'article 39 de la Llei 24/2009, el manament d'actuació del Síndic en els casos en què es reben queixes amb manca d'actuació prèvia davant l'Administració per part de qui formula la queixa. Encara és prematur fer una valoració de l'impacte de l'aplicació d'aquest article, especialment pel que fa a la seva eficàcia en el nombre de respostes obtingudes als requeriments del Síndic.

En qualsevol cas, l'aplicació d'aquest article remet a una qüestió més general i que té a veure tant amb l'accés a la informació que està en mans de les administracions com amb els terminis de resposta de què l'Administració disposa i utilitza per donar resposta als requeriments dels ciutadans. I és voluntat del Síndic incidir en ambdues qüestions perquè es millorin.

### 1.2.3. Autoritat Catalana per a la Prevenció de la Tortura i d'altres Tractes o Penes Cruels, Inhumans o Degradants

La Llei 24/2009, del Síndic de Greuges, en l'article 68, atribueix al Síndic de Greuges la condició d'Autoritat Catalana per a la Prevenció de la Tortura i d'altres Tractes o Penes Cruels,

Inhumans o Degradants (ACPT). Les funcions que ha de complir l'ACPT són, entre d'altres, el fet de visitar periòdicament els espais en què es trobin persones privades de llibertat, fer recomanacions a les autoritats competents, formular propostes i observacions sobre els avantprojectes de llei en aquesta matèria i exercir qualsevol altra funció atribuïda pel Protocol facultatiu de la Convenció de les Nacions Unides contra la tortura i altres tractes o penes cruels, inhumans o degradants.

La participació de la societat civil en el funcionament dels mecanismes nacionals de prevenció de la tortura és essencial. La vinculació de la societat civil a la tasca del Síndic en matèria de prevenció de la tortura a Catalunya s'ha articulada mitjançant la creació d'un consell assessor format per un grup multidisciplinari de dotze professionals que cobreixen, com a mínim, els camps específics del coneixement del dret, de la salut i dels drets humans.

Amb l'elecció, el passat 29 de juliol, dels dotze membres d'aquest consell assessor la cambra catalana va fer un pas endavant en la posada en funcionament de l'ACPT. El Consell té la missió d'assistir el Síndic de Greuges en l'exercici de les seves funcions com a ACPT. Les persones designades pel Parlament han estat: Lídia Condal i Pedro Yúfera, a proposta dels col·legis professionals d'advocats; Mariona Creus i Miquel Vilardell, a proposta dels col·legis professionals de l'àmbit de la salut; Sabina Puig, Olga Casado, Eva Labarta i Joan Merelo-Barberà, a proposta d'ONG de defensa dels drets humans; Santiago Redondo i Victòria Camps, proposats pels centres universitaris de recerca sobre drets humans; José Maria Mena i Jaume Saura, professionals amb experiència en la prevenció de la tortura i en el treball amb persones privades de llibertat.

El Síndic de Greuges exerceix les funcions que li corresponen com a ACPT per mitjà d'un equip de treball. L'equip proposat pel Síndic va ser ratificat per la Comissió del Síndic de Greuges, el passat 1 d'octubre. L'equip de treball actual està integrat per Rafael Ribó, en la seva condició de síndic, Eva Labarta i José Maria Mena, en la seva condició de membres del Consell Assessor del Síndic de Greuges per a la Prevenció de la Tortura i d'altres Tractes o Penes Cruels, Inhumans o degradants, i Ignasi Garcia-Clavel i Mar Torrecillas, en tant que professionals al servei del Síndic de Greuges.

S'està esperant que el Govern espanyol comuniqui a les Nacions Unides que el Síndic és l'Autoritat catalana per a la Prevenció de la Tortura i

d'altres Tractes o Penes Cruels, Inhumans o Degradants, com a mecanisme nacional de prevenció. El síndic de greuges ha recordat al president de la Generalitat que resta pendent i li ha suggerit que, d'acord amb el que estableix la Llei 24/2009, sol·liciti de manera urgent al Govern espanyol aquesta comunicació.

En aquesta espera totes les funcions previstes en la Llei 24/2009 són plenament vigents en l'àmbit d'autogovern de la institució. Els primers mesos de funcionament, l'ACPT ha elaborat el seu reglament i tant el Consell Assessor com l'equip permanent han iniciat les seves tasques en compliment de les funcions assignades. D'acord amb l'article 74 de la Llei del Síndic, el passat 31 de desembre, el síndic de greuges va lliurar a la presidenta del Parlament el primer informe anual sobre les actuacions dutes a termes com a ACPT.

### 1.3. LES COMPETÈNCIES DEL SÍNDIC I LES SENTÈNCIES DEL TRIBUNAL CONSTITUCIONAL

L'any 2010 també ha estat determinat per diverses actuacions que han tingut el Tribunal Constitucional (TC) en el centre del debat. La més rellevant és la sentència de l'alt tribunal sobre l'Estatut de Catalunya del 2006, arran del recurs presentat pel Partit Popular. Com ja es va expressar al seu dia el veredicté permet constatar una minva del dret de l'autogovern a Catalunya i de les voluntats democràtiques que l'avalen, i també d'alguns drets.

S'ha de considerar un anacronisme impropri d'un model d'estat descentralitzat com el que correspon a l'Estat autonòmic el fet que el Tribunal Constitucional hagi declarat la inconstitucionalitat del terme d'exclusivitat recollit en l'article 78 de l'Estatut d'autonomia referit a la supervisió que el Síndic podia exercir de manera exclusiva sobre l'Administració de la Generalitat i els ens que hi estan vinculats. En les democràcies contemporànies on hi ha un model descentralitzat del poder –ja sigui de tipus federal o autonòmic–, com succeeix en estats com ara Regne Unit, Bèlgica, Àustria i Argentina, quan hi ha una institució d'ombudsman d'àmbit regional que controla l'Administració regional, la institució estatal, si hi coexisteix, no intervé en els assumptes regionals.

Cal remarcar que, en el cas de Catalunya, l'ombudsman d'àmbit estatal no encaixa en els mecanismes de control del parlament català. Cap llei central ni autonòmica preveu que el Defensor del Poble pugui comparèixer per informar de les seves actuacions davant d'una altra institució parlamentària que no siguin les Corts espanyoles. Cap parlament autonòmic no té desenvolupada aquesta possibilitat ni és previsible que la tingui. Per tant, el Defensor del Poble no podrà –en cas que intervingui en assumptes competencials de les autonomies– presentar i discutir les seves conclusions als parlaments competents.

Finalment, s'ha de considerar que la decisió del TC obre la porta a la ineficiència, en el sentit de permetre la duplicitat d'actuacions entre el Síndic de Greuges i el Defensor del Poble, i comporta una manca d'optimització dels recursos públics. Nega la prevalença en la intervenció de la institució més propera, d'acord amb el principi de subsidiarietat, i obre la porta a una duplicitat, amb unes conseqüències negatives que s'agreugen en el context actual de crisi, en què són necessàries reduccions de despesa pública.

Deixant constància d'aquests raonaments i un cop la sentència del TC ja ha estat publicada, el síndic ha expressat en diverses ocasions la necessitat d'establir amb el Defensor del Poble un conveni de col·laboració que, amb l'estricta compliment del veredicté del TC, permeti trobar vies per evitar les possibles duplicitats en actuacions en la defensa de drets de les dues institucions. La base per a aquesta col·laboració es pot trobar en el fonament 33 de l'esmentada sentència del TC quan diferencia el tractament de l'exclusivitat segons si es tracta de drets fonamentals o no.

S'ha de recordar que el TC ha avalat, en la sentència del recurs contra l'Estatut presentat pel Defensor del Poble, l'establiment de col·laboració entre el Defensor del Poble i el Síndic de Greuges en l'exercici de les seves funcions per evitar duplicitats en el funcionament ordinari d'ambdues institucions.

També cal valorar positivament que el TC hagi desestimat tant la part del recurs del Defensor del Poble contra el títol de drets recollits en l'Estatut i com la pretensió d'inconstitucionalitat del mateix Defensor del Poble sobre la facultat del Síndic per supervisar l'Administració local catalana, més enllà de les matèries de competència

autonòmica transferida o delegada als ens locals.

Cal tenir present que hi ha un recurs d'inconstitucionalitat pendent de resolució contra l'atribució al Síndic de Greuges de la condició de l'Autoritat Catalana per a la Prevenció de la Tortura, recurs que el Defensor del Poble va presentar el març del 2010 per motius de competències internacionals. Des del Síndic es continuarà treballant per assolir un acord de col·laboració amb el Defensor del Poble en aquest punt.

Finalment, en aquest mateix sentit, cal destacar que una de les actuacions que el Síndic ha desplegat al llarg del 2010 amb voluntat de guanyar eficiència i evitar duplicitats, tot esperant la signatura del conveni amb el Defensor del Poble, ha estat el recordatori a totes les administracions de l'article 60 de la Llei 24/2009, del Síndic de Greuges, que estableix a totes les administracions i els organismes públics que siguin objecte d'investigació per una institució equivalent al Síndic de Greuges en l'àmbit de l'Estat o de la Unió Europea ho han de comunicar al Síndic. Cal destacar que el grau de compliment de les administracions i dels organismes públics d'aquest precepte legal és alt i que això facilita una millor coordinació, entre d'altres, amb el Defensor del Poble.

#### 1.4. INTERNATIONAL OMBUDSMAN INSTITUTE

L'any 2010 ha estat especialment intens en l'abast i els fruits obtinguts de la presència del Síndic en l'esfera internacional. L'esdeveniment més rellevant ha estat la celebració del Conferència i Assemblea Europea de l'IOI a Barcelona els primers dies d'octubre. La trobada va permetre aplegar els ombudsmen de pràcticament tots els països europeus.

La transcendència d'una presència del Síndic de Greuges en els organismes i els fòrums internacionals dels ombudsmen és gran no només per a la institució sinó per al conjunt del país. Catalunya troba en aquest fet concret una projecció cap a l'exterior que en potencia el reconeixement i que esdevé recomanable en l'escenari globalitzat en el qual ens movem.

L'activitat internacional del síndic s'ha vist completada amb la presència a la Junta Mundial de l'IOI, amb la participació a la trobada anual de la FIO (Federación Iberoamericana del

Ombudsman) i de l'ENOC (Xarxa de defensors per a la infància) i el programa de cooperació als Balcans i l'assistència a diverses conferències, seminaris i congressos internacionals convidat com a ponent.

## 2. ESTRUCTURA DE L'INFORME

Coincidint amb l'inici del nou mandat del Síndic, s'ha modificat l'estructura de l'informe anual que es presenta al Parlament amb la voluntat que sigui més àgil i concís. Amb l'informe el Síndic ret comptes de la tramitació de queixes i actuacions d'ofici portades a terme al llarg de l'any i també de la resta d'actuacions i activitats realitzades en el mateix període.

El CD que acompanya l'informe recull de manera exhaustiva tots els casos tramitats i que han estat tancats al llarg de l'any 2010. L'informe també incorpora l'apartat en què es recullen les grans xifres de les actuacions de la institució i, a més, es presenten de manera comparativa respecte a l'any anterior per poder valorar l'evolució de la institució.

La part central de l'informe està destinada a presentar, per a cada una de les matèries amb les quals el Síndic organitza la tramitació de les queixes, les casuístiques que, segons les persones que desenvolupen la tasca d'assessores al Síndic de Greuges, tenen valor de categoria. La presentació d'aquestes categories de queixes va acompanyada d'exemples concrets de casos que han estat denunciats al Síndic i que ajuden a contextualitzar les categories escollides.

### 2.1. LES XIFRES MÉS DESTACADES

L'any 2010 s'ha caracteritzat per un lleuger increment respecte a l'any anterior de les actuacions del Síndic referides a les queixes rebudes i les actuacions d'ofici impulsades, amb un total de 6.216 queixes i actuacions d'ofici. També ha estat un exercici en què les respostes donades per les administracions a requeriment del Síndic s'han vist incrementades en més d'un 22% respecte al 2009. En tot l'any s'han rebut 8.667 respostes.

El total de les persones que s'han adreçat a la institució ha estat 31.344, prop d'un 10% més de les que van ser ateses l'any anterior. Si se sumen les consultes rebudes, 15.288, a les queixes i actuacions d'ofici, el nombre total d'actuacions al llarg de l'any és de 21.504. L'acceptació (total o parcial) de les resolucions

emeses pel Síndic ha estat d'un 88%, i només en un 12% de casos no s'han acceptat.

Pel que fa a les matèries en què s'han presentat més queixes, destaca administració pública (1.173), ordenació del territori (877) i serveis socials (873). En el cas de les consultes fetes al Síndic, les matèries que han tingut més sol·licituds han estat consum (3.186), administració pública (2.061) i ordenació del territori (1.493).

## 2.2. LES ACTUACIONS MÉS DESTACADES

Són moltes les actuacions que es podrien ressenyar en aquest escrit introductori. En els paràgrafs següents només se n'expliciten unes quantes, sense cap voluntat d'exhaustivitat.

El mes de maig van tenir lloc, organitzades pel Síndic, les Jornades d'Accés a la Informació Pública: l'avenç en transparència. En el marc d'aquestes jornades, el Síndic va anunciar que demanaria al Govern de la Generalitat la regulació del dret d'accés a la informació pública, i s'ha adreçat al Govern de la Generalitat perquè l'impulsi.

D'entre les conclusions de les Jornades, cal destacar les cinc consideracions següents: 1) els ciutadans tenen dret a accedir a la informació en mans del sector públic, i les excepcions a aquest dret s'han d'interpretar en sentit restrictiu; 2) la transparència permet que els ciutadans puguin avaluar la gestió pública, que coneguin la despesa pública, i així s'evitin pràctiques fraudulentas o corruptes; 3) les administracions han de ser proactives en la difusió de la informació i han de respondre les demandes d'informació dels ciutadans; 4) les administracions haurien de respondre sempre i de forma ràpida les sol·licituds d'informació dels ciutadans; 5) segons l'experiència internacional, la protecció del dret d'accés a la informació ha de ser garantida per un òrgan independent.

Les incidències en els procediments d'empadronament han continuat presents en les actuacions del Síndic. L'exigència de documents que la normativa, en cap cas, no estableix com a requisits per a la inscripció en el padró dificulta el dret a l'empadronament i, a més, va en detriment dels objectius del padró. Cal evitar pràctiques que impedeixen que el padró reflecteixi la realitat del cens de persones que resideixen al municipi.

És especialment significativa la negativa de l'Ajuntament de Tortosa a acceptar els suggeriments del Síndic en el sentit que deixi d'exigir la cèdula d'habitabilitat, ja que aquest requisit es troba fora del marc legal i vulnera drets. El consistori manté la seva negativa i argumenta, sense fonaments jurídics ni cap suport estadístic ni sociodemogràfic que ho avaluï, que els seus protocols li permeten perseguir la sobreocupació, obviant que, segons les dades del departament competent de la Generalitat en matèria d'habitatge, no hi havia cap constància ni de pisos sobreocupats a Tortosa ni tampoc constava cap demanda per cedir habitatges socials per combatre possibles casos de sobreocupació.

El Síndic de Greuges recomana una legislació comuna i que s'unifiquin els criteris emprats pels ajuntaments en la gestió del padró, entre altres motius, per evitar que la dispersió de criteris provoqui una minva de drets. En resum, la unificació de criteris hauria de facilitar complir el principi de seguretat jurídica i permetria a tothom conèixer les expectatives de dret que tenen en les seves relacions amb el padró municipal, i alhora s'evitarien situacions de desigualtat en funció del municipi de residència.

Un cop més s'han pogut constatar les dificultats amb què es troba una bona part de la població per accedir a un habitatge digne. Aquest fet, però, s'ha agreujat perquè una part força significativa de la població no pot fer front a les càrregues hipotecàries concretes com a conseqüència, en molts casos, de la pèrdua del lloc de treball.

En aquest context, cal una intervenció decidida de l'Administració per analitzar alternatives i evitar, sempre que es pugui, execucions hipotecàries dels habitatges habituals. L'Administració hauria d'agilitar la tramitació dels ajuts públics per fer front a les situacions urgents, tant de les persones que els demanen accedir a un habitatge com de les que puguin sol·licitar l'ajut per evitar-ne la pèrdua. Un exemple podria ser la iniciativa de l'oficina Ofideute, que té com a objectiu ajudar, per mitjà de la mediació, les persones que tenen problemes amb el pagament dels compromisos concrets; iniciativa que s'hauria de potenciar i ampliar.

En les múltiples actuacions amb relació a problemàtiques associades a l'aplicació de la Llei de dependència, destaquen reiteradament els problemes que es deriven per determinar l'existència de dependència quan es produeix la defunció de la persona sol·licitant un cop el procés de tramitació ja s'ha iniciat. No és

admissible que es traslladin als particulars les conseqüències de l'activitat insuficient de l'Administració i menys encara que l'Administració no porti a la pràctica el deure inexcusable de dictar la resolució expressa de cada procediment.

Malgrat la manca d'acceptació per l'Administració de les recomanacions del Síndic, perquè informa que només reconeix el dret de les persones hereves a percebre la prestació si la resolució del programa individual d'atenció (PIA) sobre la persona interessada s'ha dictat abans de la seva defunció, el Síndic considera que el reconeixement de la situació de dependència hauria de produir efectes sempre que s'hagi acreditat la situació d'aquesta dependència.

De les queixes rebudes en matèria d'educació s'evidencia que la racionalitat econòmica que les administracions observen com a resposta a les restriccions pressupostàries sobrevingudes en els últims anys pot generar vulneracions del dret a l'educació. La supressió d'ofertes educatives en centres o en barris socialment desfavorits pot afectar negativament el dret a l'educació en igualtat d'oportunitats. De manera específica, el Síndic ha demanat que l'aplicació dels criteris de racionalitat econòmica en la programació d'ensenyament no vagi en detriment de l'equitat i del dret a l'educació en igualtat d'oportunitats.

En l'àmbit de la funció protectora de l'Administració el Síndic ha evidenciat que és molt prioritari regular els drets dels infants en centres i reglamentar-ne el funcionament en una norma jurídica d'abast general. Ja en l'informe *La protecció de la infància en situació d'alt risc social a Catalunya*, que el Síndic va lliurar al Parlament el juny del 2009, es posava sobre la taula la necessitat que la que aleshores era la futura llei d'infància tingués un catàleg específic de drets dels infants en el sistema de protecció.

La tarifació diferenciada de l'aigua en funció de si els usuaris del servei estan empadronats al municipi o no ha comportat una discriminació que s'hauria de corregir. Com s'ha recordat a alguns ajuntaments que han promogut aquesta mesura, l'aplicació de tarifes diferents a un servei públic per raó de residència genera discriminació. El Síndic ha suggerit que es modifiqui el sistema tarifari de l'aigua en els casos plantejats per posar fi a la discriminació.

Finalment, cal destacar les reiterades queixes referides a dilacions en les respostes en què l'Administració és requerida pels ciutadans quan s'hi adrecen. De manera singular, sobresurten les

queixes sobre els endarreriments de l'Administració en la tramitació d'expedients de responsabilitat patrimonial. Cal recordar que el procediment de responsabilitat patrimonial està sotmès al criteri de celeritat i s'ha d'impulsar d'ofici en tots els tràmits.

### 2.3. LA COL-LABORACIÓ DE LES ADMINISTRACIONS AMB EL SÍNDIC

El grau de col·laboració de les administracions i els organismes públics amb el Síndic de Greuges és en general bo. Malgrat aquesta valoració general positiva, cal deixar constància que aquestes relacions no sempre responen als terminis i la forma establerts legalment.

Un exemple clar de voluntat manifesta d'incompliment de la Llei del Síndic de Greuges pel que fa a l'article 59 es troba en la Delegació del Govern de l'Estat a Catalunya. D'acord amb aquest article, el Síndic de Greuges ha sol·licitat la col·laboració de l'Administració general de l'Estat a Catalunya en sis casos i, malgrat que s'ha reiterat aquesta demanda de col·laboració, la Delegació del Govern Central a Catalunya no l'ha atesa.

Aquesta actitud palesa la inexistent voluntat de col·laboració. El Síndic l'exposa al Parlament perquè prengui les mesures que consideri oportunes.

També hi ha hagut incompliments i obstaculitzacions a la tasca investigadora del Síndic, d'acord amb l'article 61 de la llei reguladora de la institució. D'acord amb la Llei, es posen en coneixement del Parlament els casos denunciats d'obstaculització que han impedit l'accés del Síndic de Greuges als expedients, les informacions, les dades i la documentació necessaris en el curs d'una investigació.

### 3. CONSIDERACIONS FINALS

La presentació de l'Informe anual al Parlament és pel Síndic de Greuges quelcom més que un mer compliment legislatiu. Es vol traslladar a la més alta institució del país la tasca del Síndic, d'una banda, en la defensa i la cultura dels drets i els deures de totes les persones; i de l'altra, en la millora de les pràctiques de l'Administració, de manera que es pugui utilitzar en cambra parlamentària com a instrument de millora de la garantia dels drets.

## II. ACTIVITATS DE DEFENSA DE DRETS DE LES PERSONES

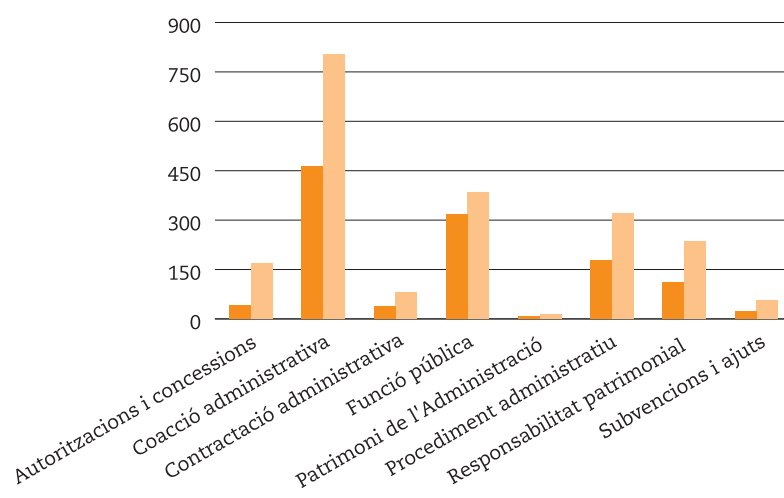
### A. ACTIVITATS PER MATÈRIES

#### 1. ADMINISTRACIÓ PÚBLICA

##### Administració pública en xifres

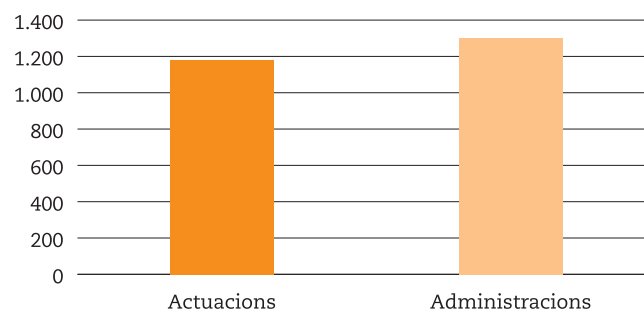
###### a. Distribució segons la matèria de les actuacions iniciades durant el 2010

Administració pública	■ Queixes	■ Actuacions d'ofici	■ Consultes	Total
Autoritzacions i concessions	41	-	168	209
Coacció administrativa	462	1	802	1.265
Contractació administrativa	37	1	79	117
Funció pública	317	1	384	702
Patrimoni de l'Administració	7	-	15	22
Procediment administratiu	175	3	320	498
Responsabilitat patrimonial	112	-	236	348
Subvencions i ajuts	22	-	57	79
<b>Total</b>	<b>1.173</b>	<b>6</b>	<b>2.061</b>	<b>3.240</b>



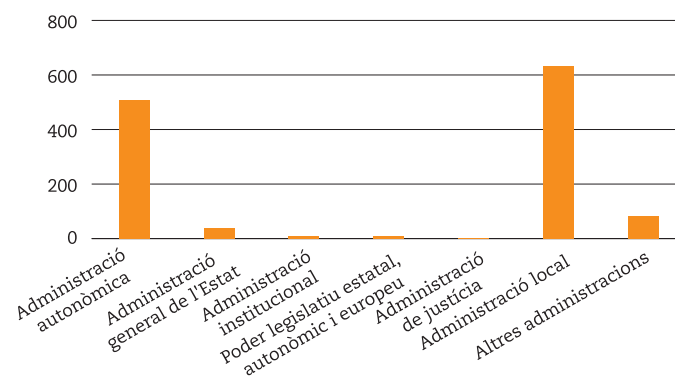
## b. Nombre d'administracions afectades en les actuacions

Expedients amb	Actuacions	Administracions
Una administració afectada	1.077	1.077
Dues administracions afectades	89	178
Tres administracions afectades	10	30
Quatre administracions afectades	2	8
Set administracions afectades	1	7
<b>Total</b>	<b>1.179</b>	<b>1.300</b>



## c. Distribució segons les administracions afectades de les actuacions iniciades durant el 2010

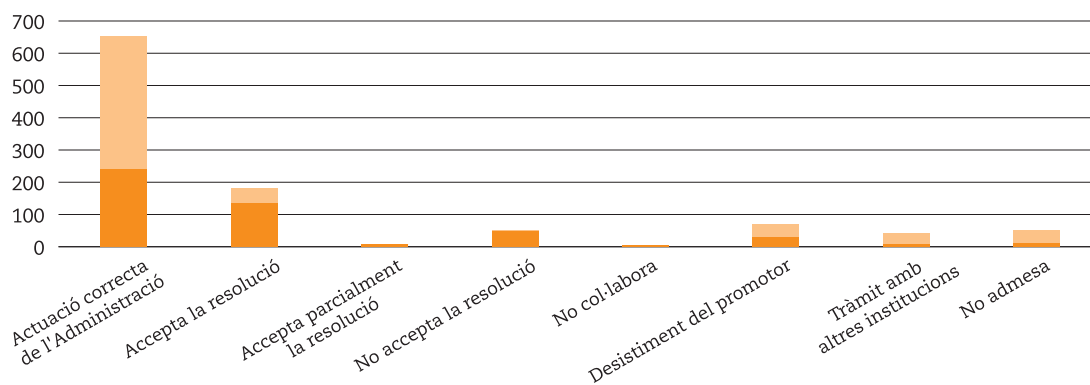
Tipus d'administració	Queixes	Actuacions d'ofici	Total
Administració autonòmica	509	5	514
Administració general de l'Estat	38	-	38
Administració institucional	11	-	11
Poder legislatiu estatal, autonòmic i europeu	11	-	11
Administració de justícia	2	-	2
Administració local	632	7	639
Altres administracions	83	2	85
<b>Total</b>	<b>1.286</b>	<b>14</b>	<b>1.300</b>



## d. Distribució segons la finalització de les actuacions durant el 2010

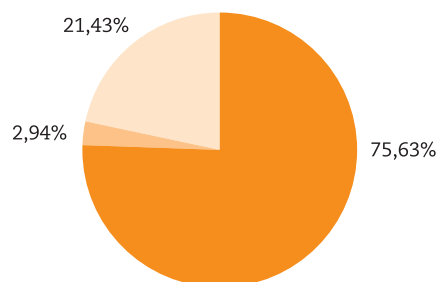
	< 2010	2010	Total
<b>Actuacions en tramitació</b>	<b>204</b>	<b>603</b>	<b>807</b>
Actuacions prèvies a la resolució del Síndic	153	574	727
Accions posteriors a la resolució del Síndic	51	29	80
	<b>469</b>	<b>535</b>	<b>1.004</b>
<b>Actuacions finalitzades</b>			
Actuació correcta de l'Administració	241	410	651
- Abans de la investigació del Síndic	128	326	454
- Després de la investigació del Síndic	113	84	197
Accepta la resolució	135	45	180
Accepta parcialment la resolució	7	0	7
No accepta la resolució	47	4	51
No col·labora	1	0	1
Desistiment del promotor	31	40	71
Tràmits amb altres institucions	7	36	43
<b>No admesa</b>	<b>10</b>	<b>41</b>	<b>51</b>
<b>Total</b>	<b>683</b>	<b>1.179</b>	<b>1.862</b>

## Actuacions finalitzades i no admeses



## e. Grau d'acceptació de les consideracions del Síndic

Accepta la resolució	180	75,63%
Accepta parcialment la resolució	7	2,94%
No accepta la resolució	51	21,43%
<b>Total</b>	<b>238</b>	<b>100,00%</b>



## Endarreriment de l'Administració en el pagament de deutes

Els efectes de la crisi econòmica s'han traduït en un augment d'impagaments, de retards i de pròrrogues en la liquidació de factures vençudes que afecta tots els sectors. En especial, la crisi afecta les petites i mitjanes empreses, que funcionen amb una gran dependència del crèdit a curt termini i amb unes limitacions de tresoreria que fan especialment complicada la seva activitat en el context econòmic actual. Així, el Síndic ha rebut queixes d'autònoms i petites empreses referides a l'endarreriment de l'Administració en el pagament dels deutes.

**Es redueix a un màxim de trenta dies el termini de pagament del sector públic, que s'aplicarà a partir de l'1 de gener de 2013**

El 7 de juliol de 2010 va entrar en vigor la Llei estatal 15/2010, del 5 de juliol, de la modificació de la Llei 3/2004, del 29 de desembre, per la qual s'estableixen mesures de lluita contra la morositat en les operacions comercials. Aquesta llei ha de tenir un paper important per al sistema econòmic espanyol, ja que materialitza un canvi estructural que obre la porta perquè Espanya no estigui a la cua dels terminis de pagament a Europa.

En aquest entorn, és rellevant reduir els terminis actuals de pagament del sector públic i, per això, la Llei redueix a un màxim de trenta dies el termini de pagament que s'aplicarà a partir de l'1 de gener de 2013, seguint un període transitori de reducció d'aquests terminis que, fins al 31 de desembre de 2010, s'ha fixat en cinquanta-cinc dies i, fins al 31 de desembre de 2011, en cinquanta dies.

D'altra banda, la Llei proposa un procediment efectiu i àgil per fer efectius els deutes dels poders públics, i estableix mecanismes de transparència en matèria de compliment de les obligacions de pagament, per mitjà d'informes periòdics a tots els nivells de l'Administració i de l'establiment d'un nou registre de factures en les administracions locals.

Una de les novetats destacades de la Llei 15/2010, del 5 de juliol, es trobava en la disposició addicional quarta, que establia una nova línia de crèdit preferent anomenada *ICOMorositat ens locals*, dirigida a les entitats locals per facilitar el pagament de deutes fermes i impagats a empreses i autònoms abans del 30 d'abril de 2010.

Sens dubte, l'establiment d'aquesta línia de crèdit hauria permès agilitar els pagaments de deutes fermes i impagats a empreses i autònoms per part de les entitats locals, però la Llei 39/2010, del 22 de desembre, de pressupostos generals de l'Estat pel 2011, l'ha deixat sense efecte.

En concret, aquesta llei ha donat una nova redacció a la disposició addicional quarta de la Llei 15/2010, segons la qual l'Institut de Crèdit Oficial continuarà atenent les necessitats de finançament de les comunitats autònomes i administracions locals d'acord amb els criteris de risc econòmic, financer i pressupostari propis de la seva activitat com a entitat de crèdit.

Finalment, també cal fer una referència a la modificació de la Llei 30/2007, del 30 d'octubre, de contractes del sector públic. La Llei 15/2010 afegeix l'article 200.bis a la llei esmentada, que incorpora un procediment per fer efectius els deutes de les administracions públiques.

**Al pagament de la quantitat deguda, cal afegir-hi l'abonament d'interessos en els termes establerts legalment**

Així, un cop transcorregut el termini de pagament previst, els contractistes poden reclamar per escrit a l'administració contractant el compliment de l'obligació de pagament i, si s'escau, dels interessos de demora. Si, transcorregut el termini d'un mes, l'Administració no respon, s'ha d'entendre reconegut el venciment del termini de pagament i les persones interessades poden formular un recurs contenciós administratiu contra la inactivitat de l'Administració. Un cop iniciada la via judicial, la Llei especifica que els reclamants poden sol·licitar com a mesura cautelar el pagament immediat del deute i que

l'òrgan judicial ha d'adoptar la mesura cautelar, llevat que l'Administració acrediti que no concorren les circumstàncies que justifiquen el pagament o que la quantia reclamada no correspon a la que és exigible, cas en què la mesura cautelar s'ha de limitar a aquesta darrera.

En el supòsit de les queixes rebudes referides a l'endarreriment de l'Administració en el pagament dels deutes, el Síndic recorda a les administracions que, al pagament dels deutes, cal afegir-hi l'abonament dels interessos en els termes establerts legalment.

#### Queixa 05934/2009

El motiu de queixa és la manca d'abonament, per part de l'Ajuntament de Cunit, d'unes factures relatives a la redacció de l'avantprojecte, el projecte bàsic i d'execució, l'estudi de seguretat i salut, i el projecte d'activitats d'un mercat de mitjana superfície.

L'Ajuntament va informar que les factures estaven pendents de pagament, segons el pla de tresoreria. Per això, i atès el temps transcorregut, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament abonar-les com més aviat millor, establir una previsió de termini de pagament concret i comunicar-la als creditors, amb la finalitat d'aportar un element de previsibilitat a una situació que els perjudica.

En data d'avui, el Síndic no ha rebut resposta de l'Ajuntament a aquestes consideracions.

#### Queixa 00111/2010

El promotor va presentar una queixa al Síndic per la manca d'abonament, per part de l'Ajuntament de Moià, d'una factura referida a la realització d'un espectacle d'educació viària i cívica.

El Síndic va demanar informació a l'Ajuntament i aquest va indicar les dificultats econòmiques que, en el context actual, impossibiliten les administracions locals per fer front puntualment a les seves obligacions de pagament.

Tot i això, el Síndic va recordar que s'han de pagar interessos en els termes establerts legalment i va finalitzar les actuacions una vegada confirmat el pagament de la quantitat reclamada.

## La subjecció de l'Administració a la Llei de contractes

En matèria de contractació pública, enguany el Síndic s'ha hagut d'ocupar de casos en què l'Administració no actua d'acord amb la llei, ja sigui perquè manca la motivació d'una de les clàusules del plec de prescripcions tècniques o perquè en el contracte s'inclou la possibilitat de la pròrroga tàcita, que la llei no recull.

La motivació és una exigència fonamental de l'actuació de l'Administració que no decau en el marc de la contractació administrativa. Com és ben sabut, l'Administració ha de motivar els seus actes per garantir el dret de les persones a conèixer les raons seguides per prendre una decisió i perquè els òrgans jurisdiccionals, quan sigui pertinent, puguin fer-ne el control o la fiscalització corresponents.

**La motivació és una exigència fonamental de l'actuació de l'Administració també en el marc de la contractació administrativa**

Les facultats discrecionals de l'Administració no poden legitimar qualsevol decisió, sinó que s'han de basar en fonaments racionals, ponderats, objectius i imparcials amb subjecció a la llei i al dret, els quals s'han d'explicitar en la motivació. En aquest sentit, l'article 54 de la Llei 30/1992, del 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, exigeix la motivació de les decisions administratives, exigència constitucional fonamental en un estat democràtic de dret. El respecte al principi de legalitat i la interdicció de l'arbitrarietat són al darrere d'aquesta obligació de motivació de les decisions de les administracions públiques.

També en matèria de contractació administrativa, la motivació de les decisions esdevé la via idònia per evitar actuacions arbitràries. En aquest sentit, en el marc normatiu dels contractes del sector públic estableix diversos mecanismes en funció de la fase en què es trobi el contracte. Així, en la fase inicial, cal que l'òrgan de contractació motivi la necessitat del contracte per poder començar la

tramitació de l'expedient de contractació (art. 93 Llei dels contractes del sector públic –LSCP–) i, una vegada completat, l'òrgan de contractació ha de dictar una resolució motivada que l'aprovi i que disposi l'obertura del procediment d'adjudicació (art. 94 LCSP).

En la fase de licitació, per determinar quina oferta és més avantatjosa des del punt de vista econòmic, l'Administració ha d'indicar prèviament els criteris que s'aplicaran i que seran decisius. Aquests criteris d'adjudicació, i també la ponderació relativa atribuïda a cadascun, no poden ser arbitraris i s'han d'indicar amb prou antelació perquè els licitadors puguin realitzar les seves ofertes.

Així mateix, la Llei exigeix que l'adjudicació sigui motivada i que la resolució contingui la informació suficient perquè el licitador exclòs pugui interposar un recurs prou fonamentat contra la decisió de l'adjudicació (art. 134 LCSP). Igualment, s'exigeix que l'òrgan de contractació motivi la seva decisió quan s'aparti de la proposta formulada per la mesa (art. 144 LCSP).

**En els contractes del sector públic, la llei impedeix la pròrroga per consentiment tàcit de les parts**

Finalment, en fase d'execució del contracte, la Llei exigeix que la decisió administrativa sigui motivada en supòsits rellevants com ara el de suspensió o modificació del contracte (art. 203 i 217 LCSP). Així mateix, la interpretació del contingut del contracte, és a dir, de les seves clàusules, també s'ha fer d'acord amb la Llei i, per tant, de manera motivada. En aquest sentit, la llibertat de pactes que proclama la Llei no és absoluta, ja que no es pot anar en contra de l'interès públic, de l'ordenament jurídic i del principi de bona administració (art. 25 LCSP). Pertant, l'Administració ha de poder justificar i motivar que els pactes inclosos en un contracte del sector públic no contradiuen els termes que disposa la Llei.

L'article 67.1 del Reial decret legislatiu 2/2000, del 16 de juny, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de contractes de les administracions públiques, determina que el contracte pot preveure una o diverses pròrroques sempre que les seves característiques continuïn inalterables durant el període de durada de les pròrroques i que la

concurrència per adjudicar-les s'hagi dut a terme tenint en compte la durada màxima del contracte, inclosos els períodes de pròrroga. Aquest mateix precepte disposa que la pròrroga l'acorda l'òrgan de contractació i és obligatòria per a l'empresari, llevat que el contracte prevegi expressament el contrari, sense que es pugui produir pel consentiment tàcit de les parts. L'article 23 de la Llei 30/2007, del 30 d'octubre, de contractes del sector públic, també impedeix la pròrroga del contracte per consentiment tàcit entre les parts.

La jurisprudència també ha tingut ocasió de pronunciar-s'hi. A tall d'exemple, en la sentència de l'1 de desembre de 1998, el Tribunal Suprem es va pronunciar sobre la demanda d'un contractista de continuar prestant el servei

perquè considerava tàcitament prorrogat el seu contracte. La sentència estableix que la continuïtat de la prestació del servei un cop finalitzada la durada prevista en el contracte no equival a la pròrroga del contracte. A més, el Tribunal precisa que tampoc no resulta prorrogat el contracte de manera tàcita pel fet que el contractista hagi intervingut en el procés d'adjudicació d'un contracte posterior i, sense resultar-ne adjudicatari, continuï prestant el servei durant el mes següent.

En conseqüència, el Síndic demana a les administracions que compleixin el deure de motivació en les decisions en matèria de contractació i que respectin la regulació de la pròrroga del contracte continguda en la normativa aplicable.

### Queixa 05977/2009

Aquesta queixa va ser presentada contra l'Ajuntament d'Arenys de Munt per un contractista, disconforme amb la decisió d'adjudicar la neteja i la consergeria de la zona esportiva municipal a un altre licitador, ja que considerava que el contracte era vigent i que s'havia prorrogat tàcitament.

El Síndic es va adreçar a l'Ajuntament i, en vista del contracte, va constatar que la seva durada era de dos anys prorrogables tàcitament fins a un màxim de quatre. Tot i així, aquesta disposició s'ha d'entendre contrària al règim legal, que determina l'obligació que la pròrroga sigui expressa i que impedeix la pròrroga per consentiment tàcit de les parts.

Per això, tot i que l'actuació municipal va ser correcta, es va suggerir a l'Ajuntament que havia de ser més curós en la redacció dels contractes i que planifiqués els procediments per adjudicar-los amb l'antelació suficient per poder continuar amb la prestació tan bon punt finalitzi el contracte anterior.

## Incidències en la selecció i la promoció d'empleats públics

En matèria de selecció i de promoció, es plantegen problemàtiques derivades de la manca de respecte de la vinculació de les bases reguladores de la convocatòria o la manca d'aplicació plena de la normativa vigent en matèria de la provisió de llocs de treball vacants.

L'accés a la funció pública es regeix per les bases de la convocatòria, que són la llei de l'oposició, en tant que fase del procés de selecció, com també ho són del concurs, amb relació als sistemes de provisió de llocs de treball reservats als funcionaris, d'acord amb reiterada jurisprudència.

La convocatòria i les bases del procés selectiu són actes administratius diferents i susceptibles de ser fiscalitzats per separat. La redacció de les bases ha de ser correcta i abastar els elements necessaris per al desenvolupament de les proves selectives, és a dir, aquestes han de preveure tots els aspectes per evitar l'activitat interpretativa dels tribunals qualificadors.

### Les bases de les convocatòries vinculen les administracions que les han aprovat

D'acord amb la jurisprudència, les bases de la convocatòria s'han d'interpretar estrictament segons la significació dels seus mateixos termes quan aquestes ofereixen un sentit clar i recte, sense que sigui admissible l'aplicació de l'analogia, ja que si hagués estat volguda per l'Administració, així s'hauria d'haver expressat en la convocatòria.

En aquest sentit, el Síndic ha hagut de recordar la vinculació de l'Administració a les bases que ella mateixa ha aprovat amb motiu de la manca de respecte d'un consistori a la base que establia la inscripció en el curs de formació de policia bàsic organitzat per l'Escola de Policia de Catalunya, per ordre de puntuació, dels aspirants a policia local que haguessin superat el concurs oposició lliure.

Si bé sembla que ningú no discuteix el principi d'igualtat en l'accés a la funció pública, en la forma que han establert els articles 14 i 23.2 de la Constitució, i entès com un dret a no ser discriminat o a patir un tractament desigual no fonamentat en raons objectives i raonables en l'accés a la funció pública, cal tenir en compte que

aquest principi està modulats pels de mèrit i de capacitat, i completat pel de publicitat.

D'aquesta manera, l'article 103.2 del text fonamental estableix que la llei ha de regular l'accés a la funció pública d'acord amb els principis de mèrit i de capacitat, conceptes jurídics indeterminats que cal que els òrgans administratius especifiquin i la decisió sobre els quals ha de poder ser revisable jurídicament.

El principi de mèrit que s'associa a l'accés a la funció pública és qüestionat, però, quan s'aplica a la carrera professional, ja que fa referència al bagatge personal que s'ha adquirit, i allò que es premia és haver-ho assolit i no el fet que el funcionari que l'ha obtingut sigui l'ídoni per al lloc que s'ha de proveir.

### La forma de provisió dels llocs de treball vacants està regulada normativament

Algunes lleis sectorials, com ara la de Policia de la Generalitat-Mossos d'Esquadra, fan referència a les distincions i les recompenses atorgades als seus funcionaris de manera expressa per considerar-les com a mèrits que s'han de tenir en compte de forma expressa en els concursos de provisió de llocs de treball, com també ho han de ser, en funció del lloc que s'ha de proveir, el grau personal, l'experiència professional, els cursos de formació, l'antiguitat, etc.

Enguany el Síndic ha suggerit la revisió de la manca de reconeixement com a mèrit, en un concurs de provisió de llocs de treball, de les condecoracions obtingudes per un mosso d'esquadra.

Pel que fa al principi de publicitat, cal dir que, si bé no està expressament recollit en l'article 103.2 de la Constitució, la seva assimilació als de mèrit i de capacitat ha estat volguda pel legislador i per la jurisprudència, que l'han connectat amb l'article 9.3, relatiu a la publicitat de les normes, i a l'article 14, ja que només el coneixement de l'existència i les característiques de la convocatòria poden permetre a les persones interessades decidir sobre l'accés o no a la funció pública.

Al llarg de la carrera professional dels funcionaris, entesa com a conjunt ordenat d'oportunitats d'ascens i expectatives de progrés professional

conforme als principis constitucionals de mèrit i de capacitat ja esmentats, es presenten altres problemàtiques, com ara les derivades de la provisió de llocs de treball vacants i de la potestat d'autoorganització de les administracions amb relació al personal que en depèn.

La provisió dels llocs de treball constitueix un dret dels funcionaris públics dins d'un altre de més genèric, que és el dret al desenvolupament d'un lloc de treball concret i específic, lloc que s'aconsegueix per diversos mitjans, entre els quals hi ha el concurs de mèrits, la lliure designació, la redistribució d'efectius, la comissió de serveis, etc.

L'assumpció mitjançant la participació en concursos de mèrits i de capacitats de llocs de treball que proporcionen una retribució més alta i un nivell administratiu superior ha estat

considerada per alguns autors com l'autèntica carrera administrativa dels funcionaris.

L'ús d'un mitjà de provisió o d'un altre no és sinó el reflex de la potestat d'autoorganització de què gaudeix l'Administració per a la prestació dels seus serveis de la manera més eficaç, si bé amb caràcter general el concurs de mèrits i de capacitats és el procediment general per a la provisió dels llocs de treball en l'Administració pública.

Això no obstant, cal tenir present que la normativa vigent determina la forma en què s'han de proveir els llocs de treball reservats als funcionaris i que, en conseqüència, cal esgotar totes les possibilitats que s'hi estableixen abans de recórrer a l'ocupació dels llocs vacants amb personal que no gaudeix d'aquesta condició.

#### Queixa 05127/2009

Les bases reguladores d'un concurs oposició en torn lliure per cobrir dues places de policia local estableixen, dins del procés selectiu, la superació d'un curs de formació organitzat per l'Escola de Policia de Catalunya al qual els aspirants serien inscrits per rigorós ordre de puntuació obtingut en les anteriors proves de què constava el procés. Igualment, un cop finalitzat el curs els aspirants havien de realitzar un període de pràctiques a l'Ajuntament convocant.

Malgrat que s'incoés un expedient disciplinari a la promotora de la queixa com a conseqüència de les seves actuacions mentre era funcionària en pràctiques, el cert és que, no estant suspesa ni de forma cautelar ni definitiva, no va ser inscrita a l'Institut de Seguretat Pública de Catalunya per a la realització del curs selectiu corresponent.

Amb caràcter previ es va inscriure una altra funcionària, sense que de la informació de què disposa la institució s'hagi detectat cap element amb rellevància jurídica que pugui justificar la manca d'aplicació de les bases reguladores de la convocatòria.

#### Queixa 00627/2010

En ocasió de la participació d'un funcionari del cos de Mossos d'Esquadra en un concurs de provisió de llocs de treball, el Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació no va reconèixer com a mèrit les condecoracions que li havien estat atorgades quan era funcionari de la Guàrdia Civil.

El Síndic es va mostrar contrari al fet que la interpretació de la Llei 10/1994, de la Policia de la Generalitat-Mossos d'Esquadra, d'acord amb el reglament de provisió de llocs de treball del mateix cos, exclogués del concepte de mèrit les recompenses i les distincions que no fossin pròpies del cos de Mossos d'Esquadra en els concursos de provisió de llocs de treball.

Més concretament, va recordar al Departament que quan la persona interessada va accedir al cos de Mossos d'Esquadra provinent de la Guàrdia Civil, mitjançant la participació en la convocatòria d'un concurs oposició, les bases de la mateixa convocatòria ja valoraven les recompenses i les distincions rebudes en el cos de la Guàrdia Civil.

## L'exercici efectiu de la conciliació de la vida personal, familiar i laboral en el sector públic

Amb freqüència es plantegen queixes pel que es considera una manca de respecte a l'exercici de la conciliació de la vida personal, familiar i laboral. Persones que integren un nucli familiar són les que reclamen fer efectius els drets a poder gaudir dels permisos, de les llicències i de les reduccions de jornada. De fet, l'atenció als fills i la conciliació amb la vida laboral és una de les causes més freqüents de queixa al Síndic de Greuges.

La major presència de la dona al món laboral, però també la voluntat dels homes de participar progressivament més en aspectes de la vida familiar que tradicionalment s'atribuïen amb caràcter quasi exclusiu a les dones, ha provocat que tant les administracions públiques com les empreses privades adoptin mesures positives a favor de la conciliació de la vida personal, familiar i laboral dels empleats.

### La conciliació no ha d'anar en detriment de la prestació dels serveis públics

L'article 14.j) de l'Estatut bàsic de l'empleat públic (EBEP, Llei 7/2007, del 12 d'abril) reconeix el dret de caràcter individual dels funcionaris públics a l'adopció de mesures que afavoreixin la conciliació de la vida personal, familiar i laboral.

Aquest dret també ha estat reconegut de manera específica per la Llei 8/2006, del 5 de juliol, per al personal al servei de les administracions públiques catalanes, modificada per la Llei 5/2007, del 4 de juliol, de mesures fiscals i financeres, per donar una nova redacció al permís de paternitat.

La Llei de 2006 tenia com a primera finalitat la sistematització de la normativa dictada en aquest àmbit des de l'any 2002 i va ordenar un sistema que permetés una implicació més gran del personal al servei de les administracions públiques en la vida familiar sense que aquesta implicació comportés una devaluació ni una pèrdua de la prestació dels serveis públics.

Les modificacions successives que s'han anat introduint en les normes de funció pública han estat, d'una banda, per flexibilitzar el gaudi de determinats permisos, com ara els de maternitat, paternitat, adopció, acolliment, etc., de manera que es potenciï el repartiment de les responsabilitats familiars i la millora, entre d'altres, de l'atenció dels fills pels progenitors; i de l'altra, perquè els funcionaris mantinguin la seva vinculació amb el seu lloc de treball i que la maternitat i la paternitat no siguin un obstacle per a les carreres professionals.

### Les mesures de conciliació han de permetre millorar l'atenció dels menors i de les persones dependents

La negociació col·lectiva no ha estat aliena a les mesures de conciliació i ha tractat de revalorar el reconeixement social del treball productiu i de cura amb l'adopció de mesures que permetin la reorganització de la vida laboral, personal i familiar, adaptant i flexibilitzant els horaris de prestació de serveis.

D'aquesta manera es vol garantir la coresponsabilitat d'homes i dones, per aconseguir-ne la igualtat real en els àmbits econòmic, social i cívic, i especialment en la cura dels menors i de les persones dependents.

### Cal adoptar noves mesures de conciliació per donar resposta a situacions que reclamen una protecció especial

Això no obstant, cal tenir present que algunes de les mesures de conciliació que l'EBEP estableix en el capítol relatiu al dret a la jornada de treball, permisos i vacances, no són aplicables de la mateixa manera a tots els empleats públics pel que fa a la seva durada; per exemple, el permís per raons de guarda

legal a què tenen dret els funcionaris que tenen cura d'algun menor, ja que l'EBEP en l'article 48.1.h) reconeix que el dret a la reducció de la jornada de treball amb la corresponent reducció respecte de les retribucions, el poden gaudir els empleats públics fins que el menor tingui dotze anys.

Tanmateix, a Catalunya aquest precepte no és aplicable, ja que exceptua de forma expressa els supòsits en què les administracions públiques disposen d'una legislació aplicable al règim i la durada de permisos. En el cas de les administracions catalanes, la Llei 8/2006, del 5 de juliol, ha establert el límit de gaudi de la jornada reduïda per raons de guarda legal fins que els menors tinguin sis anys.

El Síndic, per fer efectius aquests drets i davant la multiplicitat de situacions que es poden presentar, ha suggerit en diverses resolucions la incorporació de mesures que, malgrat que no es prevegin en la normativa vigent, poden ser eficaces per assolir la finalitat desitjada de la conciliació. Són mesures que donen resposta a situacions que reclamen una protecció especial, com ara el cas de la cura dels menors que, a més, tenen reconeguda una discapacitat. Cal tenir present que el fet que aquestes mesures no siguin expressament previstes o regulades en la normativa vigent fa que denegar-les no impliqui una actuació irregular de l'Administració.

#### Queixa 00392/2010

El promotor de la queixa, docent en un institut d'ensenyament secundari, va exposar al Síndic les dificultats per conciliar la vida familiar i laboral especialment pel que fa a l'atenció del seu fill menor d'edat amb una discapacitat reconeguda del 78%.

Tot i que la persona interessada havia estat informada pel Departament d'Educació de les possibilitats de què disposava, d'acord amb la normativa vigent, pel que fa a excedències, permisos o reduccions de jornada, i malgrat que se li va autoritzar la reducció horària corresponent per poder conciliar la vida laboral i familiar, la seva situació no havia trobat solució amb l'aplicació dels instruments de conciliació esmentats.

El Síndic va suggerir al Departament que, conjuntament amb la direcció de l'IES, s'estudiés l'assignació d'un horari lectiu que principalment es concentrés als matins per aconseguir una millor atenció al menor i la conciliació de la persona interessada amb la vida laboral.

#### Queixa 00553/2010

La promotora va fer una consulta al Departament d'Educació amb relació a la possibilitat de gaudir de la reducció de la jornada per cura de fill menor de dotze anys, d'acord amb el text de l'article 48.1.h) de l'EBEP.

El Departament va respondre que el text legal només regulava aquest règim de permisos per a les administracions que no disposaven de normativa pròpia i, en aquest sentit, cal respectar la legislació de les administracions públiques que sí que han regulat expressament aquesta qüestió, que en el cas de Catalunya està establerta en la Llei 8/2006, del 5 de juliol, de mesures de conciliació de la vida personal, familiar i laboral.

El Síndic, a petició de la persona interessada, va traslladar a la Comissió de Peticions del Parlament de Catalunya la seva sol·licitud de proposta de modificació de la normativa actual catalana, perquè es posi fi a les desigualtats i discriminacions en aquesta regulació entre els funcionaris de l'Estat i els de Catalunya.

## Manca d'adaptació del lloc de treball

En les queixes rebudes enguany es posa de manifest no únicament la manca d'adaptació del lloc de treball a les recomanacions establertes pels mateixos serveis de prevenció laborals dels organismes administratius, sinó també la manca d'acceptació de les sol·licituds de passar a una segona activitat –quan hi ha una incapacitat que inhabilita el treballador per a l'acompliment de totes o de les principals tasques de la seva professió habitual, però aquest es pot dedicar a una tasca diferent– o la manca d'adopció de mesures davant l'assetjament psicològic i moral en l'àmbit laboral.

Els empleats públics tenen legalment reconegut el dret individual i bàsic, en correspondència amb la naturalesa jurídica de la seva relació de serveis, al desenvolupament efectiu de les funcions o tasques pròpies de la seva condició professional i, igualment, tenen dret a rebre protecció eficaç en matèria de prevenció i salut a la feina, especialment davant l'assetjament psicològic.

### Les administracions han d'adoptar mesures de prevenció i protecció dels riscos derivats del treball

La Llei 31/1995, del 8 de novembre, de protecció de riscos laborals, parcialment modificada per la Llei 54/2003, del 12 de desembre, de reforma del marc normatiu de la prevenció de riscos laborals, regula les actuacions que cal que duguin a terme les administracions públiques per a la prevenció dels riscos derivats de la feina, entre les quals hi ha la protecció dels treballadors que per les seves característiques personals o el seu estat biològic –inclosos els que tinguin reconeguda la situació de discapacitat física, psíquica o sensorial– siguin especialment sensibles als riscos derivats del treball.

Amb aquesta finalitat, les administracions han de tenir en compte els aspectes apuntats més amunt en les avaluacions dels riscos i, d'acord amb això, han d'adoptar les mesures de prevenció i protecció que calguin.

De fet, la prevenció dels riscos laborals no és sinó una concreció d'un dels principis rectors de la política social i econòmica constitucionalment reconeguts que s'encomana als poders públics de vetllar per la seguretat i la higiene a la feina.

Es materialitza en el conjunt de mesures o actuacions que les administracions públiques preveuen dur a terme per evitar o disminuir els riscos derivats de la feina i que han de significar una protecció real i efectiva, no només amb vista a l'eventual sinistralitat, sinó també amb la intenció clara de millorar les condicions de treball dels empleats.

### Cal adoptar mesures particulars en relació amb les situacions personals dels empleats

La concepció dels riscos laborals s'ha d'entendre en sentit ampli, considerant com a tal la possibilitat que el treballador pugui patir un dany derivat del lloc de treball i tenint en compte les diverses situacions i circumstàncies que es puguin produir al llarg de la carrera professional.

Cal tenir en compte, com s'ha plasmat en acords pactats entre l'Administració i els sindicats, la possibilitat d'adoptar mesures particulars amb relació a les situacions personals dels empleats atenent les circumstàncies que els poden afectar i que poden arribar a modificar les seves condicions de treball.

Pel que fa a les queixes plantejades amb relació a la manca d'adaptació del lloc de treball a les recomanacions establertes pels serveis de prevenció, es detecta que, malgrat que les unitats que s'han encarregat de dur a terme les tasques de prevenció aposten per mesures per fer efectiu el dret a la protecció adequada dels treballadors, les organitzacions no sempre les apliquen, malgrat haver-les considerat beneficioses, sense que es constati la presentació de propostes alternatives o discrepants amb les suggerides.

Pel que fa a les denegacions de sol·licitud del pas a una segona activitat administrativa, com en el cas de les policies locals, el fonament ha estat majoritàriament la

inexistència d'un desplegament reglamentari de previsions legalment establertes, tot i que el Síndic entén que les administracions denunciades disposen de prou mecanismes en l'ordenament jurídic per suplir la llacuna normativa invocada, i així ho ha manifestat.

Igualment, ha recomanat que s'adoptin les mesures adequades per aprovar un reglament que desplegui la Llei de policies locals amb relació a la situació de segona activitat de la policia local.

#### Queixa 03365/2009

El promotor de la queixa va descriure al Síndic la situació que patia des de feia uns quants anys de reiterations menyspreus en públic i en privat, de destrucció dels contactes socials i de la identitat com a professor i com a investigador en una universitat pública. Si bé la universitat va manifestar que no havia detectat cap irregularitat per part de cap departament, facultat o servei de la universitat amb relació al professor, no es detallaven les actuacions dutes a terme per abordar la situació d'assetjament psicològic relacionada pel promotor.

El Síndic va recordar a la universitat la necessitat d'adoptar una actitud proactiva, tant en la prevenció dels comportaments que poden donar lloc a situacions com les exposades per la persona interessada, com en la investigació i la intervenció una vegada rebuda qualsevol denúncia per assetjament al lloc de treball. Igualment, li va recordar l'obligació de les administracions públiques de prevenir i actuar davant de conductes a la feina que poden comportar un risc per a la salut.

#### Queixa 05209/2009

El promotor de la queixa, funcionari de la Policia Local de Figueres, va manifestar al Síndic la seva disconformitat amb la denegació de la sol·licitud de passar a la situació de segona activitat. L'Ajuntament de Figueres va informar el Síndic que no disposava d'un reglament regulador de la situació de segona activitat i que no s'havia reunit el tribunal mèdic que determina la Llei de policies locals, que ha d'emetre el dictamen sobre la disminució de capacitat del funcionari per complir la seva activitat ordinària. Tot i recomanar el desplegament de les disposicions legals per regular la situació, el Síndic també ha recordat que la manca d'un reglament municipal no és un obstacle per a l'aplicació de les determinacions legals que exigeixen l'emissió d'un dictamen mèdic per part d'un tribunal amb els requisits esmentats.

En aquest cas hi havia un dictamen de l'INSS que reconeixia la seva incapacitat permanent, i el fonament legal d'aquesta previsió no és altre que el de motivar adequadament la decisió de l'Ajuntament per acceptar o denegar el pas de la persona interessada a la situació de segona activitat. Igualment, el Síndic va demanar que es retrotragué el procediment al moment de la sol·licitud perquè la denegació es va dictar prescindint del dictamen mèdic preceptiu.

#### Queixa 05782/2009

Una funcionària del Departament d'Educació que pateix una malaltia respiratòria crònica, evolutiva i irreversible va obtenir per als cursos 2007-2008 i 2008-2009 una comissió de serveis al municipi on viu, tot i que té la destinació definitiva en un altre, d'acord amb les valoracions mèdiques que recomanaven evitar múltiples desplaçaments durant la jornada laboral i esforços físics moderats. La proposta de planificació d'actuacions preventives elaborada pels Serveis Territorials Barcelona I-Ciutat determinava que el canvi de centre havia estat molt beneficiós per a la seva recuperació i recomanava que continués en la mateixa situació laboral.

Tanmateix, per al curs 2009-2010, va haver de ser assignada a la seva destinació definitiva perquè no es van produir vacants al municipi on té el domicili i perquè les existents es van adjudicar a altres persones que hi tenien més dret. El Síndic va suggerir al Departament que s'assignés a la persona interessada un lloc de treball proper al seu domicili, atès que no constava una nova valoració mèdica de la seva salut que permetés arribar a concloure que havia variat el seu estat de salut.

## La pèrdua de retribucions com a conseqüència de la crisi econòmica

En el context actual de crisi econòmica, diverses persones s'han adreçat al Síndic per manifestar la seva disconformitat amb les mesures urgents de contenció de la despesa i en matèria fiscal per a la reducció del dèficit públic. Tot i que les situacions exposades deriven d'una mesura legislativa l'oportunitat de la qual no correspon al Síndic de valorar, és oportú exposar en aquest informe les actuacions dutes a terme per la institució.

Amb l'aprovació del Reial decret llei 8/2010, del 20 de maig, el Govern de l'Estat, en el marc de la crisi econòmica mundial, va articular les mesures extraordinàries per a la reducció del dèficit públic, com ara la que té com a objectiu reduir les retribucions del personal al servei del sector públic en una mitjana del 5% amb efectes de l'1 de juny de 2010 i respecte a les vigents en data 31 de maig del mateix any.

A Catalunya el Decret llei 3/2010, del 29 de maig, de mesures urgents de contenció de la despesa i en matèria fiscal per a la reducció del dèficit públic, establí la modificació de la Llei 25/2009, de pressupostos de la Generalitat de Catalunya per al 2010, per reduir les despeses del personal al servei de l'Administració de la Generalitat de Catalunya, incloent-hi els alts càrrecs i les despeses de personal de les entitats que pertanyen al seu sector públic.

**Hi ha desacord amb les mesures urgents de contenció de la despesa i en matèria fiscal per a la reducció del dèficit públic**

La reducció s'aplica tant en les retribucions bàsiques com en les complementàries, i opera tant en les nòmines ordinàries dels empleats públics inclosos en el seu àmbit d'aplicació, com en la paga extraordinària del mes de desembre. Igualment, per al personal laboral del sector públic s'estableix la minoració del 5% de les quanties dels conceptes retributius que integren la nòmina i que els correspongui percebre segons els convenis col·lectius que siguin aplicables.

L'execució d'aquestes mesures va provocar que a partir del mes de juny s'adrecessin al Síndic diversos col·lectius de funcionaris, però també d'empleats de diverses institucions del sector públic, per qüestionar-ne l'aprovació i l'aplicació en la nòmina del mateix mes.

**No sempre es deduïen les dades concretes sobre el vincle jurídic de les persones promotores amb l'entitat en què prestaven serveis**

En els casos exposats per empleats del sector públic sanitari, de la redacció de les queixes no sempre es deduïen dades concretes sobre el vincle jurídic de les persones promotores amb l'entitat en què prestaven serveis, cosa que no permetia estudiar si l'aplicació de la normativa havia estat correcta. En altres casos, tampoc no constava que aquestes persones haguessin plantejat la seva disconformitat per mitjà dels representants en el marc de la negociació col·lectiva, actuació prèvia que el Síndic entén pertinent en els casos en què es pugui haver vulnerat el conveni col·lectiu. Amb tot, la institució va instar els promotors a facilitar informació concreta per poder investigar l'existència d'irregularitats procedimentals o d'aplicació de la reducció de les retribucions.

En el cas concret del personal docent d'escoles concertades, es van rebutjar diverses queixes en què es plantejava que no els era aplicable la normativa relativa a la reducció de les retribucions perquè al Síndic li constava que havien recorregut davant dels tribunals contra la resolució de la reducció dels sous i, per disposició legal, el Síndic no pot admetre les queixes l'objecte les quals hagi estat sotmès a la decisió dels òrgans de la jurisdicció ordinària.

Finalment, pel que fa a les queixes en què es qüestionava la constitucionalitat de la mesura adoptada, la institució es va mantenir en contacte amb el Defensor del Poble, el qual, per raons de competència subjectiva, hi podia haver interposat un recurs d'inconstitucionalitat. El Defensor va dictar una resolució en la qual manifestava la seva voluntat de no interposar el recurs contra el Reial decret llei 8/2010, del 20 de maig, ni contra les lleis autonòmiques dictades en aplicació d'aquest.

### Queixa 04651/2010

Una treballadora del Consorci Sanitari de l'Alt Penedès va exposar al Síndic el seu descontentament amb l'aplicació de la mesura derivada del Decret llei 3/2010 perquè entenia que la rebaixa del sou del 5% incomplia la regulació del salari que conté l'Estatut dels treballadors.

De l'escrit no es deduïa la veritable naturalesa del vincle jurídic entre la promotora i el Consorci, per la qual cosa el Síndic va informar la persona interessada que no podia estudiar si hi havia o no una aplicació correcta de la normativa.

Tanmateix, va manifestar que la mesura adoptada és fruit d'una decisió del legislador sobre la qual no pot fer valoracions, sens perjudici de poder conèixer les possibles irregularitats de gestió o procedimentals per part de les administracions i les entitats que l'han d'aplicar.

Igualment, el Síndic va informar la promotora de l'admissió a tràmit per l'Audiència Nacional del recurs contenciós administratiu formulat per un sindicat contra la resolució de la Secretaria d'Estat d'Hisenda i Pressupostos, que va dictar les instruccions per aplicar el Reial decret llei 8/2010, del 20 de maig, del qual deriva el Decret llei 3/2010, en tant que el resultat d'aquest procediment judicial pot incidir en la problemàtica plantejada.

## Incidències en els procediments d'empadronament

S'han plantejat diverses problemàtiques entorn dels procediments d'empadronament i de les exigències d'acreditació documental per part dels ajuntaments més enllà del que requereix la normativa vigent.

Així, el Síndic ha tingut l'ocasió d'estudiar el cas d'un ajuntament que requereix a qui sol·licita l'alta al padró d'habitants que acrediti documentalment el títol que legitima l'ocupació de l'habitatge en el qual sol·licita ser empadronat, i ha analitzat de nou si s'adequa al marc legal i si limita drets el fet de requerir la cèdula d'habitabilitat per poder accedir al padró.

També s'ha plantejat com a supòsit la situació de persones que sol·liciten l'empadronament però no disposen d'un domicili fix al municipi. Altres supòsits plantejats són irregularitats comeses en la tramitació del procediment de baixa d'ofici en el padró.

**El títol possessori de l'habitatge no és un requisit per inscriure's al padró sinó la via ordinària per acreditar la residència**

La inscripció en el padró d'habitants és un acte administratiu que atribueix drets i deures a la persona que resideix habitualment al municipi i, per aquest motiu, hi ha l'obligació d'inscriure's al padró del municipi de residència. Així mateix serveix per determinar el finançament de l'Administració local.

La Llei 7/1985, del 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local, i el Reial decret 1690/1986, de l'11 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament de població i demarcació de les entitats locals, són les principals normes reguladores del padró.

Els ajuntaments estan facultats per, d'ofici i amb la instrucció prèvia del procediment establert, donar d'alta al padró les persones que viuen habitualment al terme municipal,

però no hi figuren inscrites i tramitar la baixa de les que hi figuren empadronades, però incompleixen els requisits legals. Alhora, els ajuntaments poden comprovar la veracitat de les dades consignades pels veïns i exigir, amb aquesta finalitat, l'acreditació documental de la identitat i del domicili habitual.

D'acord amb aquest marc normatiu, el padró dóna fe de la residència habitual al municipi i del fet que un determinat habitatge és el domicili habitual de la persona inscrita, aspectes que l'ajuntament està facultat per comprovar.

Per contra, el registre del padró d'habitants no dóna fe de cap facultat possessòria de la persona inscrita sobre l'habitatge declarat, sinó només de la residència en aquell domicili. Per aquest motiu, cal entendre que les facultats de comprovació de l'ajuntament es limiten a verificar la residència efectiva al domicili declarat per la persona sol·licitant, però no poden abastar la verificació del títol jurídic que legitima la possessió de l'immoble, ja que aquesta és una dada sense incidència registral la verificació de la qual no està emparada en aquestes facultats de comprovació.

En aquest sentit, l'article 59.2 del Reial decret 1690/1986, de l'11 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament de població i demarcació de les entitats locals, no obliga a acreditar el títol possessori sobre l'habitatge com a requisit per a la inscripció en el domicili que es declara com a habitual. Al contrari, aquest títol només és un document que l'ajuntament pot sol·licitar per verificar que el veí resideix efectivament al domicili que vol fer constar al padró, i pot ser substituït per altres documents acreditatius o per una actuació de comprovació del mateix ajuntament.

Des d'aquesta perspectiva, l'exigència del títol que legitimi l'ocupació de l'habitatge, prevista en l'article 59.2 del reglament de referència, té l'única finalitat d'acreditar la residència efectiva a l'habitatge, però no legitima la denegació de la inscripció quan es pot comprovar que la persona resideix a l'habitatge declarat, encara que sense títol.

Per aquest mateix motiu, i en sentit contrari, l'acreditació de títol possessori no legitima, per si mateixa, la inscripció al padró, de manera que si es comprova que la persona no resideix al domicili declarat, correspon tramitar

la baixa d'ofici, malgrat que disposi del títol que legitimi l'ocupació de l'habitatge, ja que s'ha verificat que la residència declarada no es correspon amb la realitat.

En el mateix sentit, s'expressa la resolució de 4 de juliol de 1997 de la presidenta de l'Institut Nacional d'Estadística i del director general de Cooperació Territorial, per la qual es dicten instruccions tècniques als ajuntaments sobre actualització del padró municipal, quan assenyala que “[...] la possibilitat que l'Ajuntament demani al veí el títol que legitimi l'ocupació de l'habitatge no atribueix a les administracions locals cap competència per jutjar qüestions de propietat, d'arrendaments urbans o, en general, de naturalesa juridicoprivada, sinó que té com a única finalitat servir d'element de prova per acreditar que, efectivament, el veí viu al domicili que ha indicat”.

En definitiva, el títol possessori no és un requisit per a la inscripció al padró sinó només la via ordinària per acreditar la residència. D'acord amb això, el Síndic ha suggerit a l'Administració municipal que revisi una sol·licitud formulada per una veïna perquè es faci efectiva la seva inscripció al padró i a l'habitatge declarat, o bé que denegui aquesta inscripció si comprova que no resideix a l'habitatge declarat. En aquest darrer cas, l'Ajuntament hauria de comprovar si l'ha d'empadronar com a veïna sense domicili fix, d'acord amb la previsió de la resolució de 4 de juliol de 1997 esmentada.

**Cal evitar pràctiques que impedeixin que el padró reflecteixi la realitat del cens de persones que resideixen al municipi**

La Taula de Ciutadania i Immigració, del Pacte nacional per a la immigració, ha elaborat una guia de recomanacions per a la gestió del fet migratori des dels ens locals, que ha rebut el suport de l'Associació Catalana de Municipis i Comarques i de la Federació de Municipis de Catalunya.

Quan parla d'empadronament, la guia destaca que “el padró tampoc és un mecanisme de

control del parc d'habitatge” i que “demanar altres documents, com la cèdula d'habitabilitat, dipòsits i d'altres dificulta l'empadronament i, per tant, va en detriment dels objectius del padró”. La guia afegeix: “Ara bé, si en el moment de l'empadronament se suscita la sospita d'un ús anòmal de l'habitatge, des del padró s'ha de derivar a l'àrea d'habitatge perquè s'actui en consonància. El padró, per definició, ha d'estar connectat amb la resta de departaments i serveis públics”.

El Síndic ha recordat de nou en una queixa que prové d'una persona autòctona que requereix el certificat d'empadronament per motius socials que el padró no és un instrument per combatre les situacions de sobreocupació. Per aquesta finalitat, ja hi ha mecanismes en la Llei 18/2007, del 28 de desembre, del dret d'habitatge, i la normativa que la desplega, quan determina les actuacions que poden dur a terme les administracions competents en aquests casos, en ús de les seves potestats inspectores i sancionadores, i el padró municipal d'habitants és l'instrument escaient per detectar aquestes situacions. En conseqüència, el Síndic considera que la presentació de la cèdula d'habitabilitat no ha de ser un requisit obligatori per inscriure's al padró municipal d'habitants.

Un altre cas és el de les persones que sol·liciten l'empadronament però no disposen d'un domicili fix al municipi, supòsit que també és objecte de regulació en la resolució de 4 de juliol de 1997 esmentada. D'acord amb la normativa vigent i el caràcter que l'ordenament atribueix al padró municipal, aquesta instrucció estableix que la inscripció en el padró es produeix amb independència de les “circumstàncies físiques, higienicosanitàries o d'altra índole que afectin el domicili” i, per tant, “s'ha d'acceptar com a domicili qualsevol adreça on efectivament visquin els veïns i, d'altra banda, el fet que es pugui i s'hagi de recórrer a una adreça fictícia en els supòsits en què una persona que no disposa de sostre resideix habitualment al municipi i sigui coneguda pels serveis socials corresponents”.

D'altra banda, i com a revers del que s'ha exposat fins ara, l'ordenament estableix un procediment cautelós per donar de baixa d'ofici del padró les persones que incompleixin els requisits per a l'empadronament. Tanmateix, el Síndic ha comprovat que en la tramitació d'aquest procediment de baixa alguns ajuntaments incorren en irregularitats diverses,

com ara incoar un expedient de baixa d'ofici del padró conjuntament a una família.

Les irregularitats procedimentals en casos com aquest són diverses, començant pel fet que l'Administració municipal hauria d'haver incoat formalment l'expedient de baixa d'ofici amb relació a cadascun dels fills menors, per donar de baixa les inscripcions respectives. A més, tampoc no consta que s'hagi dictat resolució expressa que acordi la baixa al padró municipal.

La normativa vigent assenyala que és preceptiu l'informe favorable del Consell d'Empadronament

per acordar la baixa d'ofici quan la persona interessada s'hi ha oposat o no ha formulat al·legacions, però disposar d'aquest informe no exclou l'obligació genèrica de dictar la resolució que acordi la baixa d'ofici. Per aquest motiu, cal entendre que són aplicables les regles del procediment administratiu general, que determinen que la forma de finalització ordinària del procediment és la resolució i que cal notificar aquesta resolució a les persones interessades (articles 58 i 87 de la Llei 30/1992, del 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú).

### Queixa 03680/2009

L'Ajuntament de Tortosa continua exigint el requisit de la cèdula d'habitabilitat per poder accedir al padró municipal d'habitants.

Atès que en les respostes facilitades per l'Ajuntament es manifestava la pertinència d'aquesta mesura perquè la problemàtica de sobreocupació i infrahabitatge persistia, el Síndic va demanar a l'Ajuntament si havia adoptat alguna de les mesures correctores previstes en la Llei d'habitatge per pal·liar aquestes situacions. A més, vista la competència autonòmica en aquesta matèria, el Síndic es va adreçar al departament competent per obtenir informació, el qual va manifestar que no tenia coneixement d'habitatges sobreocupats a Tortosa i va afegir que, en virtut dels convenis de col·laboració amb l'Ajuntament, en concret per a la cessió d'habitatges, es disposa d'habitatges socials per atendre situacions d'emergència.

Quan el Síndic ha suggerit de nou a l'Ajuntament que modifiqui aquest protocol i que no exigeixi la cèdula perquè actua fora del marc legal i vulnera drets, el consistori ha respost que continua considerant eficaç aquesta estratègia per eradicar la sobreocupació de pisos mitjançant el control del nombre de persones que hi habiten i el procediment emprat en el tràmit d'empadronament.

### Queixa 00400/2010

La promotora resideix al municipi de Sabadell en una situació de marginalitat i als baixos d'un immoble des del 2007, i exposa que, tot i haver-ho sol·licitat en nombroses ocasions, l'Ajuntament denega la seva petició d'empadronament perquè no té domicili i, per tant, no pot percebre prestacions ni assistència social. Un cop rebuda la informació demanada a l'Ajuntament, el Síndic va constatar una actuació administrativa no ajustada a la normativa, atès que s'exigia a la persona interessada un títol possessori de l'habitatge.

Per això, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament que revisés la sol·licitud formulada per la promotora i que fes efectiva la seva inscripció al padró i en l'habitatge declarat o, alternativament i amb les comprovacions oportunes prèvies sobre l'efectiva residència al domicili declarat, se li denegés la inscripció. En aquest darrer cas, el Síndic recordava que caldria l'informe dels serveis socials per valorar el seu empadronament sense domicili fix.

En data d'avui el Síndic està pendent de rebre informació de l'Ajuntament sobre les mesures adoptades en relació amb el suggeriment del Síndic.

### Queixa 01014/2010

En aquesta queixa la promotora manifestava la seva disconformitat amb l'actuació de l'Ajuntament de Tavèrnoles, que havia incoat expedient de baixa d'ofici als seus fills perquè considerava que no residien al municipi de Tavèrnoles, al domicili on figuraven empadronats. Tot i això, els fills encara vivien a Tavèrnoles en les dates en què es va incoar el procediment de baixa d'ofici al domicili del seu pare i exmarit de la promotora, on figuraven empadronats.

El Síndic va sol·licitar informació a l'Ajuntament sobre la justificació d'aquesta actuació municipal i sobre altres termes referits a la tramitació del procediment.

Un cop rebuda i estudiada detingudament la informació demanada, el Síndic va exposar un recordatori de deures legals a l'Ajuntament, en el sentit de remarcar que caldria haver incoat formalment un expedient de baixa d'ofici amb relació a cadascun dels fills menors i que, si escau, s'hauria d'haver dictat resolució expressa de baixa al padró municipal en cadascun dels casos. Totes aquestes mancances comporten, a criteri del Síndic, la nul·litat de l'expedient de baixa d'ofici instruït amb relació als fills menors de la promotora de la queixa, ja que afecten aspectes essencials del procediment administratiu.

## Dificultats en l'accés a la informació

El Síndic s'ha d'ocupar de queixes que posen de manifest que l'Administració lliura al ciutadà sol·licitant d'informació una resposta insuficient en relació amb el que ha demanat i, de vegades, també incongruent.

D'altra banda, el Síndic també s'ha ocupat de queixes relatives a sol·licituds d'informació no circumscrita a un expedient concret al qual es demana accedir sense acreditar-ne l'interès o la legitimació, quan els ciutadans o les entitats no demanen ser part d'un determinat procediment sancionador, sinó que sol·liciten una informació genèrica que consideren rellevant, com ara el nombre d'expedients sancionadors incoats en un determinat període de temps.

L'article 71.4 de l'Estatut determina que l'Administració de la Generalitat, d'acord amb el principi de transparència, ha de fer pública la informació necessària perquè els ciutadans en puguin avaluar la gestió.

**La regla general és el reconeixement a les persones del dret a accedir als documents que contenen els arxius i els registres públics**

El dret d'accés a la informació pública i el seu reconeixement normatiu és imprescindible per garantir el funcionament democràtic de les institucions, és un dels principals instruments per assegurar l'adequació de l'activitat pública al conjunt de l'ordenament jurídic i una manifestació del principi de transparència administrativa. Així, l'accés a la informació pública esdevé un factor clau perquè les persones puguin exercir de ciutadans actius amb capacitat per exigir als poders públics rendició de comptes. A més, la documentació pública és un valor en si mateixa, ja que esdevé un instrument necessari per al desenvolupament de l'activitat de les persones.

Espanya i Catalunya, si es comparen amb la majoria de països del nostre entorn, estan molt endarrerides en el procés de regulació d'aquest dret, que la gran majoria de països europeus ja ha reconegut de manera integral i amb norma amb rang de llei.

En aquesta matèria, cal destacar el Conveni del Consell d'Europa sobre accés als documents públics, del 18 de juny de 2009, que Espanya encara no ha signat i que s'inspira en les bones pràctiques i experiències comunes dels estats membres del Consell d'Europa en matèria d'accés a la informació pública.

**Les administracions han de respondre expressament les peticions d'accés a la informació i només poden denegar-les de forma motivada**

La recent Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, si bé reconeix el dret dels ciutadans a una informació veraç i de qualitat, és una regulació insuficient perquè no incorpora un reconeixement integral i ple del dret d'accés a la informació pública en els termes que conté el Conveni del Consell d'Europa, que supera el vessant estrictament procedimental, respecte a l'accés a la informació continguda en els expedients administratius o en els arxius i els registres públics.

Quan les administracions porten a terme iniciatives de pública concurrència, han de tenir ben presents els principis de publicitat, de transparència i d'objectivitat. Això significa que quan un dels participants en procediments d'aquest tipus demana una informació que inclou documents de caràcter nominatiu, se l'hi ha de facilitar atès l'interès legítim i directe que acredita.

El Síndic considera que cal una norma amb rang de llei que reguli de manera integral i específica l'exercici d'aquest dret; que contingui una definició de què s'entén per documentació pública en els termes que determina el Conveni del Consell d'Europa; que el reconegui a totes les persones sense haver de justificar interès o finalitat; que determini les excepcions al dret d'accés de manera limitada, sempre que siguin necessàries en una societat democràtica i subjectes a criteris d'interès públic; que també incorpori, dins els ens públics obligats a respectar aquest dret, les empreses privades que prestin serveis públics, i que determini un deure de resposta ràpida a les peticions en l'exercici d'aquest dret.

Més enllà d'aquestes modificacions normatives, també és imprescindible que aquest dret sigui conegut per les persones i respectat pels servidors públics. Així doncs, el Síndic defensa que les administracions han de ser proactives tant en la difusió de la informació com en la resposta a les peticions d'informació, ja que el retard o el silenci davant aquestes sol·licituds esdevé inacceptable.

#### Queixa 01300/2009

Aquesta queixa està motivada per la manca de resposta del Departament d'Acció Social i Ciutadania a diverses peticions d'informació relacionades amb el finançament estatal del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència; en concret, es demanava saber, per a determinats períodes de temps, els crèdits lliurats mensualment per l'Estat a Catalunya en concepte del nivell mínim de protecció garantit.

El Síndic va apreciar que les respostes de l'Administració no eren prou completes, en congruència amb el que demanava la persona sol·licitant, ja que no es donava resposta a les peticions d'informació relatives al finançament del nivell mínim.

El Síndic va considerar que no s'havia valorat si es podia facilitar la informació sobre els crèdits estatals que cobreixen el nivell mínim i va finalitzar les actuacions amb el recordatori de l'obligació de respondre expressament la petició d'accés a la informació formulada i, en cas d'haver-la de denegar, de fer-ho de manera motivada.

#### Queixa 03656/2009

Una associació protectora d'animals es va dirigir al Síndic perquè el Departament d'Agricultura, Alimentació i Acció Rural no havia donat resposta a la seva petició d'informació sobre diverses qüestions relatives a les condicions de benestar dels porcs a les explotacions porcínes de Catalunya i, en concret, sobre el nombre d'expedients informatius o sancionadors oberts l'any 2008 a les explotacions porcínes amb relació al compliment de la normativa sobre condicions de benestar dels animals.

El Síndic considera que el marc normatiu vigent no supedita l'accés a aquesta informació a l'acreditació de cap dels requisits exigits per adquirir la condició de persona interessada i entén que aquesta és una informació quantitativa, que no implica la revelació de dades personals, l'accés a la qual hauria d'esdevenir ple i sense condicionants.

Finalment, el Departament va acceptar el suggeriment del Síndic i va proporcionar a l'associació interessada les dades que va demanar.

#### Queixa 05087/2009

Un veí d'Alp va presentar una queixa perquè l'Ajuntament no va respondre una sol·licitud d'informació en relació amb l'adjudicació gratuïta de carnets d'esquí, en concret, nombre de forfets disponibles, persones sol·licitants, persones a qui s'havien distribuït i quins havien estat els motius de denegació.

El Síndic es va adreçar a l'Ajuntament per demanar informació i, un cop rebuda, va constatar que el ciutadà tenia dret a conèixer el nombre de forfets disponibles, qui els havia sol·licitat, a qui s'havien distribuït i quins havien estat els motius de denegació. Per això, el Síndic va suggerir a l'Administració que aquesta és una informació que hauria de ser, no només plenament disponible, sinó també difosa en un procediment de concurrència pública a l'efecte de fomentar la màxima transparència i objectivitat en el procés.

L'Ajuntament d'Alp va informar el Síndic que no considerava viable lliurar la informació esmentada i, en conseqüència, el Síndic va finalitzar les actuacions entenent que no s'havia acceptat el suggeriment.

## Perjudicis per la manca de valoració del dany causat

En matèria de responsabilitat patrimonial, el Síndic rep queixes relatives al que les persones afectades entenen com una manca de valoració dels danys causats, per exemple, als seus habitatges com a conseqüència de la construcció d'obres de grans infraestructures, casos en els quals habitualment l'Administració al·lega la inexistència del nexa causal. D'altres fan referència a la valoració insuficient dels elements probatoris aportats.

L'article 106 de la Constitució consagra el principi de la responsabilitat patrimonial extracontractual de les administracions públiques per les lesions que pateixin els particulars en qualsevol dels seus béns i drets, sempre que la lesió sigui conseqüència del funcionament dels serveis públics. La Llei 30/1992, del 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, desplega aquesta previsió constitucional i el Reial decret 429/1993, del 26 de març, en concreta els procediments.

El sistema de responsabilitat patrimonial és un sistema unitari i general, és a dir, que s'aplica a totes les administracions públiques, tant si actuen conforme al dret públic com al dret privat. A més, es tracta d'una responsabilitat directa, ja que l'ens titular del servei o de l'activitat causant del dany ha de respondre directament davant la persona perjudicada, sense que sigui necessari que aquesta reclami prèviament a l'autoritat o al funcionari la conducta del qual ha causat el dany. També es tracta d'una responsabilitat objectiva en el sentit que l'Administració no ha de respondre únicament pels danys comesos pels seus agents, funcionaris o autoritats per una acció culpable o negligent, sinó que ha de respondre, també, pels danys que el personal al seu servei hagi originat en el desenvolupament d'accions o activitats lícites.

El sistema de responsabilitat patrimonial no tracta de la licitud o il·licitud de la conducta que provoca el dany, sinó que s'ha d'analitzar en funció del deure jurídic de suportar el dany. En principi, és indemnitzable qualsevol lesió provocada en el patrimoni d'una persona pel funcionament normal o anormal dels serveis públics, sempre que aquesta no tingui el deure jurídic de suportar-la. La reparació integral del dany és el que exigeix la llei i, per tant, la

víctima n'ha de resultar indemne, sense que es produeixi un enriquiment injust.

D'acord amb la legislació vigent, perquè l'acció de responsabilitat patrimonial pugui prosperar han de concórrer necessàriament els requisits següents: a) que hi hagi un dany real, efectiu, avaluable econòmicament i individualitzable en relació amb una persona o un grup de persones; b) que el dany sigui antijurídic; c) que la lesió sigui conseqüència del funcionament normal o anormal dels serveis públics, i d) que hi hagi absència de força major.

En relació amb les queixes formulades per persones que manifesten que han patit danys als seus habitatges a conseqüència de la construcció d'obres de grans infraestructures, el Síndic valora positivament que, davant una obra pública de grans dimensions i que pot generar un volum important de reclamacions per danys, l'Administració estableixi un sistema de valoració immediata per part de la direcció d'obra que en faciliti la resolució mitjançant acord.

**En les grans obres públiques, és recomanable que l'Administració estableixi un sistema de valoració immediata dels possibles danys per part de la direcció d'obra**

En definitiva, es tracta d'una bona pràctica que ha de permetre agilitar la tramitació de les reclamacions dels ciutadans amb immediatesa i a peu d'obra, però que, tenint en compte els pressupòsits exposats, no deslliura l'Administració d'haver de tramitar un procediment de responsabilitat patrimonial en cas que no hi hagi acord amb el reclamant en aquesta fase prèvia. En notificar al particular la desestimació de la seva reclamació i la valoració inicial que la fonamenta, també cal comunicar-li que, en cas de desacord, s'iniciarà la tramitació d'un procediment de responsabilitat patrimonial i quins són els requisits que ha de complir la reclamació per ser tramitada.

La càrrega de la prova dels fets en què es basa una reclamació de responsabilitat patrimonial recau necessàriament sobre el subjecte que la planteja, la qual cosa inclou l'acreditació de la relació causal invocada, dels danys produïts i de la seva avaluació econòmica. Aquesta és una formulació enunciativa sistemàticament per la jurisprudència que, tanmateix, no exclou el deure genèric d'objectivitat i de col·laboració en la depuració dels fets que pertoca a l'Administració. Així mateix, no es pot ignorar que a l'administració imputada també li correspon la càrrega de la prova quan versa sobre l'eventual concurrència d'una conducta del reclamant amb incidència en la producció del dany, sobre la presència de

causes de força major o sobre la prescripció de l'acció.

En qualsevol cas, els documents aportats pel ciutadà reclamant per acreditar els danys han de ser valorats adequadament per l'Administració, i també altres elements inclosos en l'expedient i que hagin estat elaborats per la mateixa Administració, com ara informes policials, fotografies del lloc dels fets, informes mèdics, etc. No són únicament els documents aportats pel ciutadà reclamant els que poden acreditar un mal funcionament del servei públic, sinó que de vegades és la valoració de tots els elements inclosos en l'expedient el que demostra els danys causats al ciutadà.

#### Queixa 01344/2010

Una comunitat de propietaris del carrer Felip II, de Barcelona, es queixa al Síndic pels danys soferts a la façana del seu immoble a causa de les obres de construcció de la línia 9 del metro, que duu a terme el Departament de Política Territorial i Obres Públiques.

En la informació traslladada al Síndic pel Departament s'indica que ja es va contestar als reclamants que no hi havia relació entre el dany al·legat i l'execució de l'obra, sens perjudici que les persones interessades poguessin formular una reclamació de responsabilitat patrimonial.

Davant d'això, el Síndic recomana al Departament que iniciï la tramitació d'una reclamació de responsabilitat patrimonial, sense que la comunitat de propietaris interessada hagi de formular-la novament de forma expressa, i sens perjudici de requerir-la perquè esmeni la sol·licitud inicial d'acord amb els requisits establerts normativament.

En data d'avui, el Síndic no ha rebut informació del Departament sobre les mesures adoptades en relació amb aquesta recomanació.

#### Queixa 02048/2010

Aquesta queixa descriu la disconformitat d'una ciutadana amb la demora, per part de l'Ajuntament de Cubelles, en la tramitació de la seva reclamació de responsabilitat patrimonial formulada amb relació als danys que va patir a la piscina municipal.

El Síndic va demanar informació a l'Ajuntament i, una vegada rebuda, va comprovar que en l'expedient constaven elements com ara l'informe policial, les fotografies del lloc on van succeir els fets, l'informe mèdic i la valoració econòmica de les lesions efectuada per la persona interessada, que en la resolució denegatòria de la reclamació no es palesava que s'haguessin tingut en compte. El Síndic va considerar que, si es tenien en compte tots aquests elements probatoris, era pertinent revisar l'expedient i estimar l'existència de responsabilitat patrimonial, sense entrar a determinar la valoració econòmica que l'Administració fes de la lesió que va patir la persona interessada. L'Ajuntament de Cubelles no va acceptar el suggeriment.

## Endarreriments en la tramitació d'expedients de responsabilitat patrimonial

Un motiu de queixa freqüent que els ciutadans plantegen al Síndic de Greuges és l'endarreriment de l'Administració en la tramitació d'expedients de responsabilitat patrimonial.

Els procediments administratius aprovats i fixats per les normes constitueixen la garantia d'una actuació no arbitrària dels poders públics. Així, quan un ciutadà formula davant una administració pública una reclamació per danys i perjudicis, són els procediments administratius que regula el Reial decret 429/1993, del 26 de novembre, els que permeten dilucidar si cal fer efectiva o no la responsabilitat patrimonial.

**Una dilació rellevant en el procediment administratiu pot generar la responsabilitat patrimonial de l'Administració**

La tramitació correcta d'aquest procediment garanteix que es puguin investigar els fets i les circumstàncies que han concorregut i, en aquest marc, el ciutadà pot aportar proves al seu favor i contradir l'Administració. En essència, el que es persegueix és esbrinar objectivament els fets per decidir si el ciutadà té dret a ser indemnitzat o no i, d'aquesta manera, protegir tant els seus drets com els de l'Administració, que representa l'interès general, sens perjudici de la reclamació posterior en via judicial.

L'experiència demostra que en la supervisió del compliment de les garanties del procediment que s'ha de seguir per resoldre aquestes reclamacions és on la institució del Síndic pot ser més eficaç.

Sovint des de l'admissió a tràmit de la reclamació transcorre un termini molt superior als sis mesos establerts legalment i reglamentària per dur a terme tots els actes d'instrucció previs a la resolució, sense que de la documentació que es fa arribar al Síndic es pugui deduir l'existència d'alguna raó que justifiqui la demora excessiva en la tramitació d'aquest tipus d'expedients.

**El procediment de responsabilitat patrimonial està sotmès al criteri de celeritat i s'ha d'impulsar d'ofici en tots els tràmits**

Si bé és cert que la dilació en la tramitació no sempre té conseqüències indemnitzatòries, aquestes sí que es produiran quan la durada s'hagi de qualificar d'irracional, de desproporcionada o desaforada. El Síndic entén que cal atènyer-se a un estàndard mitjà admissible, per la qual cosa és necessari atendre la complexitat de la qüestió debatuda i les incidències sorgides en el curs de la tramitació del procediment, de manera que la dilació és rellevant per configurar el pressupòsit de la responsabilitat patrimonial, quan la durada del procediment sigui irraonable i no estigui justificada per les peculiaritats de l'assumpte.

D'acord amb el principi d'oficialitat, que informa el procediment administratiu i que recull l'article 74 de la Llei 30/1992, del 26 de novembre, el procediment està sotmès al criteri de celeritat i s'ha d'impulsar d'ofici en tots els tràmits. Per aquest motiu, en aquests casos és habitual que el Síndic demani a les administracions que donin les ordres oportunes perquè s'adoptin totes les mesures a l'abast, de manera que la tramitació d'aquests expedients no es dilati més en el temps.

### Queixa 00661/2010

Queixa d'una ciutadana disconforme amb la demora en la tramitació d'una reclamació de responsabilitat patrimonial contra l'Ajuntament de Manresa per les pèrdues econòmiques del seu bar a conseqüència de les obres de realització d'un pàrquing en una plaça.

D'acord amb el contingut de l'informe tramès i de la documentació que s'hi annexa, el Síndic fa un recordatori de deures legals a l'Ajuntament. Així, recorda a l'Administració local que l'article 47 de la Llei 30/1992, del 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, recull l'obligació de respectar els terminis establerts en la tramitació dels assumptes, que, en aquest cas, l'Ajuntament no ha complert. El Síndic també evoca el criteri de celeritat a què està sotmesa l'ordenació dels procediments, d'acord amb el que estableix l'article 74 de la mateixa norma, perquè s'agiliti la tramitació de la reclamació i es resolgui al més aviat possible.

### Queixa 01620/2010

Es tracta d'una queixa contra l'Ajuntament de Calonge per la demora en la tramitació del procediment de reclamació de responsabilitat patrimonial arran dels danys patits per la caiguda sobre un peu d'un rètol publicitari municipal.

Un cop estudiat l'assumpte i en vista de la documentació facilitada per l'Administració, el Síndic suggereix a l'Ajuntament de Calonge que s'adoptin totes les mesures a l'abast perquè la tramitació d'aquest expedient no es dilati més en el temps.

En data d'avui, el Síndic no ha rebut cap resposta de l'Ajuntament a aquest suggeriment.

### Queixa 02325/2010

Aquesta queixa reflecteix la disconformitat de la promotora amb la manca de resposta a l'escrit que va presentar a l'Oficina de Convocatòries del Departament de Governació i Administracions Públiques en què presentava una reclamació de responsabilitat patrimonial.

Un cop estudiat el cas, el Síndic entén que, si bé el procediment s'està tramitant de conformitat amb les fases establertes en el Reial decret 429/1993, del 26 de març, pel qual s'aprova el Reglament dels procediments de les administracions públiques en matèria de responsabilitat patrimonial, s'ha excedit amb escreix el termini establert per resoldre la reclamació que, d'acord amb l'article 13.3 de la norma esmentada, és de sis mesos des de l'inici a instància de la mateixa persona interessada.

Per aquest motiu, el Síndic s'adreça al Departament per fer un recordatori del deure legal establert en l'article 42.2 de la Llei 30/1992, del 26 de novembre, de respectar els terminis per notificar les resolucions expressives fixats en la norma reguladora del procediment corresponent, amb la finalitat d'evitar l'eventual presentació d'altres queixes amb el mateix fonament.

## Actuacions d'ofici

### AO 00041/2010 En tramitació

L'exigència del permís de residència per a l'empadronament d'estrangers a Vic, Santa Coloma de Queralt, l'Espluga de Francolí, Alcarràs, Colomers i Montblanc

Els mitjans de comunicació s'han fet ressò de la decisió d'aquests ajuntaments de modificar els criteris de l'empadronament dels immigrants que arribin a la ciutat. Les persones que vulguin registrar-se al padró hauran de demostrar que disposen del permís de residència o de treball pertinent a Espanya. En cas contrari, el consistori els concedirà un document provisional i els implicats tindran tres mesos per normalitzar la seva situació. Si durant aquest període no aporten els papers, l'empadronament es formalitzarà, però es comunicarà la irregularitat a la Direcció General de la Policia Nacional, organisme competent per obrir els expedients d'expulsió. Així doncs, per estudiar aquest cas a fons, el Síndic ha obert aquesta actuació.

### AO 01255/2010 Finalitzada

L'adaptació de la realització de les proves d'accés a la funció pública i el dret a la llibertat religiosa

Arran d'una queixa (Q-00879/2010) en què una aspirant a funcionària docent que professa la religió adventista exposa que l'Administració no admet la seva sol·licitud de canvi de dia de les proves per motius religiosos, s'obre una actuació d'ofici per estudiar detingudament aquesta qüestió amb caràcter genèric per si fos necessari fer una recomanació general a les administracions.

En aquest sentit, l'article 14 de l'Estatut bàsic de l'empleat públic reconeix el dret a la no-discriminació per raó de conviccions o religió, dret que també caldria aplicar en el moment de l'accés a la funció pública.

L'abril de 2010 el Departament d'Educació va fer públic que havia acceptat la sol·licitud d'aquesta aspirant d'ajornar la prova d'una oposició per motius religiosos.

### AO 01757/2010 En tramitació

El telèfon d'atenció als usuaris del servei ITV

Arran d'una consulta durant la intervenció del síndic al programa de Catalunya Ràdio sobre l'ús del telèfon 902, amb sobrecost, per concertar la visita per a la ITV, el Síndic ha iniciat una actuació d'ofici sobre l'accés a aquest servei, atès que es tracta de l'exercici de funcions de verificació que són competència de l'Administració, per mitjà d'una empresa que ha estat contractada amb aquesta finalitat. Concretament, el Síndic pretén valorar si l'accés a una inspecció que és obligatòria per al titular d'un vehicle es pot canalitzar per mitjà d'un telèfon amb sobrecost, i per això s'ha adreçat al Departament d'Innovació, Universitats i Empresa.

**AO 04778/2010**  
**En tramitació****El pagament amb bonificació de les sancions previstes en el text articulat de la Llei sobre trànsit, circulació de vehicles a motor i seguretat viària**

La Llei 18/2009, del 23 de novembre, per la qual es modifica el text articulat de la Llei sobre trànsit, circulació de vehicles a motor i seguretat viària, estableix com a novetat en l'article 80 un procediment abreujat que disposa que, un cop notificada la denúncia, la persona denunciada disposa de quinze dies per efectuar el pagament voluntari de la multa amb una reducció del 50%. Si es paga la multa de forma voluntària es dóna per acabat el procediment sancionador amb unes conseqüències que podrien limitar els drets de les persones afectades: un cop la persona sancionada fa el pagament amb la reducció del 50%, finalitza la via administrativa, sense que sigui necessari dictar resolució expressa, i només hi ha la possibilitat de poder recórrer contra la sanció per la via judicial. Així doncs, diverses persones s'han dirigit al Síndic perquè consideren que es vulnera el seu dret de defensa. El Síndic ha obert aquesta actuació i s'ha adreçat al Servei Català de Trànsit per estudiar-ho.

**AO 05403/2010**  
**En tramitació****El règim jurídic de la inscripció de les associacions**

Un representant d'una associació de veïns va exposar al síndic, en el marc d'una conferència pública, les dificultats que planteja el fet que les associacions de veïns s'hagin d'inscriure en diversos registres (Departament de Justícia/ajuntaments/registre d'associacions d'interès públic, etc.) i el nombre de taxes que han d'abonar per fer diverses gestions.

Atesa aquesta intervenció, el Síndic considera oportuna l'obertura d'una actuació d'ofici per estudiar la viabilitat d'una proposta d'unificar o bé homogeneïtzar les inscripcions als registres.

**AO 05461/2010**  
**En tramitació****La modificació del procediment d'empadronament de persones sense domicili fix a Barcelona**

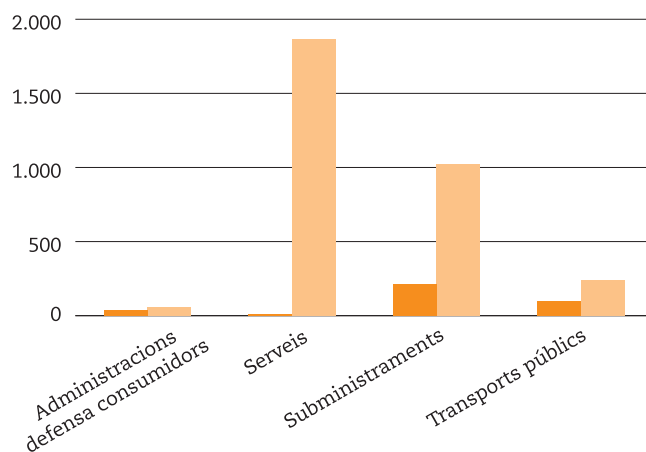
El Síndic ha estat coneixedor que l'Ajuntament de Barcelona ha modificat el procediment d'empadronament de persones sense un domicili fix. Amb l'obertura d'aquesta actuació d'ofici, el Síndic pretén valorar la incidència d'aquesta modificació processal des de la perspectiva dels drets de les persones que demanen que se les empadroni i les possibles irregularitats en la recepció i la tramitació de les sol·licituds.

## 2. CONSUM

### Consum en xifres

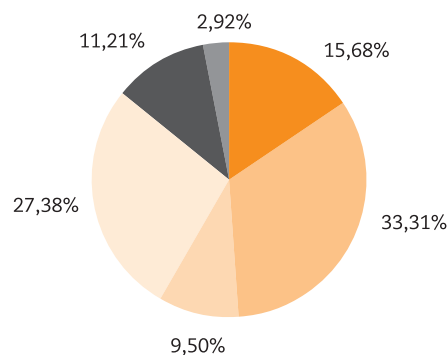
#### a. Distribució segons la matèria de les actuacions iniciades durant el 2010

Consum	Queixes	Actuacions d'ofici	Consultes	Total
Administracions defensa consumidors	35	1	57	93
Serveis	7	-	1.867	1.874
Subministraments *	204	7	1.020	1.231
Transports públics * *	95	4	242	341
<b>Total</b>	<b>341</b>	<b>12</b>	<b>3.186</b>	<b>3.539</b>



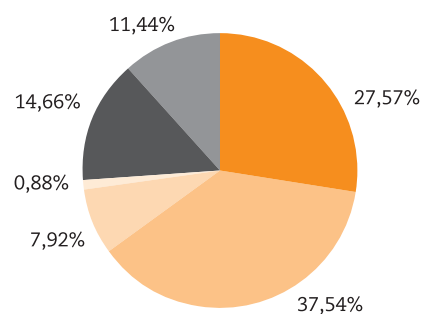
#### \* Subministraments

Aigua a domicili	15,68%
Elèctric	33,31%
Gas	9,50%
Telecomunicacions i societat de la informació	27,38%
Telèfon universal	11,21%
Altres	2,92%
<b>Total</b>	<b>100,00%</b>



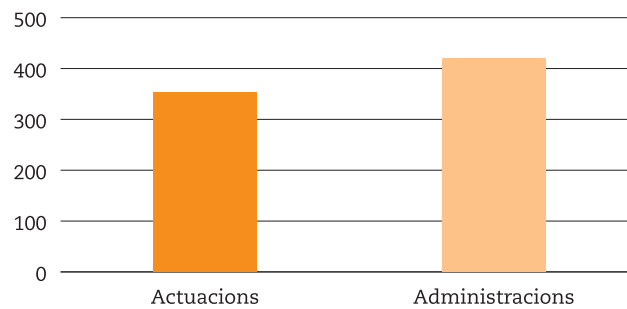
#### \* \* Transports públics

Transport aeri	27,57%
Transport ferroviari	37,54%
Transport interurbà	7,92%
Transport marítim	0,88%
Transport urbà	14,66%
Altres	11,44%
<b>Total</b>	<b>100,00%</b>



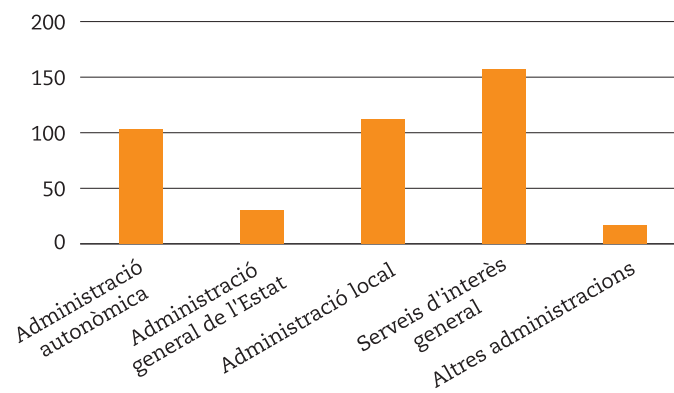
### b. Nombre d'administracions afectades en les actuacions

Expedients amb	■ Actuacions	■ Administracions
Una administració afectada	298	298
Dues administracions afectades	46	92
Tres administracions afectades	7	21
Quatre administracions afectades	2	8
<b>Total</b>	<b>353</b>	<b>419</b>



### c. Distribució segons les administracions afectades de les actuacions iniciades durant el 2010

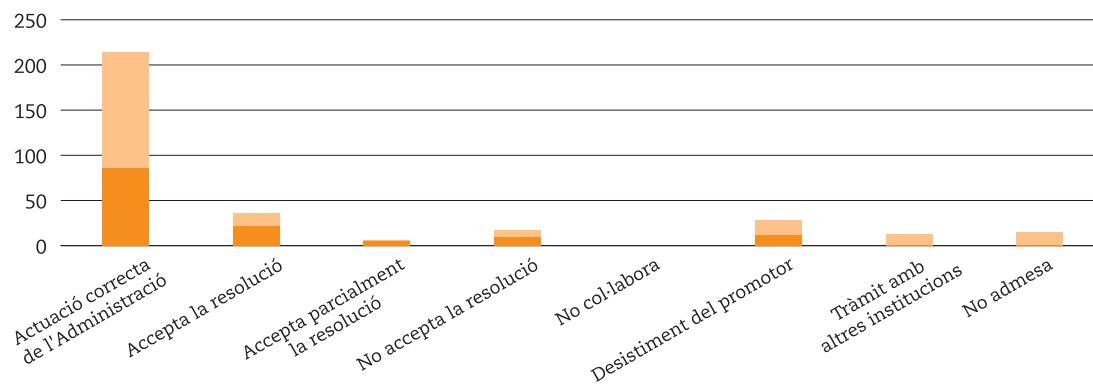
Tipus d'administració	Queixes	Actuacions d'ofici	■ Total
Administració autonòmica	90	13	103
Administració general de l'Estat	30	-	30
Administració local	104	8	112
Serveis d'interès general	152	5	157
Altres administracions	16	1	17
<b>Total</b>	<b>392</b>	<b>27</b>	<b>419</b>



## d. Distribució segons la finalització de les actuacions durant el 2010

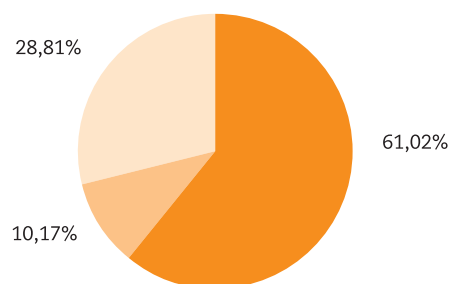
	< 2010	2010	Total	
<b>Actuacions en tramitació</b>	<b>39</b>	<b>160</b>	<b>199</b>	<b>37,69%</b>
Actuacions prèvies a la resolució del Síndic	22	148	170	32,20%
Accions posteriors a la resolució del Síndic	17	12	29	5,49%
<b>Actuacions finalitzades</b>	<b>135</b>	<b>179</b>	<b>314</b>	<b>59,47%</b>
Actuació correcta de l'Administració	86	128	214	40,53%
- Abans de la investigació del Síndic	30	59	89	16,86%
- Després de la investigació del Síndic	56	69	125	23,67%
Accepta la resolució	22	14	36	6,82%
Accepta parcialment la resolució	5	1	6	1,14%
No accepta la resolució	9	8	17	3,22%
No col·labora	-	-	-	0,00%
Desistiment del promotor	12	16	28	5,30%
Tràmit amb altres institucions	1	12	13	2,46%
<b>No admesa</b>	<b>1</b>	<b>14</b>	<b>15</b>	<b>2,84%</b>
<b>Total</b>	<b>175</b>	<b>353</b>	<b>528</b>	<b>100,00%</b>

## Actuacions finalitzades i no admeses



## e. Grau d'acceptació de les consideracions del Síndic

Accepta la resolució	36	61,02%
Accepta parcialment la resolució	6	10,17%
No accepta la resolució	17	28,81%
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100,00%</b>



## Tarifes socials i sistema tarifari integrat

Durant l'any 2010 el Síndic ha continuat rebent queixes de persones perquè no poden utilitzar determinats títols amb bonificació social en el seu trajecte habitual, o bé pel fet que la seva condició els permet accedir a un títol bonificat amb un operador, però amb un altre, no. Una part significativa dels operadors de transport públic apliquen tarifes específiques per a diversos col·lectius (joves, persones grans i amb discapacitat, famílies nombroses, entre d'altres), amb la finalitat de facilitar-los l'accés al servei i el dret a la mobilitat. Tanmateix, el perfil dels beneficiaris, els requisits per tenir-hi dret i el tipus de bonificació són molt heterogenis.

Altres queixes fan referència a la impossibilitat d'obtenir un duplicat de títols multiviatge personalitzats. També cal fer referència a l'actuació d'ofici oberta amb relació a la disponibilitat de passis per acompanyant de persones amb discapacitat que no poden fer ús del transport públic de manera autònoma.

### La xarxa de transport integrat encara no té un sistema de tarifes socials complet i homogeni

La consolidació del sistema tarifari integrat ha fet encara més evidents aquestes contradiccions, ja que permet compartir diferents mitjans de transport en un mateix trajecte i amb el mateix bitllet, però encara no ha incorporat un model complet i homogeni de tarifes socials.

L'any 2005 el Síndic va destacar –i es va recollir en l'informe al Parlament de Catalunya d'aquell any– la necessitat que el sistema tarifari integrat disposés de títols amb bonificació per raons socials, aplicable en l'àmbit de tota la xarxa integrada de manera homogènia. La situació existent en aquell moment era que no s'havia creat un sistema de títols integrats amb tarifes bonificades per raons socials, excepte en el cas de la T-Jove. Paral·lelament, subsistien els títols amb bonificació social dels operadors integrats, que només eren vàlids en els seus trajectes respectius. Això donava lloc a una situació força heterogènia, amb trajectes amb bonificació i d'altres sense o amb bonificacions diferents, en funció de l'operador, la qual cosa generava confusió en els usuaris. El Síndic va fer una valoració globalment positiva del model de transport integrat, que va néixer en l'àmbit

metropolità de Barcelona i que posteriorment es va estendre a altres punts del territori. El Síndic va considerar que, en tot cas, calia resoldre aquesta mancança, que exclouia una part dels usuaris dels beneficis de la integració tarifària.

Cinc anys després la situació no ha canviat de manera substancial. Si bé és cert que s'han incorporat nous títols integrats amb bonificació social –més endavant s'hi farà referència– encara no es pot parlar d'un sistema complet i homogeni de tarifació social en aquest àmbit, malgrat aquests avenços. Tot i les dificultats que comporta en un context de restricció de la despesa pública, el Síndic remarca novament que cal un acord de totes les administracions que participen en l'Autoritat del Transport Metropolità (ATM) perquè s'incorporin al sistema tarifari integrat títols bonificats per a col·lectius amb necessitats especials que actualment no reben un tractament diferenciat en aquest sistema. Cal fer una referència especial a les persones amb discapacitat i les persones amb recursos escassos.

Tal com recollia l'*Informe al Parlament 2009*, els poders públics han de garantir i fomentar el dret a la mobilitat de les persones amb recursos econòmics escassos. L'indicador que determini l'accés a aquests títols bonificats o gratuïts ha de ser l'indicador de renda de suficiència (IRSC), com a índex propi de Catalunya per determinar la manca de recursos econòmics. Aquestes consideracions es van fer aleshores amb relació als títols dels operadors integrats a l'Entitat Metropolitana del Transport (EMT). Tanmateix, són perfectament extrapolables a la xarxa integrada, a l'hora de fixar els recursos mínims que cal tenir en compte per definir el model de títols per a persones amb baixa capacitat econòmica que aquest sistema hauria d'incloure.

Pel que fa a l'actuació amb relació a la disponibilitat de passis per acompanyant de persones amb discapacitat que no poden fer ús del transport públic de manera autònoma, encara està en tramitació, però cal remarcar que el motiu de l'obertura d'aquesta actuació és que el Síndic considera que, també en aquest cas, els requisits exigits per disposar d'aquest títol d'acompanyant haurien de ser homogenis en tot l'àmbit metropolità.

Dins els títols socials que s'han incorporat recentment destaca especialment la targeta T-12, que permet viatjar gratuïtament i de manera il·limitada als menors de dotze anys dins la zona tarifària on viuen. El Departament de Política Territorial i Obres Públiques no ha acceptat les consideracions que el Síndic li va formular i que

recollia l'Informe 2009. Es manté, per tant, l'exigència del DNI com a requisit per acreditar la identitat del menor i les característiques del títol, inclosa la contraprestació inicial de 35 euros, que s'ha de pagar novament en cas de pèrdua o de sostracció, que són els aspectes que havien generat més queixes. Tanmateix, la renovació anual es fa de manera gratuïta.

### El nou títol de transport per a famílies nombroses i monoparentals significa un avenç, però no dona resposta a tots els perfils de mobilitat

Un altre aspecte de la T-12 que ha estat motiu de queixa és la limitació d'ús a una única zona tarifària. Sobre aquesta qüestió, l'ATM ha assenyalat que la T-12 pretén afavorir fonamentalment la mobilitat quotidiana dels escolars i que la proximitat del domicili és un criteri preferent en l'assignació d'escola. No obstant això, el Síndic ha volgut destacar que la proximitat de l'escola al lloc de treball dels pares també és un criteri de preferència en l'assignació d'escola. Cal tenir en compte les especificitats de la ciutat de Barcelona, com a origen o destinació d'una bona part de la mobilitat –també l'escolar– dins la regió metropolitana, especialment en l'àmbit de les primeres corones tarifàries.

D'acord amb aquestes consideracions, el Síndic ha suggerit que en els casos en què s'acrediti que l'escola es troba fora del municipi de residència, però prop del lloc de treball dels pares, tindria sentit expedir una T-12 de més d'una zona. El Departament de Política Territorial i Obres

Públiques, però, no ha acceptat aquest suggeriment. A partir de les queixes rebudes, el Síndic també ha valorat els títols específics integrats per a famílies nombroses i monoparentals. Inicialment, es van establir descomptes per a famílies nombroses aplicables només al bitllet senzill i als títols unipersonals personalitzats (T-Mes, T-Trimestre i T-Jove). El Síndic va suggerir que s'estenguessin els descomptes als títols no personalitzats d'ús més freqüent entre els usuaris (T-10 i T-50/30), per no deixar sense bonificació les famílies nombroses que utilitzen aquests títols més habituals.

Tot i que no ha acceptat específicament aquest suggeriment, el Departament de Política Territorial i Obres Públiques ha indicat que, amb la implantació del títol específic per a famílies nombroses i monoparentals T-70/90, el preu individual del viatge resultant és inferior al que resultaria d'aplicar un descompte del 20 i el 50 per cent a la targeta T-10. El Síndic ha destacat que, tot i que això implica una millora substancial amb relació a la situació anterior, ja que aquest títol en permet un ús menys intensiu, no dona resposta als casos en què els membres de la família no es desplacen junts i algun dels membres ho fa només de manera esporàdica. Amb aquests paràmetres de mobilitat, el títol T-10 és l'opció més idònia.

Finalment, cal fer referència a una qüestió que, tot i que no és específica només dels títols amb bonificació social, continua generant queixes: la impossibilitat d'obtenir un duplicat de títols multiviatge personalitzats. El Síndic ha hagut de reiterar que l'Autoritat del Transport Metropolità ha de disposar dels mitjans per anul·lar electrònicament, en cas de sostracció, els títols que són d'ús exclusiu de l'usuari que els ha adquirit. La manca dels mitjans tècnics per emetre duplicats en aquests casos no pot emparar per més temps el que comporta un perjudici injustificat per a qui ha pagat el títol personalitzat per avançat.

#### Queixa 01789/2009

La queixa planteja que no hi ha bonificació per a famílies nombroses en el títol integrat 50/30. El Síndic va suggerir que s'incorporés la bonificació en els títols multiviatge d'ús més freqüent en la xarxa integrada. El títol 70/90, de nova creació, permet un ús menys intensiu, no dona cobertura a tots els perfils de mobilitat dels membres de famílies nombroses i monoparentals.

#### Queixa 05201/2010

La persona interessada va patir el robatori d'una T-Trimestre de dues zones al cap d'un mes d'haver-la adquirida. En sol·licitar un duplicat se li va indicar que no és possible anul·lar el títol sostret. Amb relació a aquesta qüestió, el Síndic ha reclamat a l'ATM que porti els mitjans tècnics necessaris perquè sigui possible emetre duplicats dels títols personalitzats.

## El preu de l'aigua i la condició de resident empadronat

El subministrament d'aigua a domicili i el sistema de tarifes que han de pagar els usuaris continua sent font de conflictes i queixes al Síndic. En altres anys, en el capítol de consum, s'havia fet referència al sistema tarifari basat en un consum mínim que havien de pagar tots els usuaris amb independència del seu consum real. Aleshores es destacaven les ineficiències que aquest sistema generava, especialment des de la perspectiva del foment de l'estalvi d'un recurs escàs i la claredat en la informació a l'usuari sobre els conceptes facturats.

L'any 2010 algunes persones s'han adreçat al Síndic per manifestar el descord amb el fet que ajuntaments de municipis on tenen la segona residència els apliquin tarifes més altes pel fet de no estar-hi empadronats.

Les decisions adoptades per aquests ajuntaments són un reflex, a parer del Síndic, de les dificultats per fer compatibles la facturació del consum real, sense mínims, amb la repercussió de les despeses fixes del servei de manera equitativa entre tots els usuaris.

### Fixar tarifes diferents per a usuaris empadronats i no empadronats genera discriminació

En aquest sentit, una separació estricta entre despeses fixes o estructurals i volum d'aigua consumit permetria teòricament una distribució equitativa de càrregues entre els usuaris, de manera que els que en fan un ús estacional o esporàdic pagarien la part proporcional de despeses fixes, però només l'aigua realment consumida, a un preu comú establert per trams.

Ara bé, cal tenir en compte que, segons el que assenyalen els gestors d'aquestes serveis, el preu de l'aigua consumida representa entre el 10 i el 20 per cent del cost total del servei, de manera que la seva incidència en la factura global que paga l'usuari és relativament baixa. Aquesta realitat fa difícil articular un sistema tarifari amb aquesta separació estricta entre

despesa fixa i consum, que, d'altra banda, deixaria un marge molt reduït a fomentar l'estalvi amb trams penalitzats per al consum excessiu. I, alhora, en la mesura que la tarifa gravi fonamentalment el consum, es fa més complex aquest repartiment equitatiu i proporcional de costos.

En el mateix sentit, cal destacar també que, a l'hora de definir el sistema tarifari del servei de subministrament d'aigua, s'han de fer compatibles dos dels principis establerts en la Directiva marc de l'aigua: que l'estructura tarifària sigui un instrument eficaç per afavorir l'estalvi del recurs i la repercussió íntegra dels costos que genera el subministrament. La combinació de tots dos principis i la mateixa configuració de la despesa fan més complexa l'estructuració de les tarifes.

Això no obstant, en la mesura que cal considerar discriminatori fixar tarifes diferents per a usuaris empadronats i no empadronats, el Síndic ha suggerit que es modifiqui el sistema tarifari en els casos plantejats.

En aquests casos, el Síndic ha hagut de reiterar que els tribunals han assenyalat que l'aplicació de tarifes diferents a un servei públic per raó de residència genera discriminació. Anteriorment, el Síndic ja s'havia pronunciat en el mateix sentit, i amb el mateix fonament, amb motiu de queixes relacionades amb aquest o altres serveis i prestacions municipals.

### Queixa 03951/2010

El mes de juliol el Síndic va rebre dues queixes de persones que consideraven que el sistema tarifari aplicat al consum d'aigua a Tossa de Mar, a partir de juny de 2010, perjudicava els no residents, si bé no aportaven cap element que permetés valorar un possible tracte discriminatori. Posteriorment, s'han rebut dues queixes que aporten més informació sobre el sistema tarifari establert al mateix municipi i els mitjans de comunicació s'han fet ressò també del desacord dels afectats amb el nou sistema. Atès que es tracta d'una qüestió que afecta una pluralitat de persones que va més enllà de les que han presentat queixa singular, el Síndic proposa obrir una actuació d'ofici per valorar si el sistema tarifari del consum d'aigua establert per l'Ajuntament de Tossa de Mar pot constituir un tracte discriminatori per als usuaris no empadronats al municipi.

## Empreses privades que presten serveis d'interès general

L'evolució de la nostra societat ha comportat que els drets dels consumidors vagin prenent progressivament més relleu, especialment els drets relacionats amb la prestació de serveis que es consideren bàsics o essencials en la vida quotidiana de les persones. Tradicionalment, han format part d'aquest grup els serveis domèstics –llum, aigua i gas– però cada vegada té més pes el sector de telecomunicacions, com a prestacions amb una alta incidència en els diversos aspectes del desenvolupament personal i social.

Una part important d'aquests serveis, a cavall de les normes de la Unió Europea que liberalitzen sectors d'activitat, han evolucionat des de la configuració com a serveis públics reservats a l'Administració fins a la situació actual, en què els presten empreses privades en règim de lliure mercat. El caràcter de servei essencial o de prestació bàsica comporta per a les empreses que el presten un conjunt d'obligacions que la regulació del servei imposa amb relació a l'accés al servei, i el cost i la qualitat amb què es presta, fonamentalment.

Justament per aquest caràcter bàsic o essencial, amb una elevada incidència en la vida quotidiana de les persones, des de l'inici del mandat anterior, el Síndic ha volgut supervisar la incidència d'aquests serveis en els drets de les persones, malgrat que es prestaven des del sector privat. Inicialment, aquesta supervisió es va fonamentar en el caràcter públic, en sentit material, de l'activitat subjecta a obligacions de servei públic. De manera molt sintètica, aquest plantejament partia de la consideració que liberalitzar un sector d'activitat considerat essencial no podia comportar per als usuaris una disminució de drets i garanties, entre les quals hi ha l'accés al Síndic.

Posteriorment, l'article 78.1 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya (EAC) ha incorporat un reconeixement exprés a la capacitat del Síndic de supervisar les empreses privades que gestionen serveis públics o acompleixen activitats d'interès general o universal, o activitats equivalents. Aquest manament es culmina amb l'aprovació de la Llei 24/2009, del 23 de desembre, del Síndic de Greuges.

Des d'un primer moment, la supervisió d'aquestes activitats d'interès general s'ha plantejat des

d'una perspectiva de col·laboració amb les empreses, amb l'objectiu comú d'una millor defensa dels drets dels usuaris del servei. Amb aquest objectiu, el Síndic ha volgut formalitzar convenis amb els operadors dels diversos sectors d'activitats d'interès general.

Del conjunt de qüestions tractades en el marc d'aquests convenis, cal destacar-ne, per a l'any 2010, les següents:

En l'àmbit de les telecomunicacions i el servei universal de comunicacions electròniques, les queixes plantejades reflecteixen, una vegada més, que l'accés a la banda ampla és una prestació que les persones ja perceben des de fa temps com un servei essencial en els diversos àmbits de les seves activitats quotidianes, i que la manca d'aquest accés provoca situacions de desigualtat. Tot i els esforços per estendre la cobertura a les poblacions que no hi tenen accés en condicions de mercat, encara hi ha zones i poblacions de Catalunya –en alguns casos, fins i tot en nuclis que formen part de grans ciutats o conurbacions– on les persones que hi viuen i hi treballen no poden accedir a aquest servei. En aquest sentit, cal insistir, una vegada més, en la necessitat que aquest servei sigui accessible universalment, amb independència del lloc de residència, com a factor d'equilibri territorial i igualtat d'oportunitats entre les persones.

### La banda ampla és percebuda cada cop més com un servei essencial

En l'àmbit dels serveis bàsics o essencials, una de les qüestions que sovint motiven la queixa dels usuaris és el tall del subministrament per impagament. Certament, la regulació dels subministraments essencials als habitatges –llum, aigua i gas, essencialment–, preveu la possibilitat d'interrompre el subministrament per manca de pagament, si bé també estableix que cal advertir prèviament l'usuari, de manera que en quedi constància, i amb prou antelació, per permetre-li fer efectiu el pagament i evitar la interrupció del servei. Pel que fa a aquesta qüestió, en alguns casos el Síndic ha destacat la conveniència d'incorporar un avís addicional –escrit o telefònic– abans de fer efectiva la suspensió del servei, com a garantia per poder evitar el tall, i que cal evitar la suspensió en períodes on no es pot garantir que, amb el pagament, l'usuari pugui tenir el servei restablert de manera immediata.

Més enllà de garantir el compliment d'aquesta garantia formal, per donar opció a l'usuari de resoldre la situació abans de la interrupció del servei, també cal que les factures que fonamenten l'avís de suspensió del subministrament estiguin efectivament impagades.

Una part de les queixes que rep el Síndic amb relació a la prestació de serveis essencials fan referència a les dificultats o el cost d'accedir-hi. Quan es tracta, per exemple, d'accés a subministrament elèctric en sòl no urbanitzable, en principi qui sol·licita el servei s'ha de fer càrrec del cost que comporti la infraestructura per fer-li arribar el servei, que sovint pot ser considerable. A aquesta limitació, s'hi poden afegir les que derivin de la qualificació de sòl i les limitacions d'usos establertes pel planejament urbanístic.

Sense qüestionar la legitimitat d'aquestes limitacions, el Síndic ha hagut de recordar en

alguns casos el deure de facilitar al particular afectat informació clara i entenedora sobre les circumstàncies que impedeixen o endarrerixen l'accés al servei. Si l'Administració té un deure genèric d'informar i orientar els ciutadans sobre els requisits jurídics i tècnics que la normativa imposa als projectes i les actuacions que es proposin dur a terme, aquesta obligació és exigible amb més motiu quan allò que se sol·licita afecta l'accés a un servei bàsic.

En altres casos, el Síndic ha hagut de recordar a les companyies que presten serveis essencials que aquesta circumstància comporta que han de prendre les mesures necessàries per evitar que dilacions en la tramitació de les altes provoquin perjudicis a les persones. En el mateix sentit, quan es produeixin incidències que impedeixen el procés d'alta del servei, han d'informar-ne els afectats perquè es puguin trobar alternatives temporals per cobrir les seves necessitats bàsiques.

#### Queixa 00907/2010

La persona interessada manifesta que ha rebut en dues ocasions un avís de tall de subministrament amb relació a dues factures que ja havien estat abonades prèviament. En el primer cas, es va arribar a fer efectiu el tall, malgrat que la persona interessada havia formulat una reclamació en què exposava que les factures ja havien estat pagades. Endesa assenyala que la factura del 2 de novembre de 2009 va generar un tall de subministrament, amb un avís previ de 10 de desembre, i que el titular del subministrament la va pagar el mes de febrer de 2010. Així mateix, indica que el mes de gener de 2010, abans de fer efectiu el tall de subministrament, va comunicar per telèfon a la persona interessada que les factures de setembre i novembre eren diferents, malgrat que coincidissin en l'import.

Pel que fa a la primera factura, sorprèn que pugui constar en l'avís de tall de subministrament quan es tracta d'una factura emesa –segons les dades aportades per la persona interessada– només onze dies abans de comunicar l'avís de tall. Això, juntament amb el fet que l'altra factura reclamada coincidís en import amb una d'anterior i ja pagada, podia haver generat una confusió als titulars del subministrament sobre l'existència del deute i la idoneïtat de les quantitats reclamades. El Síndic suggereix a Endesa que tingui en compte aquestes circumstàncies a l'hora de valorar la reclamació de la persona interessada, però Endesa no accepta el suggeriment.

#### Queixa 01335/2010

El Consell Comarcal de la Terra Alta va plantejar al Síndic que diversos alumnes d'un IES no disposaven d'accés a banda alta al seu domicili, fet que dificultava la implantació del programa Educat 1x1 al centre. La tramitació d'aquesta actuació va permetre comprovar, una vegada més, que el fet que la connexió a Internet per banda ampla encara no formi part del servei universal de telecomunicacions actua com a factor de desigualtat territorial.

#### Queixa 02290/2010

Un resident a Cabriels va presentar una queixa per la lentitud en la tramitació d'una sol·licitud d'alta de subministrament de gas. En la tramitació de la queixa es va poder constatar que, finalment, s'havia donat d'alta el servei, si bé el Síndic va voler destacar que calia prendre les mesures necessàries per evitar que les dilacions en la tramitació de les altes provoquessin perjudicis a les persones.

## Actuacions d'ofici

**AO 01099/2010**  
En tramitació

**Dificultats dels usuaris del servei de transport interurbà per carretera quan viatgen amb nadons**

Els autocars que presten el servei de transport no estan adaptats a les necessitats dels nadons i, per tant, no poden garantir unes condicions mínimes de seguretat. Tot i que la Directiva europea 2001/1985 no ho regula de manera específica, l'Administració catalana hauria d'iniciar els estudis oportuns per valorar la idoneïtat i el cost d'implantació dels elements que podrien contribuir a millorar la seguretat dels nadons que viatgen als autocars. Per aquest motiu, el Síndic s'ha adreçat als departaments d'Innovació, Universitats i Empresa, i de Política Territorial i Obres Públiques.

**AO 01148/2010**  
En tramitació

**Procés d'implantació de la TDT**

El Síndic vol fer el seguiment del procés de transició a la TDT des de la fase actual fins a la finalització. Actualment s'està portant a terme la segona fase de l'apagada analògica, que engloba zones on hi ha dificultats de recepció, i en paral·lel l'encesa de la tercera fase de la TDT, la més complexa, que afecta la conurbació de Barcelona i bona part del Pirineu. Per aquest motiu, el Síndic s'ha adreçat al Departament de Governació i Administracions Públiques per demanar informació sobre aquest assumpte.

**AO 01211/2010**  
En tramitació

**Conseqüències del temporal de neu del 8 de març en la prestació del servei de subministrament elèctric**

El temporal de neu del passat 8 de març va afectar, entre d'altres, la prestació de serveis bàsics com és el cas del subministrament elèctric. Més de 220.000 usuaris van veure interromput el servei de subministrament elèctric.

Tot i l'excepcionalitat de la situació, el que no resulta comprensible és que havent transcorregut quatre dies des que va tenir lloc el temporal, durant els quals les condicions climatològiques van ser favorables, encara hi hagués un gran nombre d'usuaris que no podien disposar del subministrament elèctric que tenien contractat. Així doncs, el Síndic va decidir obrir aquesta actuació d'ofici i s'adreça al Departament d'Economia i Finances, a Endesa i a Red Eléctrica per estudiar l'assumpte més a fons.

**AO 01212/2010**  
En tramitació

**Conseqüències del temporal de neu del 8 de març en les infraestructures bàsiques, transports i mitjans de comunicació**

El passat 8 de març de 2010, molts ciutadans de Catalunya es van veure afectats per les conseqüències derivades d'un temporal de neu que va afectar infraestructures bàsiques, mitjans de transport públics i privats, i sistemes de comunicació i prestació de serveis bàsics. Els serveis públics de transport ferroviari van quedar interromputs sense que s'informés els afectats i se'ls oferissin mesures alternatives que poguessin garantir la seva mobilitat. Així mateix, el Síndic estudiarà la manca de previsió meteorològica, la coordinació dels serveis de protecció civil i forces de seguretat, i la gestió dels serveis de transport públic. Així doncs, el Síndic decideix obrir aquesta actuació d'ofici i s'adreça tant als departaments d'Interior, Relacions Institucionals i Participació, i de Política Territorial i Obres Públiques com a l'Ajuntament de Barcelona.

**AO 01955/2010**  
**En tramitació****Obligació dels mercats municipals de Barcelona de disposar de fulls de reclamació i de lliurar-los als consumidors que ho sol·licitin**

El Síndic decideix obrir una actuació d'ofici amb la finalitat d'analitzar si els mercats municipals de Barcelona compleixen el que preveu la normativa que regula l'obligació dels establiments comercials de disposar de fulls de reclamació i de lliurar-los als consumidors que ho sol·licitin, normativa que està determinada pel que preveu el Decret 70/2003, del 4 de març, pel qual es regulen els fulls de reclamació/denúncia als establiments comercials i en l'activitat de prestació de serveis. Per això s'ha adreçat al Departament d'Economia i Finances i a l'Ajuntament de Barcelona per demanar informació.

**AO 02156/2010**  
**En tramitació****La gratuïtat dels bitllets de transport públic dels acompanyants de les persones amb discapacitat**

El Síndic obre una actuació d'ofici davant l'actual manca d'homogeneïtzació de la tarifació social dels mitjans de transport públic en l'àmbit tarifari integrat que provoca que es tractin de manera diferent situacions idèntiques. Aquest és el cas de permetre la gratuïtat o tan sols una bonificació dels bitllets als acompanyants de les persones amb discapacitat que necessiten anar acompanyades per fer ús del transport públic.

Així, mentre que Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC) bonifica un 50% el preu del bitllet senzill de l'acompanyant, Renfe bonifica el 40% i l'Entitat Metropolitana del Transport (EMT) tan sols exigeix el pagament d'una taxa per emetre el passi que lliura a la persona amb discapacitat i permet que qualsevol persona la pugui acompanyar de manera gratuïta.

**AO 02655/2010**  
**En tramitació****Qualitat del subministrament elèctric i accés a banda ampla en un barri de Cerdanyola del Vallès**

Els mitjans de comunicació han recollit recentment la paradoxa que el barri situat a tocar del sincrotró, al parc tecnològic del Vallès, té un accés a banda ampla (amb ADSL) molt limitat i la xarxa elèctrica pateix interrupcions i baixades de tensió freqüents. Segons el que assenyalen els mitjans, els veïns demanen accés a banda ampla per mitjà del programa BAR i estan mantenint converses amb la companyia distribuïdora per millorar la xarxa elèctrica. El Síndic decideix obrir una actuació d'ofici i s'adreça tant als departaments de Governació i Administracions Públiques i Economia i Finances com a l'Ajuntament de Cerdanyola per valorar les mesures previstes per resoldre aquestes mancances.

**AO 03606/2010**  
**En tramitació****Les diferències entre empadronats i no empadronats en el sistema tarifari de l'aigua en un municipi**

El Síndic ha rebut un escrit anònim amb un rebut d'aigua annexat del servei municipal d'aigua de Figaró-Montmany en què la tarifa apareix identificada com a "domèstica-no empadronat". Davant l'indici d'un tractament tarifari diferenciat per raó del subjecte que pugui ser contrari al principi d'igualtat en les condicions d'accés als serveis públics, el Síndic proposa l'obertura d'una actuació d'ofici per verificar aquesta circumstància i, si escau, recomanar-ne la modificació, i per això s'ha adreçat a l'Ajuntament d'aquest municipi.

**AO 03607/2010**  
**En tramitació****Endarreriments en la facturació del servei elèctric**

Des de fa un temps sovintegen les queixes individuals per manca de facturació del subministrament elèctric, i els mitjans de comunicació s'han fet ressò de casos generals en determinades poblacions; el darrer, al municipi de Rajadell. Per valorar l'abast d'aquests supòsits, les causes que els han motivat i les mesures adoptades per corregir-ho, el Síndic proposa l'obertura d'aquesta actuació d'ofici i s'adreça a Endesa.

**AO 03608/2010**  
**En tramitació****Qualitat del subministrament elèctric a un barri de Barcelona**

Els mitjans de comunicació han assenyalat recentment que al barri de la Barceloneta s'havia produït una avaria que va afectar gairebé tots els veïns, que es queixen de la qualitat del servei i les avaries freqüents. En relació amb això, el Síndic proposa l'obertura d'aquesta actuació d'ofici i s'adreça a Endesa per estudiar l'assumpte a fons.

**AO 04156/2010**  
**En tramitació****Les diferències entre empadronats i no empadronats en el sistema tarifari de l'aigua en un municipi**

El mes de juliol el Síndic va rebre dues queixes de persones que consideraven que el sistema tarifari aplicat al consum d'aigua a Tossa de Mar, a partir de juny de 2010, perjudicava els no residents, si bé no aportaven cap element que permetés valorar un possible tracte discriminatori. Posteriorment, s'han rebut dues queixes que aporten més informació sobre el sistema tarifari establert al mateix municipi i els mitjans de comunicació s'han fet ressò també del desacord dels afectats amb el nou sistema. Atès que es tracta d'una qüestió que afecta una pluralitat de persones que va més enllà de les que han presentat queixa singular, el Síndic proposa obrir una actuació d'ofici per valorar si el sistema tarifari del consum d'aigua establert per l'Ajuntament de Tossa de Mar pot constituir un tracte discriminatori per als usuaris no empadronats al municipi.

**AO 05987/2010**  
**En tramitació****Les reclamacions derivades del col·lapse als aeroports per la vaga de controladors aeris**

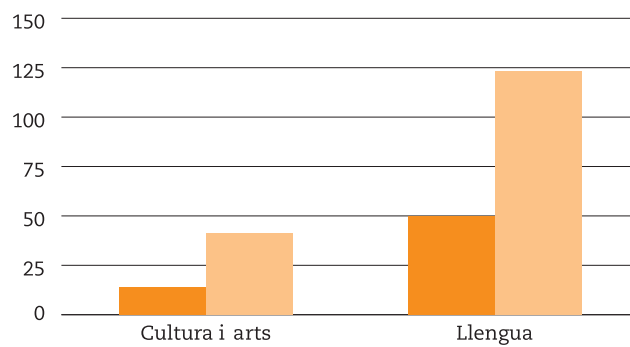
Amb motiu dels perjudicis causats per la vaga de controladors aeris en un dia de màxima afluència de viatgers, el Síndic proposa obrir una actuació d'ofici per valorar l'actuació de les administracions en la gestió d'aquest conflicte i la compensació als afectats pels perjudicis causats pel mal funcionament del servei aeroportuari, i s'adreça a l'Agència Catalana de Consum, a la Direcció General de Protecció Civil i al Defensor del Poble d'Espanya.

### 3. CULTURA I LLENGUA

#### Cultura i llengua en xifres

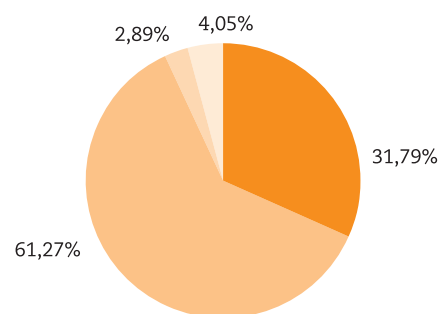
##### a. Distribució segons la matèria de les actuacions iniciades durant el 2010

Cultura i llengua	Queixes	Actuacions d'ofici	Consultes	Total
Cultura i arts	14	-	41	55
Llengua *	47	3	123	173
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>3</b>	<b>164</b>	<b>228</b>



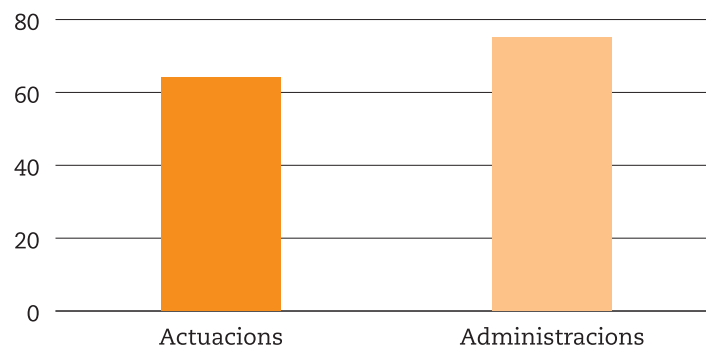
##### \* Llengua

Vulneració dels drets dels castellanoparlants	31,79%
Vulneració dels drets dels catalanoparlants	61,27%
Vulneració dels drets dels parlants de l'aranès	2,89%
Altres	4,05%
<b>Total</b>	<b>100,00%</b>



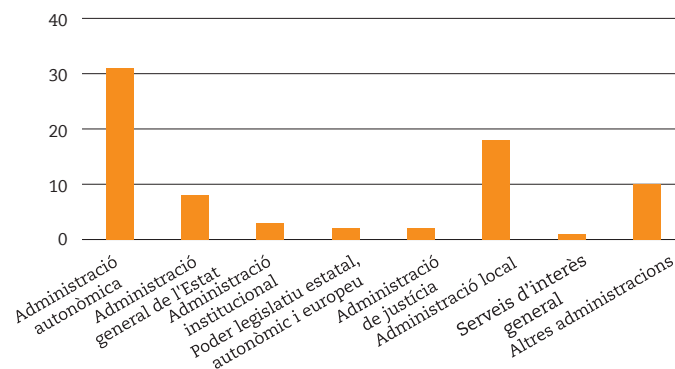
### b. Nombre d'administracions afectades en les actuacions

Expedients amb	Actuacions	Administracions
Una administració afectada	57	57
Dues administracions afectades	4	8
Tres administracions afectades	2	6
Quatre administracions afectades	1	4
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>75</b>



### c. Distribució segons les administracions afectades en les actuacions iniciades durant el 2010

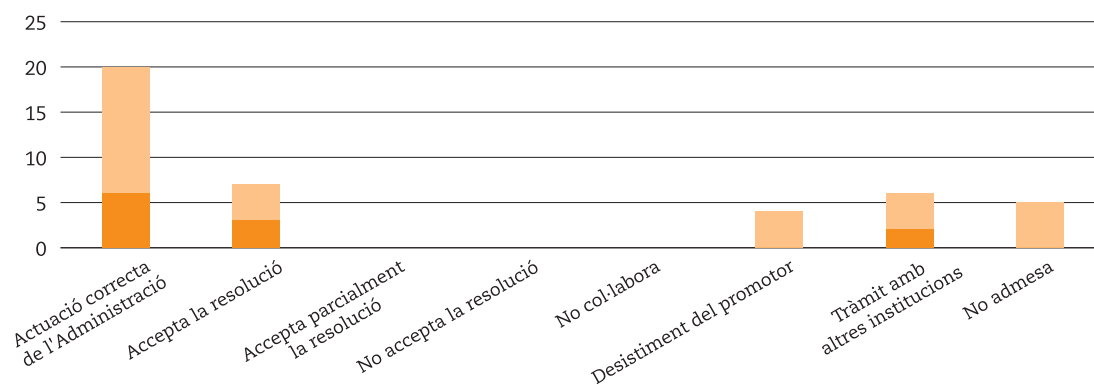
Tipus d'administració	Queixes	Actuacions d'ofici	Total
Administració autonòmica	27	4	31
Administració general de l'Estat	6	2	8
Administració institucional	3	-	3
Poder legislatiu estatal, autonòmic i europeu	2	-	2
Administració de justícia	2	-	2
Administració local	18	-	18
Serveis d'interès general	1	-	1
Altres administracions	10	-	10
<b>Total</b>	<b>69</b>	<b>6</b>	<b>75</b>



## d. Distribució segons la finalització de les actuacions durant el 2010

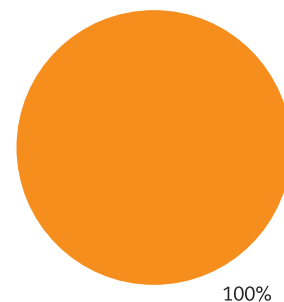
	< 2010	2010	Total	
<b>Actuacions en tramitació</b>	<b>8</b>	<b>33</b>	<b>41</b>	<b>49,40%</b>
Actuacions prèvies a la resolució del Síndic	4	33	37	44,58%
Accions posteriors a la resolució del Síndic	4	-	4	4,82%
<b>Actuacions finalitzades</b>	<b>11</b>	<b>26</b>	<b>37</b>	<b>44,58%</b>
Actuació correcta de l'Administració	6	14	20	24,10%
- Abans de la investigació del Síndic	3	9	12	14,46%
- Després de la investigació del Síndic	3	5	8	9,64%
Accepta la resolució	3	4	7	8,43%
Accepta parcialment la resolució	-	-	-	0,00%
No accepta la resolució	-	-	-	0,00%
No col·labora	-	-	-	0,00%
Desistiment del promotor	-	4	4	4,82%
Tràmit amb altres institucions	2	4	6	7,23%
<b>No admesa</b>	<b>-</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>6,02%</b>
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>64</b>	<b>83</b>	<b>100,00%</b>

## Actuacions finalitzades i no admeses



## e. Grau d'acceptació de les consideracions del Síndic

Accepta la resolució	7	100,00%
Accepta parcialment la resolució	-	0,00%
No accepta la resolució	-	0,00%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100,00%</b>



## Capacitació lingüística del personal sanitari

D'acord amb el que estableix l'article 33, apartat 1, de l'Estatut d'autonomia de Catalunya (EAC), els ciutadans tenen el dret d'opció lingüística i aquest dret de les persones a utilitzar la llengua oficial que elegeixin obliga les administracions públiques.

Igualment, l'article 34 del text estatutari estableix que totes les persones tenen dret a ser ateses oralment i per escrit en la llengua oficial que elegeixin en la seva condició d'usuàries dels serveis, entre els quals hi ha els sanitaris.

La Llei 1/1998, del 7 de gener, de política lingüística, per garantir el dret d'opció lingüística de la ciutadania ha establert en l'article 11.1 que el personal al servei de les administracions, les corporacions i les institucions públiques de Catalunya han de tenir un nivell de coneixement adequat i suficient de les dues llengües oficials, tant en l'expressió oral com en l'escrita, que els faci aptes per desenvolupar les funcions pròpies del seu lloc de treball.

**Les persones usuàries dels serveis sanitaris públics tenen dret a ser ateses oralment i per escrit a Catalunya en la llengua oficial que elegeixin**

Per fer efectiva la capacitació lingüística del personal al servei de les administracions públiques, el text legal ha imposat al Govern de la Generalitat el deure de garantir l'ensenyament del català al personal no només de l'Administració de la Generalitat, sinó també al de les corporacions locals, de les universitats públiques i de l'Administració de justícia de Catalunya, i també el foment de mesures de formació continuada d'aquest personal.

Amb la mateixa finalitat, aquesta norma estableix que en el procés de selecció per a accedir a les places de personal de l'Administració de la Generalitat, de l'Administració local i de l'administració i

serveis de les universitats, inclòs el personal laboral, s'ha d'acreditar el coneixement de la llengua catalana, tant en l'expressió oral com en l'escrita en el grau adequat a les funcions pròpies de les places de què es tracti en els termes establerts per la legislació de funció pública.

En l'àmbit de la prestació dels serveis públics sanitaris, els darrers anys han sovintejat les queixes relatives a la manca d'informació i de documentació, tant oral com escrita, en una o altra llengua oficial, però l'any 2009 es van rebre a la institució diverses queixes relatives a la vulneració del dret dels pacients catalanoparlants a ser atesos en la llengua pròpia, ja que es van haver d'adreçar als facultatius en castellà per aconseguir ser atesos.

**Les administracions han de garantir la capacitació lingüística dels prestadors dels serveis sanitaris públics**

En aquests casos, els responsables dels serveis mèdics on van tenir lloc les incidències, les van atribuir a la contractació de metges estrangers –d'una forma perfectament legal dins de la normativa actual, però amb un desconeixement de la llengua catalana i en procés d'adaptació cultural– com a conseqüència de la manca de professionals sanitaris a Catalunya.

El Departament de Salut, per mitjà de l'Institut d'Estudis de la Salut, va elaborar l'any 2008 el Programa d'acollida de professionals estrangers. Aquest programa, com a proposta formativa, es basa, d'una banda, en coneixements relacionats amb els aspectes jurídics, legals i del sistema de salut, drets i deures dels pacients, comunicació metge-pacient, etc. i, d'altra banda, en la facilitació del procés d'integració en el lloc de treball mitjançant una autorització activa, incloent-hi el treball del coneixement de la llengua catalana.

Tanmateix, ateses les disposicions de l'article 11 de la Llei de política lingüística, esmentada més amunt, el Síndic va considerar oportuna l'obertura d'una actuació d'ofici enguany per conèixer les mesures adoptades pel Departament de Salut sobre la capacitació lingüística del personal sanitari estranger.

### Queixes 01229/2009 i 01382/2009

En el cas de les queixes 01229/2009 i 01382/2009 els promotors es mostraven disconformes amb la resposta que els havien facilitat els Serveis de Salut Integrats del Baix Empordà i Fundació Salut Empordà, respectivament, quan s'hi van adreçar per manifestar els seu descontentament pel fet d'haver estat instats a parlar en castellà als metges que els van atendre, tant a l'Hospital de Palamós, en què la persona interessada va ser instada tant per una metgessa com per una infermera perquè parlés en castellà i va observar que per megafonia es feien els anuncis en castellà, com a l'Hospital de Figueres, en què el promotor va ser interromput per la metgessa, a qui va començar a explicar en català el seu estat de salut, i ella va al·legar que tenia problemes per entendre'l.

En el primer cas, la persona interessada va adreçar una reclamació a Serveis de Salut Integrats del Baix Empordà i es mostrava disconforme amb la resposta de la responsable de la Unitat d'Atenció al Ciutadà, que, si bé manifesta que d'acord amb el Pla estratègic de política lingüística als centres sanitaris el català és la llengua pròpia de totes les institucions de Catalunya, va excusar les incidències relacionades en la contractació de metges estrangers, d'una forma perfectament legal dins de la normativa actual, tot i que, malauradament, aquestes persones no tenen coneixement del català.

## Retolació dels senyals de trànsit

Amb relació a la tramitació d'expedients sancionadors en matèria de trànsit, s'ha plantejat el fet que la informació complementària dels senyals de trànsit està redactada únicament en llengua catalana. Aquesta circumstància pot contravenir la legislació estatal bàsica en matèria de trànsit els preceptes de la qual són aplicables en tot el territori nacional i obliguen els titulars i els usuaris de les vies públiques.

Concretament, l'article 56 de la Llei de trànsit i seguretat vial, aprovada pel Reial decret legislatiu 339/1990, del 2 de març, i modificada per la Llei 18/2009, del 23 de novembre, determina que les indicacions escrites dels senyals s'han d'expressar almenys en l'idioma espanyol oficial de l'Estat.

**L'Estatut estableix que el català és la llengua pròpia de Catalunya i d'ús normal de les administracions públiques**

Igualment, l'article 138 del Reglament general de circulació, aprovat pel Reial decret 1428/2003, del 21 de novembre, estableix que les indicacions escrites que s'inclouin o acompanyin els panells de senyalització de les vies públiques, i les inscripcions, han de figurar en idioma castellà i, a més, en la llengua oficial de la comunitat autònoma reconeguda en l'estatut d'autonomia respectiu, quan el senyal estigui ubicat en l'àmbit territorial de la comunitat autònoma esmentada.

En aquesta qüestió, cal tenir present els preceptes estatutaris que estableixen que el català és la llengua pròpia de Catalunya i d'ús normal de les administracions públiques (art. 6 de l'EAC) i general dels ens locals en les seves activitats (art. 5.1 Decret legislatiu 2/2003, del 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya), i també que és oficial a Catalunya juntament amb el castellà, llengua oficial de l'Estat espanyol.

D'altra banda, cal recordar els preceptes de l'article 9 de la Llei 1/1998, del 7 de gener, de política lingüística, i fins i tot la Carta Municipal de Barcelona, aprovada per la Llei 22/1998, del 30 de desembre, i no seria sobrer esmentar, en

defensa de l'actuació municipal, que l'article 37 de Llei de política lingüística ha establert que les corporacions locals, en l'àmbit de les competències respectives– entre les quals hi ha l'ordenació del trànsit de vehicles i persones en vies urbanes (article 66.3 b) del Decret legislatiu 2/2003, del 28 d'abril)– han de fomentar la imatge pública i l'ús del català.

**Cal evitar qualsevol discriminació per raó de llengua en la informació complementària dels senyals de trànsit**

Sens perjudici de la qüestió relativa a la legalitat ordinària, el Síndic fa una anàlisi per esbrinar si l'ús únicament del català en la informació complementària dels senyals de trànsit pot donar lloc a discriminació entre els ciutadans per raó de llengua i a indefensió de les persones que puguin desconèixer el contingut que el senyal vol transmetre i vulnerar el principi d'igualtat constitucionalment establert.

En definitiva, s'ha tractat de resoldre si els ciutadans poden quedar indefensos en els casos en què els pictogrames utilitzats en els senyals de trànsit són insuficients per entendre'n el significat i són completats amb un panell de text redactat únicament en llengua catalana.

El Síndic considera que cal evitar tot tipus de discriminació i d'indefensió de la ciutadania i que, en els casos en què aquesta situació es pugui produir, s'han d'adoptar les mesures oportunes perquè en la informació complementària dels pictogrames es faci servir, a més de la llengua pròpia, el castellà.

### Queixa 01971/2010

La promotora es va adreçar a la institució disconforme amb la tramitació per l'Ajuntament de Barcelona d'un expedient sancionador per haver estacionat en un lloc prohibit.

D'acord amb el senyal d'àrea blava, l'estacionament estava permès, però juntament amb el senyal vertical hi havia un panell complementari d'acord amb el qual l'àrea estava fora de servei els dies de futbol i es feia un esment exprés del dissabte 16 de gener.

La persona interessada es va queixar al Síndic per l'incompliment per l'Ajuntament de l'article 138 del Reglament general de conductors sobre l'idioma dels senyals de trànsit, pel fet que el senyal estava escrit únicament en llengua catalana, la qual cosa la va confondre respecte del seu contingut.

L'Ajuntament va defensar l'ús del català d'acord amb les disposicions estatutàries sobre el caràcter de llengua oficial de Catalunya, però el Síndic, per evitar tot tipus de discriminació i d'indefensió per a la ciutadania, ha suggerit al consistori que, en els casos en què aquesta situació es pugui produir, adopti les mesures oportunes perquè en la informació complementària dels senyals també es faci servir el castellà.

## Actuacions d'ofici

**AO 01316/2010**  
En tramitació

### Actuacions del Departament de Salut sobre la capacitat lingüística del personal sanitari estranger contractat

D'acord amb diverses queixes rebudes, s'ha posat de manifest la impossibilitat dels usuaris de fer ús del dret d'opció lingüística quan s'han adreçat en català als facultatius que els atendien. La resposta obtinguda del Departament de Salut amb relació a l'existència d'un programa d'acollida de professionals estrangers i el seu contingut genera dubtes respecte del tractament que es dona a la capacitat lingüística dels seus destinataris.

**AO 04195/2010**  
En tramitació

### La creació de l'oficina Occitan en Catalonha

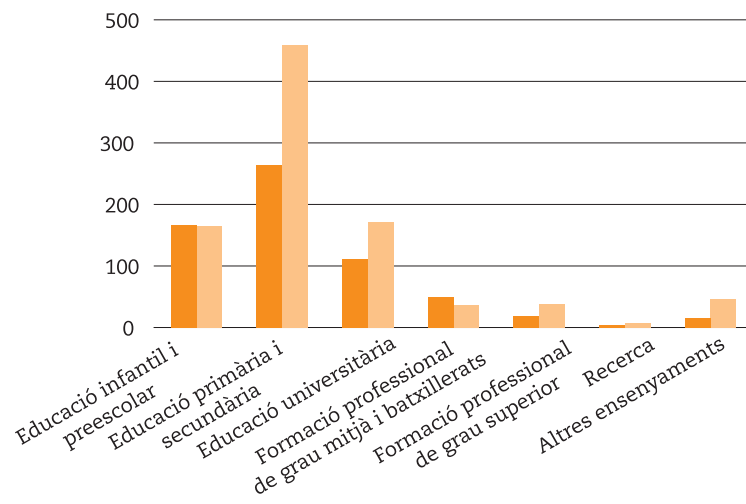
L'Estatut d'autonomia de Catalunya estableix, en l'article 6.5, l'oficialitat de la llengua occitana i, en el 143.2, que correspon a la Generalitat i també al Conselh Generau d'Aran la competència sobre la normalització lingüística de l'occità, denominat *aranès* a l'Aran. Enguany es va aprovar la pròrroga de dos anys de la vigència per a la creació de l'oficina Occitan en Catalonha. Atès que aquesta és una competència compartida, s'ha decidit obrir una actuació d'ofici per demanar informació a la Generalitat sobre els aspectes següents: a) la presumpta unilateralitat de la decisió de la creació de l'oficina; b) el fet de no haver tingut en compte la realitat del territori on majoritàriament es parla una variant de l'occità, que és l'aranès i del qual no s'ha assolit un ús social adequat, i no l'occità llenguadocià; c) la manca de coordinació de la Secretaria de Política Lingüística amb el Conselh Generau a l'hora de decidir quines mesures, més efectives, de normalització de la llengua podien haver estat objecte d'implantació; d) la presumpta manca de pressupost de què disposa l'oficina.

## 4. EDUCACIÓ I RECERCA

### Educació i recerca en xifres

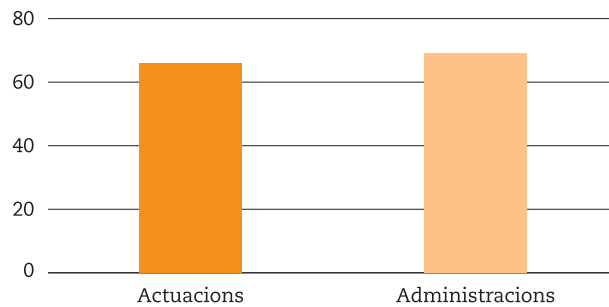
#### a. Distribució segons la matèria de les actuacions iniciades durant el 2010

Educació i recerca	Queixes	Actuacions d'ofici	Consultes	Total
Educació infantil i preescolar	162	4	165	331
Educació primària i secundària	252	12	459	723
Educació universitària	109	3	171	283
Formació professional de grau mitjà i batxillerats	48	1	36	85
Formació professional de grau superior	18	-	39	57
Recerca	4	-	7	11
Altres ensenyaments	15	-	46	61
<b>Total</b>	<b>608</b>	<b>20</b>	<b>923</b>	<b>1.551</b>



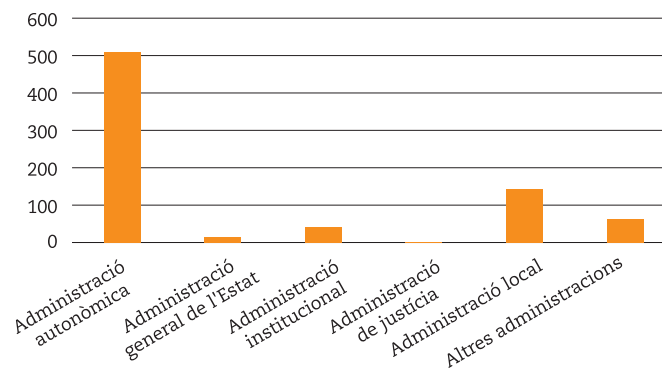
### b. Nombre d'administracions afectades en les actuacions

Expedients amb	■ Actuacions	■ Administracions
Una administració afectada	515	515
Dues administracions afectades	80	160
Tres administracions afectades	32	96
Quatre administracions afectades	1	4
<b>Total</b>	<b>628</b>	<b>775</b>



### c. Distribució segons les administracions afectades de les actuacions iniciades durant el 2010

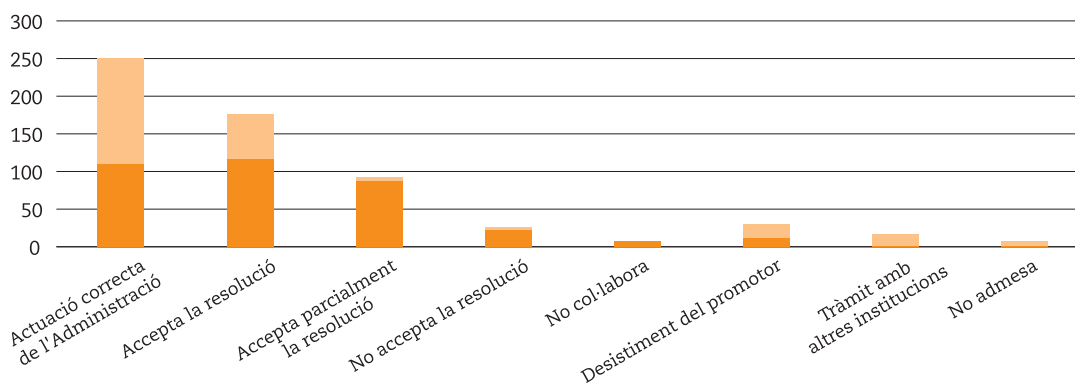
Tipus d'administració	Queixes	Actuacions d'ofici	■ Total
Administració autonòmica	491	19	510
Administració general de l'Estat	15	-	15
Administració institucional	41	-	41
Administració de justícia	2	-	2
Administració local	138	5	143
Altres administracions	62	2	64
<b>Total</b>	<b>749</b>	<b>26</b>	<b>775</b>



## d. Distribució segons la finalització de les actuacions durant el 2010

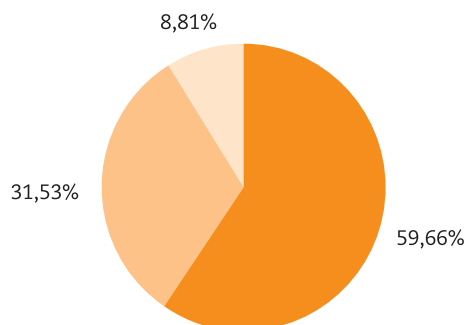
	< 2010	2010	Total	
<b>Actuacions en tramitació</b>	<b>249</b>	<b>376</b>	<b>625</b>	<b>50,81%</b>
Actuacions prèvies a la resolució del Síndic	169	302	471	38,29%
Accions posteriors a la resolució del Síndic	80	74	154	12,52%
<b>Actuacions finalitzades</b>	<b>352</b>	<b>246</b>	<b>598</b>	<b>48,62%</b>
Actuació correcta de l'Administració	109	141	250	20,33%
- Abans de la investigació del Síndic	46	87	133	10,81%
- Després de la investigació del Síndic	63	54	117	9,51%
Accepta la resolució	116	60	176	14,31%
Accepta parcialment la resolució	87	6	93	7,56%
No accepta la resolució	22	4	26	2,11%
No col·labora	6	-	6	0,49%
Desistiment del promotor	11	19	30	2,44%
Tràmit amb altres institucions	1	16	17	1,38%
<b>No admesa</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>0,57%</b>
<b>Total</b>	<b>602</b>	<b>628</b>	<b>1.230</b>	<b>100,00%</b>

## Actuacions finalitzades i no admeses



## e. Grau d'acceptació de les consideracions del Síndic

Accepta la resolució	176	59,66%
Accepta parcialment la resolució	93	31,53%
No accepta la resolució	26	8,81%
<b>Total</b>	<b>295</b>	<b>100,00%</b>



## Importància dels límits a la llibertat d'elecció escolar

L'activitat del Síndic constata any rere any, per mitjà de les queixes rebudes per famílies que no han obtingut plaça a l'escola triada en el procés d'admissió d'alumnat, que l'elecció escolar és un dels processos que introdueix més tensió entre les famílies. La voluntat d'escolaritzar els fills o les filles a l'escola que més s'ajusta als propis interessos o necessitats (per proximitat, qualitat, ideologia, orientació pedagògica, etc.) provoca que molts progenitors, especialment els que tenen una forta identificació instrumental i expressiva amb l'escolarització, visquin la llibertat d'elecció de centre com un dret que no pot ser limitat o condicionat per altri.

En el marc d'aquesta reflexió, cal recordar que la llibertat d'elecció escolar no és un dret accessible a tothom en condicions d'igualtat. Per exemple, hi ha estudis sociològics que han demostrat que no totes les famílies disposen de la mateixa qualitat d'informació en el moment de fer la tria d'escola, i que la probabilitat d'accedir a les escoles de més qualitat d'una mateixa zona és més elevada entre les famílies de classes mitjanes, que tendeixen a seguir estratègies d'elecció més informades i actives (fins al punt, ocasionalment, de cometre frau en l'empadronament per demostrar una proximitat al centre desitjat), que entre les famílies de classe treballadora, amb estratègies d'elecció més passives i amb una percepció menys precisa de les característiques del sistema educatiu.

**Ampliar els marges de llibertat d'elecció escolar pot afectar negativament l'equitat del sistema educatiu**

La llibertat d'elecció de centre també es veu limitada per les quotes d'accés a les escoles de titularitat privada: la manca de gratuïtat de l'escolarització en aquests centres redueix les oportunitats de tria entre les famílies amb menys recursos econòmics. Des d'una lògica geogràfica, també cal tenir present que l'àmbit territorial a l'abast de les famílies depèn de la seva capacitat de cobrir els costos relacionats amb el desplaçament, de

manera que l'escolarització de proximitat tendeix a ser més present entre les famílies amb menys recursos econòmics.

Davant de les queixes rebudes, el Síndic recorda que, si bé l'ordenament jurídic l'estableix com a dret, la llibertat d'elecció de centre no és un dret il·limitat, ni té un caràcter absolut, entre altres motius, perquè la seva aplicació incondicionada deriva en la vulneració de drets educatius bàsics, com ara el de la igualtat d'oportunitats educatives dels infants. Cal tenir present que l'elecció escolar de les famílies incideix sobre la composició social dels centres i, consegüentment, sobre els processos de concentració de l'alumnat amb més necessitats educatives en determinades escoles, concentració que, al seu torn, limita les oportunitats educatives d'aquests alumnes i en condiciona les trajectòries escolars futures.

**La tria escolar és un dret limitat per l'oferta de places i per les garanties d'escolarització equilibrada d'alumnat**

En aquest sentit, és oportú destacar que la Llei 12/2009, del 10 de juliol, d'educació, preveu en l'article 4 que l'accés al sistema educatiu s'ha de produir en condicions d'igualtat, que la llibertat d'elecció de centre queda limitada per l'oferta educativa disponible i que correspon al Govern la programació general de l'ensenyament. Així mateix, la Llei orgànica 2/2006, del 3 de maig, d'educació, considera en l'article 84 que el dret a la llibertat d'elecció de centre dels progenitors ha de ser compatible amb una distribució equitativa entre centres escolars dels alumnes amb necessitats educatives específiques.

Malgrat aquestes limitacions, el Síndic de Greuges constata l'existència de pràctiques relacionades amb la gestió del procés d'admissió per part de l'Administració educativa que pretenen maximitzar els marges de llibertat d'elecció escolar sense tenir prou en compte, de vegades per acció i d'altres per omissió, els efectes negatius que aquests marges generen sobre l'equitat educativa. Això pot ser degut, en part, al fet que la pressió que exerceixen els grups

socials que reclamen més marges de llibertat d'elecció escolar per poder accedir a les escoles desitjades és més elevada que la que poden exercir els grups socials que són segregats en determinades escoles, que generalment no perceben aquesta situació com una vulneració de drets.

Per evitar la manifestació de conflictes amb la tria escolar, doncs, de vegades les administracions prioritzen més garantir la governabilitat del procés d'admissió evitant l'adopció de mesures que limiten la llibertat d'elecció escolar que no pas vetllar per la plena equitat del procés, com es va posar de manifest en l'informe extraordinari sobre segregació escolar presentat l'any 2008.

L'aplicació d'ampliacions de ràtio o d'obertures de grup en determinats centres quan encara hi ha places vacants suficients en altres centres de la mateixa zona; la configuració de models de zonificació escolar que reproduïxen l'aïllament de barris residencialment segregats; la supeditació de la programació de l'oferta inicial de places escolars als processos de "fugida" de determinades famílies dels centres de la pròpia zona educativa; la poca aplicació de les reduccions de ràtio als centres de les zones amb sobreoferta; les adscripcions entre

centres de primària i secundària segregats; la infrautilització de la reserva de places per a alumnat amb necessitats educatives específiques, entre d'altres, són pràctiques de planificació educativa i de governació del procés d'admissió que contribueixen a consolidar la infraocupació dels centres amb una demanda més feble i a no fomentar l'escolarització equilibrada d'alumnat, des de la convicció que així es garanteix millor i d'una manera més generalitzada la tria d'escola feta per les famílies.

Les queixes rebudes al Síndic de Greuges també posen de manifest que alguns d'aquests centres, precisament, continuen "especialitzant-se" en l'escolarització de la matrícula fora de termini, eminentment d'incorporació tardana. Malgrat que les autoritats educatives coneixen que la segregació escolar de determinats centres sovint té l'origen en una gestió inadequada de la matrícula fora de termini, el Síndic de Greuges constata que encara avui hi ha escoles amb elevats nivells de concentració d'alumnat amb necessitats educatives específiques que veuen incrementada la complexitat educativa que han de gestionar amb l'escolarització allarg del curs d'alumnat nouvingut, que ocupa les places vacants disponibles.

### Queixa 01379/2010

La queixa rebuda fa referència a la insuficiència de places en un dels barris de la ciutat de Barcelona. En l'informe del Consorci d'Educació de Barcelona s'exposa que la zona estava infradotada de places en l'oferta inicial, per la qual cosa es va decidir ampliar grup a les escoles amb més demanda de la zona i reduir un dels grups a l'escola amb menys demanda de la zona contigua.

En aquest sentit, el Síndic recorda al Consorci d'Educació de Barcelona que la modificació de grups que ha fet està estretament relacionada amb el comportament de la demanda, la qual cosa pot resultar perjudicial per a l'equitat del sistema. Entre altres aspectes, cal tenir present que la reducció d'un grup a l'escola amb la demanda més feble podria debilitar-ne encara més la demanda en futurs processos d'admissió i podria contribuir a homogeneïtzar-ne encara més la composició social. Cal, doncs, valorar les desigualtats que es deriven d'aquesta decisió i establir mesures per revalorar la demanda de l'escola menys desitjada.

### Queixa 01363/2010

La persona interessada exposa la seva preocupació pels desequilibris entre oferta i demanda de places escolars a les diferents zones de la ciutat de Lleida. L'estudi de la queixa constata, entre altres aspectes, que hi ha una sobreoferta global al municipi de més d'un 10% de places i, com a conseqüència, hi ha molts desequilibris en els nivells de demanda dels centres. La sobreoferta global present en el mapa escolar del municipi contribueix que les vacants es concentrin, un cop fetes les assignacions d'ofici, en determinades escoles i que les escoles més estigmatitzades tinguin més dificultats per atraure la demanda.

Davant d'aquesta situació, el Síndic considera que l'existència d'un equilibri més alt entre oferta i demanda al conjunt de la ciutat, i en les diverses àrees d'influència, hauria de permetre que cap dels centres no tingués aquest excedent tan elevat de vacants. Així mateix, recorda que l'escenari actual és propici per a la segregació escolar dels centres, encara que la Comissió de Garanties d'Admissió intenti equilibrar l'escolarització de l'alumnat amb necessitats educatives específiques. La sobredemanda de determinats centres i la sobreoferta de places en d'altres dificulta l'equitat en la distribució de l'alumnat amb necessitats educatives específiques.

Per aquest motiu, el Síndic demana al Departament d'Educació que adopti les mesures necessàries per corregir aquests desequilibris, ja sigui per mitjà de mesures de consolidació dels projectes educatius dels centres amb una demanda més feble i d'atracció de la demanda, ja sigui per mitjà de mesures relacionades amb l'ordenació del procés d'admissió al municipi, com ara la zonificació escolar o la reducció de ràtios per grup.

En aquest sentit, el Departament d'Educació exposa que, entre altres aspectes, actualment s'està valorant l'actual zonificació escolar per proposar canvis que introdueixin millores en el procés d'admissió, d'acord amb el contingut de la resolució emesa per aquesta institució.

### Queixa 00795/2010

L'Ajuntament de Roses presenta una queixa a la institució per les dificultats que troba perquè el Departament d'Educació modifiqui l'actual model de zonificació escolar del municipi.

L'Ajuntament de Roses va proposar una nova zonificació del municipi, aprovada pel Consell Escolar Municipal, a fi de contribuir a garantir l'escolarització equilibrada de l'alumnat entre els centres sufragats amb fons públics, i que preveia la creació de dues zones de proximitat, una on només hi havia centres públics, i l'altra on hi havia centres públics i l'únic centre concertat de la zona.

El Departament d'Educació, però, no va acceptar aquest canvi perquè el centre concertat del municipi no hi estava d'acord, pels seus interessos legítims de voler garantir la proximitat del conjunt del municipi, i perquè considera que les zones de proximitat han de contenir, si és possible, oferta pública i oferta privada.

En aquest sentit, el Síndic de Greuges va considerar que la disposició no homogènia de centres privats en el territori no ha de limitar l'aprofitament d'instruments de planificació educativa, com el de la zonificació escolar, que es proposen combatre la segregació escolar, i que cal concebre els centres públics i concertats com a xarxa unitària que integra el Servei d'Educació de Catalunya, regulat per llei. Establir un model de zonificació escolar en el qual no hi hagi representat un centre concertat en una de les zones no vulnera el dret d'elecció de centre que estableix l'ordenament jurídic. La normativa no obliga l'Administració educativa a incorporar en les àrees d'influència oferta privada, encara que hi sigui al municipi. Les famílies que ho decideixin tenen dret a escollir aquest centre, estigui o no dins la pròpia àrea d'influència, i així és com es respecta aquest dret d'elecció.

## Infrautilització de la reserva de places per a alumnat amb necessitats educatives específiques

L'estudi de les diverses queixes rebudes sobre processos d'admissió constaten diversos dèficits relacionats amb l'aprofitament de la reserva de places, que sovint és insuficient.

Un dels dèficits més comuns en nombrosos municipis fa referència a una infradotació de places reservades en funció de la quantitat d'alumnat amb necessitats educatives específiques resident a la zona, fet que no permet combatre la concentració d'aquest alumnat en determinats centres. D'acord amb l'ordenament jurídic vigent, es pot considerar que, en general, l'instrument de la reserva de places està ben utilitzat si el nombre de places reservades establertes en un determinat territori és equivalent al conjunt de la demanda escolar amb necessitats educatives específiques, i si cap centre d'aquest territori escolaritza una proporció d'alumnat amb necessitats educatives específiques superior a la reserva de places feta. En cas contrari, la infradotació de places reservades no permet garantir l'escolarització equilibrada de l'alumnat amb necessitats educatives específiques.

### Cal complementar l'ús de la reserva de places amb mesures d'acompanyament de les famílies entre centres

Un segon dèficit relativament freqüent fa referència a la manca de polítiques actives d'acompanyament de l'alumnat amb necessitats educatives específiques dels centres amb més concentració d'aquestes necessitats cap a altres centres amb menys concentració. Municipis com ara Mataró, Vic o Olot, per exemple, amb nivells baixos de segregació del seu sistema educatiu, malgrat l'elevada presència d'alumnat nouvingut, han aconseguit una distribució equitativa de l'alumnat amb necessitats educatives específiques, en part, gràcies a l'establiment d'una reserva de places superior al que estableix la normativa, i també a les polítiques actives d'acompanyament d'aquesta demanda escolar cap als centres que, si bé no han estat sol·licitats per les famílies, no cobreixen les places reservades.

I finalment, un tercer dèficit força comú té a veure amb mancances en la detecció i en la realització de dictàmens de les necessitats educatives específiques per part dels serveis municipals, els serveis educatius o els centres escolars, o bé amb valoracions restrictives de les necessitats educatives específiques per part d'aquests serveis.

Si bé aquesta institució comparteix amb el Departament d'Educació que la determinació de les necessitats educatives específiques ha de respondre a una valoració tècnicament fonamentada de caràcter psicopedagògic i social de professionals especialistes, també considera que aquestes necessitats es poden entendre de manera restrictiva (necessitats que, per donar-hi resposta, requereixen dispositius educatius formals específics, com ara una adaptació curricular o una aula d'acollida) o de manera més comprensiva (necessitats que, per donar-hi resposta, i per garantir l'òptima escolarització, requereixen pràctiques específiques de caràcter pedagògic i socioeducatiu, com ara un seguiment educatiu més intensiu per part del professorat o una vinculació especial del centre amb la família). Aquestes necessitats educatives específiques, que no necessàriament responen a dèficits o a problemes socials i educatius estructurals (desconeixement de la llengua vehicular, situacions de pobresa severa, etc.), també requereixen que l'escola articuli respostes específiques.

Davant d'aquests dèficits, el Síndic demana que es dimensioni la reserva de places al volum d'alumnat amb necessitats educatives específiques present en cada zona d'escolarització, que es desenvolupin polítiques proactives d'acompanyament d'aquest alumnat entre centres per garantir-ne l'escolarització equilibrada, i que es faci un esforç de detecció d'aquestes necessitats educatives des de valoracions tècnicament fonamentades però no restrictives.

### El Síndic demana que s'aprofiti la proporció màxima d'alumnat amb necessitats educatives específiques prevista en la LEC

A més, la resolució d'aquests dèficits és important per poder optimitzar l'ús dels nous instruments de

política educativa que estableix la Llei 12/2009, del 10 de juliol, d'educació, a l'hora de combatre la segregació escolar. Cal tenir present que el Departament d'Educació hauria de desplegar l'article 48.1 de la Llei 12/2009, del 10 de juliol, d'educació (LEC), essencial per combatre la segregació escolar, que disposa que

“l'Administració educativa ha d'establir territorialment la proporció màxima d'alumnes amb necessitats educatives específiques que poden ésser escolaritzats en cada centre en l'accés als nivells inicials de cada etapa i, si escau, la reserva de llocs escolars que, com a mínim, cal destinar-los”.

### Queixa 00909/2010

La queixa fa referència a la presumpta segregació d'un centre escolar de l'Hospitalet de Llobregat, que presenta una concentració d'alumnat amb necessitats educatives específiques superior a aquesta presència en el conjunt del barri on s'ubica i superior a la d'altres centres de la mateixa zona.

Les administracions afectades manifesten que s'estan promovent mesures de redistribució i d'equilibri en l'escolarització d'alumnat. Entre aquestes mesures, s'esmenta la reducció de ràtio a 23 places per grup, l'escolarització de la matrícula viva prioritàriament als centres amb menys nombre d'alumnat amb necessitats educatives específiques o la promoció de mesures compensatòries de dinamització del centre a través del Pla educatiu d'entorn o del programa PROA.

El Síndic de Greuges recorda que el fenomen de la segregació escolar és complex i que, freqüentment, els instruments de política educativa que ofereix la normativa a l'hora de garantir una distribució equitativa de l'alumnat amb necessitats educatives específiques s'infrutilitzen. Precisament, en el cas de la zona afectada, el Síndic de Greuges demana que el Departament d'Educació estableixi una reserva de places per grup dimensionada a la demanda d'alumnat amb necessitats educatives específiques existent i que estableixi mecanismes de redistribució d'aquest alumnat entre el conjunt de centres amb vista a futurs processos d'admissió, a fi d'ocupar la reserva de places feta.

El Departament d'Educació afegeix que per promoure una escolarització equilibrada d'alumnat amb necessitats educatives específiques, les administracions afectades han fet una reserva de quatre places per grup a tots els centres d'educació infantil i primària de la zona afectada. Aquesta reserva, que se situa per sobre dels mínims que estableix el Decret 75/2007 i que és de dues places per grup, mostra una voluntat d'aprofitar aquesta mesura.

## Dèficits de recursos als centres ordinaris per a l'escolarització inclusiva

Si bé és cert que en els darrers temps el Departament d'Educació ha incrementat la seva inversió en estratègies per avançar cap a l'objectiu de l'escolarització inclusiva, com passa amb el desplegament progressiu de les unitats de suport a l'educació especial (USEE), les queixes rebudes posen de manifest algunes disfuncions relacionades amb la insuficient disponibilitat de recursos per atendre aquestes necessitats educatives especials des del sistema educatiu ordinari.

Cal tenir present que la Llei 12/2009, del 10 de juliol, d'educació, estableix en els articles 2 i 81 la inclusió escolar com a principi rector del nostre sistema educatiu, i l'escola inclusiva com a base per a l'atenció de tots els alumnes, independentment de les seves condicions i capacitats. En aquest context, doncs, els infants amb necessitats educatives especials tenen dret a gaudir de les mateixes oportunitats educatives que qualsevol altre infant escolaritzat.

**Respecte al curs anterior, hi ha centres amb més alumnes amb necessitats educatives especials i menys dotació d'hores de vetllador**

De fet, l'estudi d'aquestes queixes constata que l'evolució de la dotació de professionals de suport (vetlladors, etc.) de què disposen els centres no sempre està en consonància amb l'evolució de les necessitats d'atenció que requereixen els alumnes que escolaritzen, i que l'assignació de professionals de suport no sempre té en compte les prescripcions fetes des dels equips d'assessorament pedagògic o des d'altres serveis educatius i de salut. Especialment en l'actual context de restricció pressupostària, es poden trobar centres en els quals, tot i que ha augmentat el nombre d'alumnat amb necessitats educatives especials, s'ha experimentat un decrement de la dotació d'hores de vetllador respecte al curs anterior. En aquest sentit, les administracions afectades exposen que l'assignació d'hores de vetlladors a cada centre depèn de les sol·licituds rebudes cada curs i de la disponibilitat d'hores,

que són finites i no necessàriament condicionades al nombre de sol·licituds existents.

Davant d'aquests dèficits de recursos, el Síndic considera que condicionar les hores assignades al volum d'una bossa d'hores limitada pot provocar que hi hagi necessitats educatives especials no prou cobertes, o desigualment cobertes en funció del centre d'escolarització de l'infant (depenent, per exemple, del nombre d'alumnat amb necessitats educatives especials en cada centre o d'altres) i sol·licita que es revisin els procediments d'assignació d'hores de vetllador, a fi de garantir que les necessitats d'aquest suport educatiu siguin el criteri fonamental a l'hora de decidir sobre les assignacions d'hores a cada centre.

**La bossa d'hores de vetllador disponibles ha de ser proporcionada al volum de necessitats existents**

Les queixes també evidencien que, davant la insuficiència de recursos disponibles, hi ha alumnes que, a proposta del Departament d'Educació, no es poden escolaritzar en centres ordinaris, tal com voldrien les seves famílies.

### Queixa 01876/2009

Arran de diverses queixes rebudes amb relació a alumnes diabètics pel que fa a diverses qüestions de l'àmbit escolar, el Síndic ha constatat algunes dificultats en la vida escolar dels alumnes que pateixen aquesta afecció, que de vegades no els permet de gaudir d'una escolarització normalitzada.

Les queixes rebudes fan referència majoritàriament a dos àmbits: a) problemes per a l'atenció de les necessitats de l'alumne mentre és a l'escola; i b) dificultats dels alumnes per participar en les activitats fora del centre, ja siguin les que s'inclouen en les matèries objecte d'aprenentatge, ja siguin les considerades extraescolars.

En aquest sentit, l'any 2010 s'ha aprovat un protocol d'actuació per a la diabetis a l'escola, acordat per l'Associació de Diabètics de Catalunya (ADC) i els departaments d'Educació i de Salut, que ha de permetre millorar els motius de queixa assenyalats anteriorment.

Aquest protocol es trobava en fase d'esborrany des de feia temps i el Síndic de Greuges havia reclamat que se n'agilités la tramitació definitiva, ateses les disfuncions detectades. Aquest protocol determina, entre altres aspectes, qui s'encarregarà de controlar la glucosa i administrar insulina als infants que encara no són autònoms i que es queden a dinar a l'escola, i també la conveniència que el Departament de Salut formi tots els monitors que tinguin algun alumne diabètic a l'hora de dinar.

### Queixa 02039/2010

Els pares d'una alumna amb discapacitat es queixen per la manca d'hores assignades d'auxiliar d'educació especial. L'estudi de la queixa constata que hi ha informes mèdics i psicològics que defensen la necessitat de suport educatiu dins de l'aula, a part del tutor, per evitar que l'alumna segueixi un currículum paral·lel.

El Departament d'Educació fa constar que la previsió de les hores de monitoratge es fa en funció del nombre d'alumnes que ho necessiten i sempre des de la perspectiva de recurs assignat al centre, no pas específicament a l'alumne.

El Síndic recorda que si l'objectiu és que l'alumne assoleixi el màxim desenvolupament de les seves capacitats, les previsions i les assignacions individuals de monitoratge i les assignacions d'hores s'haurien de fer segons les necessitats de cada alumne que necessita aquest suport, ja que l'interès superior de l'infant hauria de prevaldre davant de qualsevol altre.

## Dèficits en el caràcter inclusiu de les activitats complementàries i extraescolars i dels serveis de menjador i transport escolars

Els dèficits d'escolarització inclusiva també es fan presents en les activitats complementàries i extraescolars i als serveis de menjador i transport escolars. En el marc de l'activitat del Síndic, hi ha nombroses queixes per la manca d'oportunitats, especialment de l'alumnat amb discapacitat a l'hora d'accedir a aquestes activitats i serveis, i pels dèficits en la provisió de personal de suport per part de l'administració afectada que acompanyi la seva participació.

Així mateix, en l'activitat del Síndic també hi ha queixes sobre les dificultats d'accés a aquestes activitats que tenen les famílies amb menys recursos econòmics i que queden fora dels ajuts que proporcionen les administracions. De fet, cal afegir que es constaten desigualtats importants entre centres escolars pel que fa a l'oferta d'activitats complementàries i extraescolars que disposen per als seus alumnes. La composició social dels centres i el nivell socioeconòmic de les famílies condicionen les oportunitats de promoure i sufragar activitats no lectives a disposició dels alumnes.

**Cal protegir el dret a l'educació en igualtat d'oportunitats en un sentit més ampli, no només vinculat a l'escolarització**

En aquest sentit, cal recordar que la Convenció sobre els drets dels infants reconeix el dret de l'infant a l'escolarització, però també a l'educació en un sentit més ampli, i insta els poders públics, no només a fomentar l'accés dels infants en igualtat d'oportunitats a l'activitat pròpiament lectiva, sinó també a altres activitats no lectives, organitzades dins o fora dels centres, que proveeixen d'oportunitats educatives els infants.

El reconeixement del dret a l'educació en igualtat d'oportunitats en un sentit més ampli és especialment important perquè, a mesura que s'amplien els drets relacionats amb l'escolarització i se'n promou la universalització, les desigualtats educatives estan més condicionades per l'accés dels infants i adolescents a altres recursos

educatius fora del temps escolar. Així, combatre les desigualtats educatives implica cada cop més combatre les desigualtats d'accés a les activitats complementàries, a les activitats extraescolars, etc. Com que aquestes activitats no estan socialment concebudes com a educació bàsica, estan menys protegides pels poders públics i per la legislació vigent, i els drets relacionats amb aquest àmbit educatiu estan menys garantits per polítiques compensatòries de determinades situacions de desavantatge social.

El caràcter inclusiu del sistema educatiu i la progressiva incorporació de l'alumnat amb necessitats educatives especials als centres ordinaris han accentuat les necessitats de compensar les desigualtats en l'àmbit no lectiu.

**El caràcter no lectiu dels serveis i de les activitats educatives no justifica l'existència de desigualtats en l'accés**

De fet, aquesta institució ha defensat que, d'acord amb les previsions recollides en la normativa vigent, el caràcter lectiu o no lectiu dels serveis i de les activitats educatives no justifica l'existència de criteris d'admissió que puguin ser discriminatoris, ni eximeix l'Administració educativa d'intervenir per compensar les desigualtats d'accés. Les activitats organitzades més enllà de l'horari lectiu als centres escolars no constitueixen una prestació de caràcter obligatori, però un cop establerta en una escola, tots els alumnes hi han de poder accedir en condicions d'igualtat.

Igualment, el Síndic també ha defensat que el tipus de drets que tenen els alumnes amb necessitats educatives especials escolaritzats en centres d'educació especial no pot diferir respecte als drets que tenen aquests alumnes si estan escolaritzats en centres ordinaris. Això succeeix, per exemple, amb la normativa que regula la provisió dels serveis de menjador i transport escolars, que preveu l'accés gratuït i obligatori per a l'alumnat escolaritzat en centres d'educació especial, però no pas en centres ordinaris.

Entre altres aspectes, i per corregir aquestes desigualtats, el Síndic de Greuges demana al Departament d'Educació que desplegui la normativa que ha de regular les disposicions recollides en la mateixa Llei 12/2009, del 10 de juliol, d'educació, en l'àmbit de les activitats

complementàries, de les activitats extraescolars organitzades als centres escolars i de les activitats d'educació en el lleure, a fi de garantir el dret dels infants, sense discriminació per raó de cap condició, a accedir a aquests àmbits educatius en igualtat d'oportunitats.

En aquesta mateixa línia, el Síndic de Greuges també demana al Departament d'Educació que garanteixi el mateix tracte que reben els alumnes en centres d'educació especial i en centres

ordinaris en l'accés als serveis de menjador i transport escolars. Davant d'aquest suggeriment, l'Administració educativa ha respost que ha donat instruccions als consells comarcals perquè els alumnes amb manca d'autonomia en desplaçaments o alimentació, o en grau de discapacitat igual o superior al 60%, escolaritzats en centres ordinaris, tinguin el mateix tracte en transport i beques de menjador que si estiguessin matriculats en un centre d'educació especial.

### Queixa 01958/2010

El Síndic ha rebut una queixa per la manca d'admissió d'un alumne amb discapacitat al menjador escolar i a les activitats educatives més enllà de l'horari lectiu en una escola pública de Barcelona. El consell escolar va comunicar a la persona interessada que l'alumne esmentat no podria fer servir el servei de menjador escolar ni participar en les activitats de tarda per manca dels mitjans adequats per atendre'l. El Consorci d'Educació de Barcelona donava suport a aquesta decisió perquè: (1) el servei de menjador i les activitats extraescolars de tarda són activitats no lectives; i (2) l'alumne, escolaritzat en un centre ordinari, tenia un dictamen de l'EAP que proposava que s'escolaritzés en un centre d'educació especial, cosa que la família no va acceptar, ni tampoc una proposta posterior d'escolarització compartida.

Segons la informació aportada per l'Administració, l'escola ha procurat vetllar per l'atenció adequada de les necessitats educatives especials de l'alumne, amb reorganitzacions internes i amb el suport de recursos suplementaris, sempre cenyits a l'horari lectiu. Per això, el Síndic ha recordat el dret de qualsevol alumne a ser escolaritzat en un centre ordinari, d'acord amb el principi d'inclusió escolar que regeix el sistema educatiu, i també que aquesta escolarització es pugui desenvolupar en igualtats d'oportunitats, també en les activitats educatives en horari no lectiu.

### Queixa 04910/2010

El Síndic ha rebut queixes relacionades amb els ajuts de menjador escolar per als alumnes amb necessitats educatives especials escolaritzats en centres ordinaris. El motiu principal de queixa té a veure amb el fet que el Decret 160/1996 estableix en l'article 2 que el servei escolar de menjador té caràcter preceptiu per a l'alumnat que està escolaritzat en centres d'educació especial o en centres d'acció especial, però no pas per als alumnes amb necessitats educatives especials que opten per l'escolarització en centres ordinaris, que no tenen garantida la prestació d'aquest servei amb caràcter obligatori i gratuït.

En aquest sentit, el Síndic ha demanat al Departament d'Educació que en la concessió dels ajuts de menjador escolar es doni el mateix tracte a l'alumnat amb discapacitat escolaritzat en centres d'educació especial i a l'alumnat amb discapacitat escolaritzat en centres ordinaris. Com a resposta a aquest suggeriment, el Departament d'Educació ha informat el Síndic de Greuges que ha donat instruccions als consells comarcals, ens que tramiten aquests ajuts, perquè a partir d'un determinat grau de discapacitat el tracte rebut per l'alumnat amb discapacitat sigui indiferent del tipus de centre on està escolaritzat.

D'acord amb les consideracions traslladades pel Consorci d'Educació de Barcelona, en canvi, aquest criteri encara no s'aplica a la ciutat de Barcelona. En aquest sentit, el Síndic ha demanat al Consorci d'Educació de Barcelona que valori la possibilitat de garantir l'accés gratuït al servei de menjador escolar als alumnes amb discapacitat escolaritzats en centres ordinaris. I a hores d'ara, aquest suggeriment està pendent de resposta.

## Dèficits de gratuïtat de l'educació

L'impacte de la crisi econòmica sobre les rendes familiars ha provocat nombroses queixes relacionades amb vulneracions del dret a la gratuïtat de l'educació. Aquestes queixes, presentades principalment per famílies que han vist precaritzada la seva situació econòmica, tenen a veure fonamentalment amb les dificultats de sufragar els costos d'accés a les activitats complementàries en centres concertats, als serveis de menjador i transport escolars i a les ofertes d'ensenyaments no obligatoris, l'accessibilitat econòmica de les quals està menys protegida per l'ordenament jurídic vigent.

D'entrada, cal posar de manifest que l'ordenament jurídic estableix que els ensenyaments obligatoris siguin gratuïts i que la resta d'ensenyaments compti amb el suport de les administracions per garantir l'exercici efectiu del dret a l'educació en igualtat d'oportunitats.

Igualment, també cal recordar que les activitats complementàries són un àmbit d'una forta reproducció de les desigualtats educatives. En general, els centres amb una composició social econòmicament més afavorida, públics o concertats, tendeixen a disposar d'una diversitat més gran d'activitats i de serveis educatius que els centres amb una concentració més elevada de problemàtiques socials. La capacitat econòmica de les famílies es veu reflectida en la provisió d'activitats i de serveis complementaris.

Més enllà d'aquestes diferències entre centres, l'ordenament jurídic preveu que els alumnes puguin accedir en igualtat d'oportunitats a les activitats i als serveis que s'organitzen en cadascun dels centres. Les famílies que pateixen situacions de precarietat econòmica, doncs, no haurien de veure's limitades en l'accés a aquestes activitats i a aquests serveis. La mateixa Llei 12/2009, del 10 de juliol, d'educació, (LEC) estableix en l'article 6 que les administracions públiques han de facilitar l'accés en condicions d'equitat a les activitats complementàries, i també als serveis escolars de menjador i transport durant els ensenyaments obligatoris i en els ensenyaments declarats gratuïts, i han d'oferir, entre d'altres, ajuts als alumnes amb necessitats educatives específiques reconegudes, condicionats al nivell de renda familiar (entre altres factors). En l'article 50 també preveu que el Departament d'Educació reguli les activitats complementàries i els serveis escolars, i en garanteixi el caràcter no lucratiu i voluntari, i estableixi ajuts per fomentar l'accés dels alumnes en situacions socials o econòmiques desfavorides. El mateix article 50 estableix que l'Administració

educativa ha d'assegurar els recursos públics per fer efectiva la gratuïtat dels ensenyaments obligatoris i dels declarats gratuïts i que els centres que presten el Servei d'Educació de Catalunya no poden imposar l'obligació de fer aportacions a fundacions o associacions de qualsevol tipus, ni poden vincular l'escolarització a l'obligatorietat de rebre cap servei escolar addicional que requereixi aportacions econòmiques de les famílies.

En el marc de la seva activitat, però, el Síndic constata el cobrament de quotes pels centres concertats als alumnes per fer ús de determinats serveis escolars i per participar en determinades activitats complementàries que, o bé estan integrades en l'horari pròpiament lectiu, o bé són concebudes com a obligatòries pel centre, i també constata que aquest cobrament genera desigualtats d'accés entre les famílies amb més dificultats econòmiques.

**La segregació escolar es veu reforçada per la manca de gratuïtat real de l'escolarització als centres concertats**

En aquesta línia, cal destacar que els processos de segregació escolar es veuen reproduïts pels dèficits de gratuïtat real de l'escolarització en nombrosos centres concertats. Les queixes rebudes al Síndic de Greuges evidencien que sovint les famílies amb menys recursos econòmics sol·liciten menys els centres que cobren quotes d'accés perquè desconeixen, i no en reben una informació prou acurada, que aquestes quotes tenen un caràcter voluntari.

Les desigualtats econòmiques d'accés generen, al seu torn, desigualtats en la distribució de l'alumnat socialment desafavorit, que es concentra en una proporció més alta en el sector públic. L'impuls encara insuficient dels contractes programa previstos en el Pacte nacional per a l'educació i en la LEC (amb només 27 centres concertats participants l'any 2010 dels més de 800 existents), que pretenen garantir el finançament necessari als titulars dels centres concertats, no ajuda a promoure la gratuïtat real i una implicació més alta de les escoles concertades en l'escolarització de l'alumnat amb necessitats educatives específiques.

Precisament, amb el propòsit de garantir l'accés a tots els alumnes que de manera voluntària hi

vulguin participar, i més enllà dels contractes programa encara poc desenvolupats, el Departament d'Educació estableix per als centres concertats una convocatòria de subvencions per al finançament d'activitats complementàries de l'alumnat amb necessitats educatives específiques. L'anàlisi de les queixes rebudes al Síndic constata, però, que aquests ajuts són restrictius pel que fa a l'atenció de les situacions reals de precarietat econòmica i a les dificultats que aquestes famílies poden tenir a l'hora de sufragar els costos d'accés a determinades activitats complementàries i serveis escolars, bé perquè només es proporcionen a alumnat amb necessitats educatives específiques (i molts alumnes en situació de pobresa severa o moderada no disposen d'aquest dictamen), bé perquè no garanteixen la cobertura del cost total per alumne de les activitats complementàries.

Pel que fa a les sortides i les colònies escolars, el Departament d'Educació també atorga a famílies d'alumnat amb necessitats educatives especials derivades de condicions personals per discapacitats psíquiques, motrius o sensorials matriculat en centres educatius sostinguts amb fons públics, tant públics com concertats, subvencions per a l'assistència d'aquests alumnes a convivències escolars, amb l'objectiu de fomentar-ne la participació. No obstant això, la quantitat màxima de la subvenció mai no és superior als 30 € per dia i per alumne/a, i no cobreix les situacions d'alumnat socioeconòmicament desfavorit que no presenta necessitats educatives especials. De fet, les queixes evidencien que hi ha alumnes que no assisteixen a determinades sortides escolars per les dificultats de sufragar-ne el cost, i que hi ha centres amb una concentració elevada d'alumnat en situació socioeconòmica desfavorida que redueixen la quantitat de sortides i de colònies escolars per evitar generar aquestes desigualtats educatives.

Aquests dèficits de cobertura i d'impacte en relació amb l'alumnat en situació de precarietat econòmica també s'han detectat en la provisió dels serveis de menjador escolar, i als ajuts individuals previstos per a l'atenció de l'alumnat en situació socioeconòmica desfavorida. De fet, les queixes rebudes al Síndic de Greuges posen de manifest els dèficits de protecció i de cobertura del servei de menjador escolar per als alumnes que presenten una situació socioeconòmica precària i que no compleixen les condicions previstes en les convocatòries de beques de menjador. Sovint, les condicions de renda familiar establertes pels consells comarcals en la concessió d'ajuts per discriminar positivament determinades situacions econòmiques són molt heterogènies (tot i que el

Departament d'Educació ha establert recentment un llindar mínim a partir del qual tothom ha de rebre la beca) i realment restrictives (en general, entre els 2.000 € i els 4.000 € per membre de la unitat familiar/any).

Això fa que hi hagi desigualtats territorials en l'accés a aquestes beques i que, en qualsevol cas, hi hagi famílies que necessiten la beca i que, malgrat que no poden fer front a la despesa que comporta accedir al servei, no veuen discriminada positivament la seva situació socioeconòmica. És il·lustratiu el fet que hi hagi famílies perceptores de beques parcials de menjador escolar que rebutgen l'ajut per la impossibilitat de fer front a la resta del cost que han de sufragar. Paradoxalment, de vegades succeeix que els centres escolars amb una concentració més alta de problemàtiques socials són els que presenten els nivells més baixos de permanència al menjador de l'alumnat, fet que, a més, pot revertir negativament sobre el preu.

### El Síndic demana al Departament d'Educació que s'avanci en la lluita contra les desigualtats econòmiques en el sistema educatiu

En aquest sentit, el Síndic va valorar positivament els increments de la despesa del Departament d'Educació en ajuts de menjador escolar en els darrers temps, i molt especialment un increment extraordinari de la partida pressupostària de menjador escolar no obligatori de 15 milions d'euros més l'any 2009 respecte al curs anterior, que va permetre augmentar en 30.000 els beneficiaris i resoldre satisfactòriament bona part de les queixes rebudes a aquesta institució. Segons les queixes rebudes, però, i a causa de les restriccions pressupostàries, aquesta partida extraordinària no s'ha concedit l'any 2010. Malgrat el període de crisi econòmica, en què les necessitats existents augmenten, els nivells de cobertura de les beques de menjador han decrescut en diversos indrets.

Finalment, les queixes també constaten dificultats de les famílies socialment menys afavorides a l'hora de sufragar els costos d'escolarització dels ensenyaments no obligatoris. Si bé l'ordenament jurídic no preveu que aquests ensenyaments siguin gratuïts, convé destacar que els costos d'escolarització associats generen desigualtats socials importants en les trajectòries educatives.

Els grups socials amb menys capital econòmic (classes treballadores, població immigrada, etc.) són els que s'incorporen més tard al sistema educatiu i són els que l'abandonen abans. Els costos directes d'accés a l'oferta educativa preobligatòria i postobligatòria i la provisió més baixa de polítiques públiques que en cobreixin els costos directes i indirectes (beques de transport, menjador, etc.) són factors que priven moltes famílies d'accedir a l'oferta. Aquí cal afegir, a més, que el cost d'oportunitat de l'escolarització és més elevat entre les famílies amb menys recursos, fet que empeny els seus fills fora del sistema un cop superada l'edat d'escolarització obligatòria.

Davant de les diverses problemàtiques exposades, el Síndic recorda al Departament d'Educació la necessitat de desplegar les mesures necessàries per combatre les vulneracions del dret a la gratuïtat de l'escolarització i per compensar les desigualtats econòmiques en l'accés. Així, entre d'altres, ha

posat de manifest la necessitat d'impulsar contractes programa per garantir la gratuïtat real i una implicació més alta de les escoles concertades en l'escolarització de l'alumnat amb necessitats educatives específiques, i també garantir que les subvencions per finançar activitats complementàries, sortides i colònies escolars garanteixin l'accés de famílies amb situacions reals de precarietat econòmica. També, pel que fa als ajuts pel servei de menjador escolar, ha demanat que es prenguin mesures per pal·liar les desigualtats territorials en l'accés a les beques i que se n'incrementin els nivells de cobertura, de manera que hi puguin accedir les famílies amb situacions socioeconòmiques més precàries. Finalment, són necessàries mesures per garantir la igualtat d'oportunitats a les ofertes d'ensenyaments no obligatoris, en la mesura que l'accessibilitat econòmica està menys protegida per l'ordenament jurídic vigent.

#### Queixa 04801/2009

La persona interessada lamenta que l'equipament de l'escola sigui excessivament car i que s'hagi de comprar obligatòriament al centre.

Davant d'aquest fet, el Departament d'Educació assenyala que, atès que no hi ha cap normativa específica que ho reguli, s'ha de considerar que l'obligatorietat de portar uniforme en un centre es deriva dels acords que prengui el consell escolar i del fet que els reculli el reglament de règim intern (tal com succeïa en el cas objecte de queixa). També assenyala que el Departament d'Educació no pot entrar a valorar el tema de la venda d'uniformes en l'àmbit escolar perquè entén que correspon a l'esfera privada.

En aquest sentit, el Síndic recorda que correspon al Departament d'Educació, per mitjà de la Inspecció educativa, vetllar pel respecte a l'equitat com a principi rector del sistema educatiu i assegurar que el compliment dels acords del consell escolar es pugui dur a terme de la manera menys feixuga per a les famílies, tenint en compte, a més, que la gratuïtat de l'educació constitueix un principi constitucional. Per això, demana la intervenció del Departament d'Educació, de manera que es trobi una solució que garanteixi el principi d'equitat i permeti l'adquisició de l'uniforme i la roba que escaigui en les condicions menys oneroses possibles per a les famílies, incloent-hi la possibilitat d'adquirir-lo en establiments alternatius al centre. El Departament d'Educació no accepta aquest posicionament.

### Queixa 00491/2010

La persona interessada lamenta que l'any 2010 encara no hagi percebut l'import de les beques per a l'estudi i per a llibres corresponents al curs 2008/2009, després d'haver presentat una reclamació per la denegació.

L'estudi de la queixa permet constatar que la resolució de la reclamació presentada per la persona interessada ha durat més d'un any i l'abonament de la quantitat econòmica estipulada, més encara.

Davant d'aquest fet, el Síndic recorda que aquestes beques esdevenen un pilar fonamental per promoure l'equitat en el sistema educatiu i la continuïtat de la trajectòria escolar dels alumnes amb una situació socioeconòmica desfavorida. Per aquest motiu, considera que aquest retard excessiu en la concessió i en el pagament de les beques vulnera el dret a l'educació en igualtat d'oportunitats dels alumnes amb dificultats econòmiques. Com a prova, només cal fer referència al fet que la persona interessada pot cobrar l'import de la beca per a l'estudi corresponent al primer curs de batxillerat un cop ja hagi finalitzat aquests ensenyaments.

El Departament d'Educació exposa que el gran nombre de sol·licituds rebudes aquest curs ha fet que la gestió hagi estat complexa i que el pagament s'hagi endarrerit. Per compensar aquest dèficit, afeix que s'està treballant per agilitar el procés en els propers cursos i reduir els terminis de pagament dels ajuts.

### Queixa 00913/2010

El Síndic ha rebut diverses queixes relacionades amb les dificultats que troben les famílies que, per l'efecte de la crisi econòmica, no poden sufragar els costos derivats de l'escolarització dels seus fills en centres concertats i que volen escolaritzar-los en una escola pública.

En aquesta queixa, la persona interessada lamenta que en el pas de primària a secundària, l'alumnat escolaritzat en centres públics de primària tingui prioritat d'accés als instituts adscrits per sobre dels alumnes que procedeixen de centres concertats.

El Síndic considera que la prioritització d'accés a l'institut públic de l'alumnat procedent d'escoles públiques de primària (adscrites) no representa un fet discriminatori per a l'alumnat procedent d'escoles concertades. Per entendre aquest posicionament, cal tenir present que la majoria de centres concertats integra ensenyaments de primària i de secundària, motiu pel qual els alumnes de primària que hi estan escolaritzats tenen garantida la plaça a secundària.

D'aquesta manera, els alumnes escolaritzats en escoles públiques de primària que volen accedir als ensenyaments secundaris a escoles concertades no tenen les mateixes oportunitats d'accés respecte als alumnes que ja estan escolaritzats en aquestes escoles concertades a primària i que tenen reservada la plaça en els ensenyaments secundaris al mateix centre. Les adscripcions, a més, també pretenen enfortir els itineraris educatius entre primària i secundària, i consolidar la continuïtat dels projectes pedagògics dels diversos centres adscrits, en el sentit de concebre'ls com a centre únic, igual que succeeix amb la majoria de centres concertats.

En tot cas, el Síndic també recorda que el fill de la persona interessada té dret a rebre ensenyaments obligatoris de manera gratuïta, ja estigui escolaritzat en una escola pública o en una escola concertada.

## Els límits de la racionalitat econòmica en la programació de l'ensenyament per l'Administració educativa

Les queixes rebudes han posat de manifest que les restriccions pressupostàries existents en el context actual afavoreixen que, més que mai, l'Administració educativa prioritzi els criteris de racionalitat econòmica en la gestió dels recursos públics, i que ho faci, de vegades, per sobre d'altres criteris, com el de l'equitat, que també ha d'orientar la planificació educativa i les actuacions dels poders públics en matèria d'educació. De fet, el Síndic de Greuges adverteix que, en determinades circumstàncies, els criteris de racionalitat econòmica poden generar vulneracions del dret a l'educació en igualtat d'oportunitats.

Així, per exemple, l'aplicació preponderant de criteris de racionalitat econòmica ha inspirat la supressió d'ofertes en centres o en barris socialment desfavorits amb poca demanda, com ha succeït l'any 2010 amb determinats instituts amb batxillerats diürns i nocturns, fet que ha estat objecte de queixa i d'anàlisi per part d'aquesta institució. Si bé la supressió d'una oferta no ha d'impedir necessàriament l'exercici del dret a l'educació, que es pot fer efectiu en altres centres o barris, sí que pot afectar negativament l'accessibilitat a aquesta oferta per part de determinats alumnes educativament vulnerables.

**La supressió dels batxillerats en determinats barris pot afectar negativament el dret a l'educació en igualtat d'oportunitats**

Cal recordar que l'accessibilitat geogràfica de l'oferta i la seva proximitat simbòlica són condicions importants a l'hora de promoure trajectòries d'escolarització més enllà de l'etapa obligatòria entre els alumnes amb vinculacions més fràgils amb el sistema educatiu. L'obligació del canvi de centre o del canvi de barri, per l'efecte d'aquesta supressió, representa una ruptura en les transicions educatives que poden reforçar l'abandonament del sistema educatiu. Cal destacar, a més, l'efecte de promoció educativa que implica ubicar ofertes d'ensenyaments postobligatoris en determinats centres i barris de composició

social desfavorida, mancats sovint de referents positius en relació amb l'escolarització.

Aquesta aplicació preponderant de criteris de racionalitat econòmica també pot portar a promoure l'agrupació d'ofertes en centres de dimensions més grans o, en territoris amb dèficit de places, l'ampliació de línies per centre o de ràtios per grup, independentment de la seva composició social. L'activitat del Síndic de Greuges ha constatat que centres d'atenció educativa preferent amb una elevada concentració d'alumnat amb necessitats educatives específiques han hagut de fusionar grups reduïts en un grup únic amb ràtios ampliades, tot i que aquesta circumstància implicava la reducció de la dotació corresponent per grup i limitava les possibilitats d'atendre la diversitat existent al centre.

L'activitat del Síndic també ha posat de manifest que, si bé la grandària del centre pot afavorir la promoció d'estratègies d'adaptació, de flexibilització i de diversificació curriculars específiques per a l'alumnat amb més dificultats (pel fet de tenir més alumnes, més professionals i més recursos), els centres grans també tendeixen a tenir més complexitat a l'hora d'organitzar internament el treball individualitzat d'atenció a la diversitat i de generar vinculacions d'identificació entre el seu alumnat.

D'acord amb aquesta racionalitat econòmica, també es pot fomentar la diferenciació de centres amb oferta d'ESO-FP (amb o sense batxillerat) i de centres amb oferta d'ESO-batxillerat o, en territoris amb dèficit de places, la creació d'instituts de secundària sense oferta postobligatòria (SES). L'experiència d'aquesta institució constata que als municipis amb altres centres amb oferta d'educació secundària, i on la planificació d'un SES respon més a un dèficit d'oferta que a un dèficit d'accessibilitat geogràfica dels instituts ja existents, els SES tendeixen a tenir una demanda més feble, en part, per l'absència d'oferta de secundària postobligatòria, que els fa menys atractius per a l'alumnat amb més expectatives educatives, atès que l'obliga a un nou canvi de centre per prosseguir els estudis. Aquest factor, doncs, condiona la composició social del centre.

Igualment, la diferenciació de centres amb oferta d'ESO-FP (amb o sense batxillerat) i de centres amb oferta d'ESO-batxillerat també contribueix a diferenciar el tipus d'alumnat que s'hi escolaritza, ja que en l'imaginari col·lectiu s'estableixen diferències entre instituts orientats fonamentalment als ensenyaments d'itineraris més professionalitzadors (cicles formatius), que concentra alumnat amb més

dificultats, i instituts orientats fonamentalment més cap als ensenyaments d'itineraris més academicistes (batxillerat), que concentra alumnat amb més expectatives de promoció escolar. En aquests casos, doncs, la programació de l'ensenyament reforça la segregació escolar del sistema educatiu i accentua les diferències entre la composició social de determinats centres i la d'altres tipologies de centre de secundària propers.

### L'aplicació dels criteris de racionalitat econòmica no ha d'anar en detriment de l'equitat en educació

L'aplicació preponderant de criteris de racionalitat econòmica també pot afavorir la substitució (o manca de provisió) d'ofertes d'ensenyament postobligatori presencial per ofertes d'ensenyament a distància, com ha passat amb determinats batxillerats nocturns o cicles de formació professional. Així, i malgrat que l'ordenament jurídic preveu que les ofertes de batxillerat a distància i de batxillerat nocturn cobreixin les necessitats de formació d'un tipus d'alumnat que respon a unes característiques força similars (majors d'edat, laboralment actius, etc.), a la pràctica, l'alumnat de centres de batxillerat nocturn respon a un perfil de població adulta de classe treballadora amb recursos econòmics limitats que difereix força del perfil d'alumnat que està matriculat a l'oferta a distància. En aquesta línia, cal recordar que els estudis que s'han ocupat d'analitzar l'esclatxa digital en l'actual societat del coneixement posen de manifest que hi ha importants desigualtats en l'accés a les noves tecnologies i també en l'adquisició d'habilitats per fer-ne ús. El desplegament d'ensenyaments a distància, doncs, no hauria de perjudicar l'accés a l'educació dels alumnes socialment menys afavorits.

I finalment, i també a tall d'exemple, l'aplicació preponderant de criteris de racionalitat econòmica

també pot afavorir l'alentiment de la provisió d'oferta pública, especialment a l'etapa de 0 a 3 anys, o la seva minoració en determinats territoris, com ha passat arran de la supressió de batxillerats diürns en determinats centres, o també la concertació d'ensenyaments per part de l'Administració educativa en centres privats. En epígrafs anteriors s'ha fet esment dels dèficits en la gratuïtat de l'educació als centres privats concertats (d'acord amb l'escàs desenvolupament dels contractes programa pel Departament d'Educació) i als seus efectes sobre l'escolarització equilibrada de l'alumnat amb necessitats educatives específiques.

En els ensenyaments postobligatoris, a més, cal destacar que la concertació d'ensenyaments en centres privats per l'Administració educativa és més reduïda respecte al que succeeix a l'educació secundària obligatòria. La supressió d'ofertes públiques en determinats barris, doncs, pot generar desigualtats per a les famílies amb pocs ingressos que troben més impediments per escolaritzar els seus fills en el sector públic o en centres sufragats amb fons públics. Aquí cal afegir, a més, que en els ensenyaments postobligatoris la inversió pública en polítiques de compensació de desigualtats educatives és més reduïda. Els ajuts de menjador o de transport escolars o els ajuts per a l'adquisició de llibres de text, per posar-ne alguns exemples, es limiten bàsicament a l'alumnat escolaritzat a l'educació obligatòria. En altres paraules, i de la mateixa manera que succeeix amb l'escolarització pública de 0 a 3 anys, l'escolarització pública en els ensenyaments postobligatoris dona més garanties, a priori, d'equitat en l'accés a aquesta oferta educativa.

En qualsevol cas, davant d'aquestes situacions exposades, el Síndic demana al Departament d'Educació que l'aplicació dels criteris de racionalitat econòmica en la programació de l'ensenyament no vagi en detriment de l'equitat en educació. El dret a l'educació en igualtat d'oportunitats ha de ser protegit pels poders públics.

#### Queixa 05020/2009

El Síndic de Greuges va rebre una queixa amb relació a la proporció desigual d'alumnat nouvingut als centres del municipi de Cervera i amb relació a la manca de polítiques prou actives per combatre aquest fenomen.

Després de la intervenció del Síndic, per al curs 2010/2011 el Departament d'Educació i l'Ajuntament van aplicar la modificació de la zonificació escolar del municipi i van fer ús de la reserva de places i la distribució efectiva de l'alumnat amb necessitats educatives específiques per mitjà de les actuacions de la Comissió de Garanties d'Admissió.

## Dèficits de provisió d'oferta en els ensenyaments postobligatoris per combatre l'abandonament educatiu prematur

És prou conegut que un dels dèficits estructurals del nostre sistema educatiu té a veure amb l'elevada prevalença de l'abandonament educatiu prematur, amb proporcions que doblen la mitjana del conjunt de la Unió Europea, i amb les desigualtats existents entre grups socials pel que fa als nivells de permanència al sistema educatiu en edats d'escolarització no obligatòria. En aquest context socioeducatiu, la formació professional, des del moment en què conforma l'itinerari formatiu preferent entre els grups socials desfavorits, més orientats cap a la inserció laboral i cap a trajectòries formatives professionalitzadores, representa un sector educatiu estratègic a l'hora de combatre l'abandonament escolar prematur i els efectes de l'origen social en l'accés desigual als ensenyaments postobligatoris.

La importància de la formació professional contrasta, però, amb el fet que aquesta oferta encara avui és quantitativament deficient a Catalunya en termes comparatius amb altres països europeus. De fet, Catalunya és un dels països europeus amb una oferta formativa en ensenyaments postobligatoris no universitaris més reduïda per comparació al volum d'alumnat escolaritzat als ensenyaments obligatoris, i també és un dels països amb una proporció d'oferta de formació professional menys desenvolupada (en nombre d'alumnat), tant si es mira en proporció a l'alumnat de la resta d'ensenyaments postobligatoris no universitaris com si es fa en relació amb l'alumnat matriculat als ensenyaments obligatoris. El marge de creixement de què disposa el sistema de formació professional, doncs, és ampli.

### L'abandonament educatiu prematur és un dels principals problemes del nostre sistema educatiu

Tanmateix, els dèficits d'oferta s'han palesat al llarg de l'any 2010 a través de diverses queixes rebudes, especialment per manca de places de determinats cicles formatius de grau mitjà i superior. Si bé l'oferta de formació professional en un determinat territori s'ha de planificar, i així ho fa el Departament d'Educació, en funció de les

necessitats del mercat de treball, això pot generar desequilibris entre oferta i demanda. Les dades de sol·licituds no satisfetes i de places vacants aportades pel Departament d'Educació corresponents al curs 2009/2010 en el marc d'aquests expedients de queixa indiquen que la provisió de places va deixar nombrosos joves sense accedir a l'oferta que responia als seus interessos professionals, i també nombrosos joves sense opcions d'accés al sistema de formació professional, encara que fos a altres cicles formatius no desitjats, per l'existència de més sol·licituds no satisfetes que vacants.

### El Síndic denuncia dèficits en el desplegament de la formació professional i dels programes de qualificació professional inicial

A tall d'exemple, només a la ciutat de Barcelona, i d'acord amb les sol·licituds rebudes, hi ha un dèficit de provisió de poc més de 1.000 places en cicles formatius de grau mitjà, i de quasi 1.500 places en cicles formatius de grau superior. A més, l'anàlisi de les queixes també posa de manifest que hi ha importants desigualtats territorials entre comarques, per la qual cosa les oportunitats educatives difereixen substancialment en funció del territori de referència.

En aquest sentit, cal destacar que la Llei 12/2009, del 10 de juliol, d'educació, a banda de promoure el dret de qualsevol persona a accedir a l'oferta educativa en general, regula els ensenyaments considerats no obligatoris però de provisió universal, i situa entre aquests la formació professional de grau mitjà, tal com succeeix també amb l'educació infantil de segon cicle (art. 5.2). Si bé això representa un avenç en el reconeixement del dret a l'educació postobligatòria, pel deure de l'Administració de garantir l'accés de qualsevol persona que ho desitgi a aquests ensenyaments de formació professional, encara que sigui per mitjà de l'educació no presencial (art. 55.1), l'activitat d'aquesta institució evidencia que aquest accés universal encara no es produeix.

D'acord amb aquestes consideracions, el Síndic demana a l'Administració educativa que continui amb els esforços de desplegament de l'oferta de formació professional. Fins ara, el II Pla general de formació professional a Catalunya (2007-2010), que es proposa, entre altres objectius, incrementar en

un 40% el nombre d'usuaris de la formació professional (incloent-hi també la formació professional ocupacional i contínua), ha permès incrementar l'alumnat de formació professional inicial a un ritme de 5.000 alumnes per curs entre els cursos 2006/2007 i 2009/2010, la qual cosa suposa un 25% en aquest període (29% si es consideren els ensenyaments a distància).

La situació presentada per a la formació professional inicial també es fa present, encara amb més força, en l'oferta de programes de qualificació professional inicial (PQPI). Els PQPI esdevenen un recurs formatiu fonamental per als alumnes que no es graduen en ESO i que volen prosseguir la seva formació en els ensenyaments reglats, ja que, a més de proporcionar competències pròpies de

determinats perfils professionals del primer nivell de qualificació, donen l'opció d'obtenir el títol de graduat i, consegüentment, contribueixen a combatre les desigualtats socials del sistema educatiu. Amb tot, l'experiència d'aquesta institució demostra que l'oferta actual de places, properes a les 7.300 a Catalunya el curs 2010/2011, són insuficients per atendre les necessitats relacionades amb la manca de graduació en ESO i amb l'abandonament escolar prematur al nostre país. Els dèficits d'oferta es palesen clarament si es comparen les taxes brutes d'escolarització als PQPI (prenent com a grup de referència els joves de 16 i 17 anys) a escala estatal: l'oferta existent al conjunt de l'Estat espanyol (8,4%) proporcionalment quasi dobla l'oferta existent a Catalunya (4,5%).

### Queixa 03669/2010

La persona interessada explica que el seu fill vol cursar el batxillerat en la modalitat d'arts escèniques i música, però el seu domicili és a Castelldefels i en aquesta ciutat no hi ha cap centre de secundària que ofereixi aquesta modalitat de batxillerat.

Pel fet de viure a Castelldefels, no ha pogut optar als punts per proximitat del domicili o del lloc de treball i, com que no hi ha centres pròxims al seu domicili que imparteixin aquesta especialitat, el seu fill està en inferioritat de condicions per accedir a aquests estudis en relació amb els joves residents a Barcelona, on volia estudiar.

El Síndic va demanar al Consorci d'Educació la seva valoració amb relació a la situació comparativa de desigualtat d'oportunitats i li va recordar la necessitat de millorar alguns aspectes del procés de preinscripció actual.

L'informe de resposta rebut deixa constància que s'ha fet arribar la corresponent proposta de millora al Departament d'Educació perquè en els propers processos de preinscripció es pugui discriminar, tant en la sol·licitud com en el mòdul de gestió, les dues modalitats d'arts, i també tenir en compte els drets de l'alumnat que és d'un altre territori en què no hi ha una determinada especialitat perquè el criteri de proximitat al domicili deixi de ser determinant.

## Dèficits en les garanties de drets i deures dels alumnes als centres escolars, i la regulació de la convivència

Les queixes també constaten la manca de consideració, en alguns casos, dels alumnes com a subjectes de drets que han de ser especialment protegits pels professionals dels centres escolars, amb la qual cosa s'incompleix el Decret 279/2006, del 4 de juliol, sobre drets i deures de l'alumnat i regulació de la convivència en els centres educatius no universitaris de Catalunya.

És relativament freqüent que les queixes sobre presumpte assetjament escolar posades en coneixement dels centres es resolguin amb actuacions orientades a minimitzar la manifestació del conflicte, més que no pas a protegir els drets dels alumnes directament implicats. És prou simptomàtic que cap de les queixes rebudes a aquesta institució, també l'any 2010, hagin conclòs amb un reconeixement del Departament d'Educació i del mateix centre escolar sobre la possible existència d'aquest assetjament, malgrat la presència d'elements compatibles amb aquesta situació (insults, burles, agressions, etc. amb reiteració). De fet, el Síndic constata que la negació de la situació esmentada pel centre escolar, especialment en les fases inicials, amb atribucions del conflicte generalment a suposades relacions difícils entre iguals, provoca el desplegament insuficient de mesures que protegeixin el dret a la integritat física i a la dignitat de l'alumnat presumptament assetjat, que ben sovint acaba essent orientat a formular un canvi de centre.

**El Departament d'Educació ha negat l'existència d'assetjament escolar en totes les queixes presentades al Síndic sobre aquest assumpte**

L'activitat d'aquesta institució també constata que les sancions que s'apliquen als alumnes per conducta contrària a les normes de convivència del centre no sempre segueixen els procediments previstos en l'ordenament jurídic. És el cas, per exemple, d'alumnes que es veuen privats d'assistir a colònies, sortides o altres activitats complementàries, normalment com a resposta a

una acumulació de faltes o sancions comeses, sense que els centres obrin un expedient disciplinari ni ho tramitin com a sanció, sinó només com a mesura educativa i, de vegades, sense que hi hagi una constància escrita dels fets concrets que motiven la decisió del centre. O també és el cas d'expulsions d'alumnes d'activitats extraescolars, com a mesura correctora, aplicades per persones no habilitades per la normativa (monitors, AMPA, etc.). D'aquesta manera, es deixa els alumnes i les seves famílies sense possibilitat de fer al·legacions o de presentar un recurs: no es tracta d'incompliments formals, sinó de garanties dels drets dels alumnes.

**Els centres escolars no sempre respecten el que estableix el Decret de drets i deures de l'alumnat**

Finalment, com a darrer exemple, cal destacar casos de manca d'informació als pares d'alumnes menors d'edat que no assisteixen a classe o, fins i tot, que són donats de baixa del centre per aquest motiu. De fet, la normativa esmentada estableix que el reglament de règim interior dels centres educatius incorpori els mecanismes de comunicació als pares de l'assistència a classe dels alumnes i les corresponents autoritzacions o justificacions, per als casos de manca d'assistència, quan són menors d'edat. El compliment d'aquest procediment pretén garantir millor el dret de l'infant a l'educació i que la mateixa família vetlli per aquest dret.

Davant d'aquests fets, el Síndic demana al Departament d'Educació que vetlli perquè els centres escolars protegeixin els drets que recull el Decret 279/2006, del 4 de juliol, sobre drets i deures de l'alumnat i regulació de la convivència en els centres educatius no universitaris de Catalunya, especialment pel que fa al respecte dels procediments previstos per a l'aplicació de les sancions.

### Queixa 01129/2009

La família d'un alumne d'una escola de Cerdanyola del Vallès exposa que els darrers cursos el seu fill ha estat víctima d'insults, de menyspreu, d'agressions i de marginació per part d'un grup de companys de classe. Els informes assenyalen que el centre va tractar el conflicte existent entre iguals en tutories individuals i de grup, i que va contactar amb l'EAP i amb les famílies dels alumnes implicats. Això no obstant, el centre no va detectar signes d'assetjament ni es va identificar la situació com a tal. L'estudi de la queixa també constata, però, que l'alumne va patir un atac d'ansietat en tornar d'una excursió i que hi ha un informe mèdic i dos informes psicològics en els quals es diu que l'alumne pateix una situació d'assetjament, es deixa constància del seu patiment psicològic i es recomana el canvi d'escola com a eina imprescindible per superar el seu creixent malestar.

El Síndic recorda que hi ha elements compatibles amb una situació d'assetjament, tot i que el centre ho ha negat. Malgrat les mesures adoptades, la situació no va millorar, per la qual cosa es troba a faltar una actuació suficient del centre per a la protecció de l'alumne afectat.

### Queixa 00816/2010

La persona interessada exposa que la seva filla va ser expulsada de les classes extraescolars d'una escola, a instància de l'AMPA, després que tingués una conducta irrespectuosa amb altres companys i mestres.

Després d'estudiar els fets, la Inspecció d'Educació exposa que l'alumna va ser donada de baixa "de forma irrevocable" de l'activitat no lectiva de música per un comportament tipificat pel Decret 279/2006, sobre drets i deures de l'alumnat, com a conducta contrària a les normes de convivència del centre, que comporta, d'acord amb el decret esmentat, la "suspensió del dret a participar en activitats extraescolars del centre per un període màxim d'un mes".

El Síndic demana que, un cop hagi passat més d'un mes de l'aplicació d'aquesta mesura, l'alumna sigui readmesa a música. També demana que el Departament d'Educació informi l'AMPA dels procediments establerts en el Decret per a l'aplicació de mesures que prevegin la suspensió del dret d'un alumne a assistir a una activitat extraescolar, ja que el procediment seguit i la mesura aplicada en aquest cas no s'ajusta a la norma. Aquesta mesura correctora no pot ser aplicada per l'AMPA. El Departament d'Educació manifesta que accepta el contingut de la resolució del Síndic.

### Queixa 05309/2010

La persona interessada manifesta el desacord que l'escola de la seva filla no li admeti el pagament dels rebuts corresponents a les excursions de tot el curs, pel fet que es va retardar en el pagament del primer rebut corresponent a aquestes sortides.

El Síndic recorda que el fet que la família hagi efectuat el pagament del primer rebut de les excursions amb retard no justifica que l'alumna no pugui assistir a les sortides que es facin al llarg del curs. D'una banda, perquè s'està aplicant a la menor una sanció que requeriria l'obertura d'un expedient disciplinari i que, a més, està mancada de fonament perquè la conducta no és imputable a l'alumna, que té sis anys, sinó als seus pares. D'altra banda, la resposta del centre, que priva l'alumna de totes les excursions, és desproporcionada si, pel que sembla, és el primer cop que la família s'endarrereix en un pagament.

El compromís de les famílies en el procés educatiu és un dels principis que regeixen el sistema, però també ho és el respecte dels drets que deriven de l'ordenament, en aquest cas el de l'alumna a no ser sancionada i a no rebre un tracte desigual per causes que no li són atribuïbles.

## Canvis en la nota d'accés a la universitat i efectes en els alumnes que havien superat la prova d'accés amb la normativa anterior

Al llarg del primer trimestre de l'any, es van presentar al Síndic de Greuges un seguit de queixes d'estudiants assabentats que enguany la nota d'accés a les universitats es calcularia sobre un màxim total de 14 punts. Els estudiants manifestaven el seu descontentament pel fet que la nota que van obtenir en la prova d'accés superada d'acord amb la normativa anterior, en què el màxim total de punts que es podien obtenir era de 10, quedaria devaluada.

La situació que s'exposava era fruit de l'aprovació, dos anys abans, del Reial decret 1892/2008, del 14 de novembre, pel qual es regulen les condicions d'accés als ensenyaments oficials de grau i els procediments d'admissió a les universitats públiques espanyoles. Per tant, la normativa no havia canviat al llarg del curs present ni tampoc no hi havia un buit normatiu sobre l'assumpte exposat.

### Les modificacions normatives han permès mantenir la nota d'accés obtinguda abans de l'any 2010 i millorar-la

Arran de la modificació normativa, la prova d'accés a la universitat per al curs 2010/2011 s'estructura en dues fases, la general i l'específica. En la fase general de proves, la qualificació s'obté a partir de la mitjana aritmètica de cinc exercicis i és necessària una qualificació mínima de 4 punts per poder optar a nota d'accés.

La nota d'accés, a partir de la qual es considera que l'estudiant ha superat la prova per iniciar els estudis universitaris, es configura a partir de la qualificació de la fase general i la qualificació mitjana de batxillerat amb un pes del 40% i 60%, respectivament, sobre un màxim de 10 punts. Tanmateix, la realització de la fase específica de proves permet afegir fins a 4 punts més als corresponents a la fase general, en funció de la millor nota obtinguda en dues matèries de les tres que s'hi avaluen.

Aquesta normativa, que té el caràcter de bàsica i que és per a tot l'Estat espanyol, malgrat que la norma indica que s'havia d'aplicar a partir de l'any acadèmic 2009/2010, la disposició addicional tercera ja havia establert que els estudiants amb la prova d'accés superada segons normatives anteriors conservarien la nota d'admissió obtinguda al seu moment, si bé amb la possibilitat de presentar-se a la fase específica per millorar-la.

Certament, des de la publicació del Reial decret 1892/2008, del 14 de novembre, quedava manifesta la necessitat de precisar determinats aspectes relatius no només a l'organització de les proves d'accés, sinó també dels criteris aplicables als nous procediments d'admissió i, fins i tot, a l'aplicació de la normativa respecte dels estudiants que estiguessin en possessió d'un títol de grau superior perquè poguessin millorar les seves notes d'admissió a la universitat en les mateixes condicions que els estudiants de batxillerat que haguessin superat la fase general de la prova d'accés.

Des de la publicació del Reial decret de novembre de 2008, s'han publicat dues correccions d'errades, dues actualitzacions dels annexos i un nou reial decret, el 558/2010, de 7 de maig, pel qual es modifica el Reial decret 1892/2008 esmentat, publicat just un mes abans del començament del termini de preinscripció.

Aquest reglament va introduir una disposició transitòria pel que fa als estudiants amb la prova d'accés superada segons normatives anteriors, d'acord amb la qual la seva nota d'admissió es podia calcular basant-se en la suma de la qualificació definitiva d'accés obtinguda abans de l'any 2010 i la nota ponderada d'un màxim de dues matèries de les quals l'estudiant s'hagués examinat al seu dia en el segon exercici de la prova d'accés, sense necessitat de presentar-se a la fase específica de les proves d'accés enguany.

### L'Administració ha de ser proactiva en la difusió de la informació

Per tot el que s'ha exposat, el Síndic va considerar que no hi havia cap irregularitat en les queixes rebudes. Tot i així, atès que la normativa reguladora de l'accés als ensenyaments

universitaris oficials de grau i dels procediments d'admissió a les universitats públiques és de caràcter estatal, va informar els promotors de les queixes que, en tot cas, correspondria al Defensor del Poble la competència de supervisar qualsevol situació injusta a què pogués donar lloc l'aplicació de la normativa.

D'altra banda, en alguns dels escrits rebuts s'exposava el descontentament de les persones interessades amb relació al tracte rebut i a la manca d'informació sobre la seva situació quan es van adreçar a diversos estaments administratius, entre els quals s'esmentava de forma expressa l'Oficina de Preinscripció Universitària o, fins i tot, la web del Departament d'Innovació, Universitats i Empresa i del Ministeri d'Educació.

El Departament d'Innovació, Universitat i Empresa, abans de la publicació d'aquesta modificació reglamentària, mitjançant el Consell Interuniversitari de Catalunya, va anar informant sobre els canvis en l'accés a la universitat i en l'admissió a les universitats públiques catalanes mitjançant accions diverses dutes a terme per personal de l'Oficina d'Organització de Proves d'Accés a la Universitat i de l'Oficina d'Orientació per a l'Accés a la Universitat.

El Síndic va recordar al Departament que, en compliment del dret a la bona administració, cal que l'Administració sigui proactiva en la difusió d'informació i que la que faciliti sigui suficient per a les persones a les quals s'adreça.

### Queixa 00513/2010

La promotora de la queixa va manifestar al Síndic de Greuges el seu desacord pel fet que fins al curs 2009/2010 la nota d'accés a la universitat es ponderava sobre 10 punts, i per als estudiants provinents del batxillerat es basava en la nota obtinguda en les proves d'accés i la mitjana del batxillerat, i el pes d'aquestes notes era del 40% i 60%, respectivament.

La persona interessada es mostrava disconforme amb el fet que els estudiants que ja tenien la selectivitat aprovada en convocatòries anteriors a l'any 2010, en què la màxima puntuació era 10, per poder assolir el màxim de 14 s'havien de tornar a examinar de dues assignatures en la fase específica, de les quals ja s'havien examinat al seu dia i que, de fet, ja tenien incloses dins la seva nota bàsica.

El Síndic va informar la persona interessada que la modificació normativa introduïda pel Reial decret 558/2010, del 7 de maig, resolvia la qüestió plantejada i evitava la necessitat de presentar-se en la fase específica per poder incrementar la nota d'accés obtinguda abans de 2010.

## Supressió de les quotes d'accés a la universitat per als estudiants provinents de cicles formatius de grau superior

Enguany la supressió de les quotes d'accés a la universitat per als estudiants provinents dels cicles formatius de grau superior (CFGS), fruit de les modificacions normatives introduïdes pel Reial decret 1892/2008, del 14 de novembre, i el possible greuge causat als col·lectius d'estudiants que no han pogut obtenir l'assignació en la primera preferència per cursar determinats estudis de grau en funció de la via d'accés (CFGS/ batxillerat) han motivat la presentació de diverses queixes a la institució i el Síndic ha decidit obrir dues actuacions d'ofici.

D'acord amb la norma esmentada, als estudiants que enguany accedien als estudis universitaris de grau per la via d'accés dels CFGS els era aplicable el que estableix l'article 26, que els exigeix de la realització de cap prova i estableix la fórmula del càlcul de la nota d'admissió per als ensenyaments en què hi hagi un procediment de concurrència competitiva. Això no obstant, es generaven dubtes amb relació a la vigència de la regulació pel fet que la mateixa disposició transitòria única establia "a partir de l'any acadèmic 2010/2011".

### S'ha suprimit la quota de reserva de places per a l'accés a la universitat dels estudiants de CFGS

Igualment, fins a l'aprovació i la publicació d'aquest reial decret, i més concretament als estudiants que s'havien matriculat per començar els estudis de formació professional el curs acadèmic 2008/2009, els era aplicable el Reial decret 1742/2003, del 19 de desembre, pel qual s'estableix la normativa bàsica per a l'accés als estudis universitaris de caràcter oficial, i que per als estudiants que haguessin superat els estudis de formació professional de grau superior determinava una reserva d'un nombre de places no inferior al 7% i no superior al 30%, en funció de l'ensenyament oficial de què es tractés.

Malgrat el que reglamentàriament s'havia establert, enguany en l'accés a la universitat s'havia d'aplicar als estudiants amb títol de formació professional de grau superior una

normativa l'entrada en vigor de la qual no estava prevista fins al proper any acadèmic, amb les conseqüències negatives que això podia comportar pel que fa a la manca de places reservades de què gaudien al moment en què van començar els estudis. Tanmateix, el Ministeri d'Educació va fer un seguit d'aclariments a la normativa esmentada, mitjançant l'aprovació del Reial decret 558/2010, del 7 de maig, però va mantenir l'aplicació de l'entrada en vigor de la regulació per a l'accés durant l'any 2010 i per cursar estudis l'any acadèmic 2010/2011.

### Les modificacions normatives han causat greuges en l'accés als estudis triats tant als estudiants de batxillerat com als de CFGS

Igualment, i pel que fa a la supressió de la reserva de places, contra la qual es va manifestar el Departament d'Innovació, Universitats i Empresa (DIUE), el Ministeri va descartar cap possibilitat de renovar-la en el sentit de limitar el nombre de places universitàries a què poguessin accedir els estudiants de CFGS, ja que la Direcció General de Política Universitària sostenia que fins llavors algunes universitats havien entès la reserva de manera incorrecta i l'aplicaven en sentit restrictiu, de manera que impedièren la matrícula als estudiants que provenien d'aquests estudis per sobre del nombre de places reservades, tot i que en tinguessin de disponibles.

El cert és que, tot i que ambdós col·lectius tenen itineraris diferents, notes diferents i sistemes d'avaluació diferents, van concórrer per la mateixa via de preinscripció i aquesta situació va motivar la presentació de noves queixes al Síndic un cop es van produir les adjudicacions de les places.

Per als estudiants de batxillerat la qualificació de les PAU suposava el 40% de la nota final d'accés (que enguany, com a màxim, s'establia en 14 punts), mentre que per als estudiants de cicles de grau superior, el 100% de la nota d'accés estava configurada per la nota mitjana del cicle, si bé es va voler introduir un factor de correcció establint un paràmetre de ponderació fix de 0,1 per a tots els mòduls en les proves

complementàries que permetien pujar nota, però s'impedia que aquesta fos superior a 12 punts.

Concretament, les queixes presentades pels estudiants de batxillerat tenien el fonament en el fet que la manca d'exigència de selectivitat als alumnes que provenien d'estudis de cicles formatius de grau superior va afavorir l'accés massiu a determinats estudis com ara magisteri, educació social, educació infantil, pedagogia, etc.

Per contra, els titulats en cicles formatius de grau superior es consideraven agreujats perquè el paràmetre de ponderació de tots els mòduls del cicle formatiu es va establir en 0,1 punts –a proposta de la Comissió d'Accés i Afers Estudiantils del Consell Interuniversitari de Catalunya i acceptada per les universitats catalanes– quan potestatívament es podria haver elevat fins a 0,2 punts, cosa que no els va permetre arribar a una nota superior a 12 punts i els va impedir l'accés a determinats estudis (medicina, periodisme, matemàtiques, etc.).

Les dades proporcionades pel DIUE confirmen que efectivament hi va haver perjudicis per a ambdós col·lectius, però també que el Ministeri no ha atès els suggeriments del Departament per reestablir les quotes de reserva per als estudiants de CFGS, ni tampoc ha acceptat que les comunitats autònomes que ho creguin convenient puguin aplicar un percentatge de reserva de places flexible per garantir un accés més equitatiu per a tots els col·lectius.

El Departament també ha manifestat la seva disconformitat amb la prova específica que el Ministeri preveu regular l'any 2011 perquè els estudiants de CFGS puguin millorar nota, i per pal·liar els perjudicis constatats ha dut a terme diverses iniciatives, entre d'altres, un acord d'ampliació de places per a determinats graus en el curs 2010/2011 en estudis que tenen capacitat per acollir alguns estudiants més, especialment en centres adscrits.

El Síndic considera que es poden haver causat perjudicis als col·lectius afectats i ha demanat més informació per poder determinar com es poden pal·liar.

#### Queixa 00877/2010

La promotora de la queixa, estudiant de CFGS de Diagnòstic per la Imatge, volia accedir als estudis de medicina. Enguany la nota màxima d'accés a la universitat s'estableix en 14 punts, però com que els criteris de ponderació per als estudiants de CFGS respecte de les assignatures amb nota més alta s'ha establert en un 0,1, la nota màxima d'accés a què podria aspirar seria un 12.

La persona interessada va exposar al Síndic que quan va iniciar els estudis hi havia un nombre de places reservades per a l'accés a la universitat per als estudiants d'estudis de CFGS i considerava que la supressió, enguany, d'aquesta reserva per una norma que no estava en vigor al moment en què ella es va matricular, la disposició transitòria de la qual n'establí l'aplicació a partir de l'any acadèmic 2009-2010, la perjudicava. Entenia que la interpretació feta pel Ministeri, i que dona lloc a la supressió de la reserva enguany, vulnerava el principi de seguretat jurídica i era contrària al principi d'irretroactivitat de les disposicions desfavorables.

Atesa l'aplicació de la normativa estatal, el Síndic va finalitzar la investigació de la queixa per manca d'irregularitat de l'Administració de la Generalitat amb la tramesa d'informació a les persones interessades.

#### Queixa 03613/2010

La promotora de la queixa exposava el que considerava com una discriminació entre els alumnes de batxillerat envers els estudiants de CFGS a l'hora d'accedir als estudis universitaris enguany: els alumnes de batxillerat han d'acreditar els coneixements mitjançant la realització de les PAU i els de cicles formatius, no. Això fa que molts dels graus siguin ocupats per alumnes de cicles formatius, en què la mitjana de notes és superior, i alhora manquen places per als alumnes que, si bé han superat les PAU, tenen una nota d'accés inferior per cursar els estudis universitaris de grau, en què el nombre de sol·licituds és superior al de places ofertes.

En aquest cas, la promotora s'havia quedat sense plaça per cursar el grau d'Educació Primària a la Universitat de Barcelona i havia d'optar per una universitat privada. Per això reclamava una ampliació de places a les universitats públiques o un increment de les beques per als alumnes en aquesta situació.

## Actuacions d'ofici

**AO 00534/2010**  
Finalitzada

**Procés d'adscripció de centres de primària amb centres de secundària a Barcelona**

S'obre una actuació d'ofici per supervisar el procés d'adscripció de centres de primària amb instituts de secundària a la ciutat de Barcelona davant la possibilitat que no contribueixin a combatre la segregació escolar.

El Síndic considera que les adscripcions són una eina per combatre la segregació escolar dels instituts. La possibilitat d'adscriure escoles socialment més valorades amb instituts socialment menys valorats, generalment per una concentració més alta d'alumnat d'origen immigrat, serveix per revalorar la imatge social d'aquests últims.

El Consorci d'Educació de Barcelona indica que té en compte la diversificació de l'alumnat com a criteri determinant a l'hora de decidir sobre les adscripcions de centres, i el Síndic celebra els criteris que empra el Consorci per determinar les noves adscripcions.

**AO 01267/2010**  
Finalitzada

**Accés a la universitat dels estudiants en possessió del títol de tècnic superior de formació professional**

Arran de diverses informacions de què el Síndic ha tingut coneixement, s'obre una actuació d'ofici amb relació a l'accés a la universitat dels estudiants en possessió del títol de tècnic superior de formació professional.

D'acord amb el Reial decret 1892/2008, aquests estudiants poden accedir sense necessitat de prova als ensenyaments oficials de grau i, en cas que hi hagi un procediment de concurrència competitiva per a l'adjudicació de places, es farà servir la nota d'admissió corresponent a la fórmula prevista a l'article 26.3 del reglament esmentat. Això no obstant, d'acord amb l'apartat 4 de la disposició transitòria única, l'accés a què es refereix aquest apartat s'hauria d'aplicar a partir de l'any acadèmic 2010/2011, però el Síndic ha tingut coneixement de la voluntat que ja s'apliqui l'any 2010.

Segons la resposta del Departament d'Innovació, Universitats i Empresa, al Reial decret 1892/2008, de 14 de novembre, que s'aplica a partir del 2010, no s'estableix cap percentatge de reserva de places ni per als estudiants de PAU ni per als de formació professional. Això vol dir que ambdós grups d'estudiants accediran en condicions d'igualtat per ocupar el mateix nombre de places.

**AO 01459/2010**  
En tramitació

**L'acreditació de la condició de família monoparental en el procés d'admissió als centres docents**

El Síndic ha rebut diverses queixes de famílies monoparentals a les quals no s'han aplicat els punts corresponents al criteri de prioritat d'accés als centres docents pel fet que no han obtingut el carnet de família monoparental que emet el Departament d'Acció Social i Ciutadania, tot i haver-lo sol·licitat. El Síndic decideix obrir una actuació d'ofici per estudiar una possible vulneració per part del Departament d'Educació del dret a accedir a l'educació en condicions d'equitat.

**AO 01460/2010**  
**En tramitació****Supressió del batxillerat a diversos instituts**

Arran de les informacions aparegudes als mitjans de comunicació sobre la supressió de l'oferta de batxillerat en nombrosos instituts, i atès que aquesta mesura pot tenir efectes negatius sobre l'equitat d'accés a l'educació postobligatòria i sobre la segregació escolar del sistema, el Síndic ha decidit obrir una actuació d'ofici.

Així, per estudiar aquest assumpte, ha demanat informació al Departament d'Educació i al Consorci d'Educació de Barcelona.

**AO 01795/2010**  
**En tramitació****La ubicació d'una escola en mòduls prefabricats des de l'any 2003**

El Síndic s'ha assabentat pels mitjans de comunicació del fet que una escola del Bruc s'ubica en mòduls prefabricats des que es va crear, l'any 2003. Pel que sembla, les condicions de treball no són adequades, els tràmits per a la construcció d'una nova escola van començar fa set anys i recentment s'ha comunicat a les famílies un nou endarreriment en l'inici de les obres, de dos o tres anys, que farà que l'any que ve s'hi hagin d'instal·lar nous mòduls. Així doncs, segons aquesta informació, hi ha alumnes que hauran passat tota la seva escolaritat en instal·lacions provisionals.

Per aquest motiu, el Síndic ha decidit demanar informació sobre aquesta qüestió al Departament d'Educació i a l'Ajuntament del Bruc.

**AO 01809/2010**  
**En tramitació****Canvis a les escoles rurals arran de l'aplicació de la Llei d'educació de Catalunya**

El Síndic ha rebut diversos escrits de queixa sobre l'impacte que la Llei d'educació de Catalunya i el decret que ha de regular l'autonomia dels centres educatius provocaran en el funcionament de les zones escolars rurals (ZER).

A criteri de les persones interessades, aquesta nova regulació fa perdre autonomia a les escoles rurals, ja que es creen equips directius i consells escolars únics per a escoles rurals agrupades. També lamenten que presumptament s'hagi augmentat la ràtio prevista per aula, que s'hagi reduït la dotació de mestres i que s'hagi implantat la sisena hora sense augmentar la dotació de mestres per dur-la a terme. Per això, el Síndic decideix obrir una actuació d'ofici i s'adreça al Departament d'Educació per estudiar l'assumpte a fons.

**AO 01993/2010**  
**En tramitació****Abandonament escolar d'alumnes immigrants**

El Síndic ha obert una actuació d'ofici a fi d'estudiar l'absentisme escolar o l'abandonament dels estudis per part de la població de noies d'origen marroquí en l'etapa de l'ESO.

Arran d'una queixa sobre tres noies d'origen marroquí que van abandonar els estudis abans de finalitzar l'ESO per dedicar-se a les feines de la llar i a cuidar els seus germans, el Síndic s'ha disposat estudiar si es pot tractar d'una situació generalitzada o és només un cas concret i aïllat.

En aquest sentit, ha demanat a la Direcció General d'Atenció a la Comunitat Educativa que l'informi sobre les dades relatives a l'absentisme escolar als instituts públics i als centres concertats i privats de Catalunya que imparteixen l'ESO.

**AO 02286/2010**  
**En tramitació****Segregació escolar i manca de recursos en una SES de Salt**

En data 20 de maig de 2010, arran d'una visita feta a la secció d'educació secundària de Salt, es van detectar dues mancances al centre: la segregació escolar i la provisionalitat de les instal·lacions.

Sembla que des de fa sis anys aquest centre està format per mòduls prefabricats. Aquest fet, a criteri de la direcció, fa que l'escola no tingui gairebé cap sol·licitud en primera opció en el procés d'admissió. Els altres instituts del municipi, pel que sembla, estan menys segregats.

Per tant, el Síndic ha obert una actuació d'ofici i s'ha adreçat a l'Ajuntament de Salt i al Departament d'Educació per demanar informació.

**AO 02394/2010**  
**Finalitzada****El transport escolar al Segrià**

El Síndic ha tingut coneixement pels mitjans de comunicació de les queixes de diversos pares i mares dels alumnes dels pobles d'Almatret i de Llardecans per la provisió del servei de transport escolar a l'institut d'estudis secundaris de Seròs.

Pel que sembla, fa un mes que se'ls va retirar el microbús que feia el transport dels alumnes d'Almatret cap a Seròs. El motiu de la retirada del servei és la manca de pressupost.

El Consell Comarcal del Segrià informa que s'ha resolt la situació agrupant els alumnes afectats en un mateix vehicle i canviant la ruta del servei.

Per la seva banda, el Síndic recorda que l'article 11 del Reial decret 443/2001, del 27 d'abril, sobre condicions de seguretat en el transport escolar i de menors, estableix que la durada del trajecte no pot depassar una hora.

**AO 02797/2010**  
**Finalitzada****Pagament dels ajuts de menjador escolar a posteriori**

El Síndic ha tingut coneixement pels mitjans de comunicació del desacord de diversos pares i directors pel que fa al pagament del servei de menjador escolar a la comarca del Bages.

Pel que sembla, com a conseqüència de presumptes retards en la transferència als consells comarcals de la partida pressupostària destinada a les beques de menjador per part del Departament d'Educació, el Consell Comarcal del Bages ha establert un sistema que obliga les famílies a anticipar els diners d'ús del servei, despesa que recuperen un cop l'Administració comarcal rep els diners del Departament d'Educació. A parer del Síndic, aquest procediment pot resultar discriminatori cap a les famílies que no poden fer front a la despesa de menjador escolar.

El Síndic, en el seu informe extraordinari sobre la provisió i l'accés als serveis de transport i menjador escolars, presentat al Parlament de Catalunya el 2010, ja feia esment de retards en la transferència de recursos financers per part del Departament d'Educació als consells comarcals previstos per sufragar els costos dels serveis de menjador i transport escolars. Davant d'aquest fet, el mateix informe suggeria al Departament d'Educació que desenvolupés les mesures financeres necessàries a fi de garantir la puntualitat en els pagaments que fa als consells comarcals pels conceptes de transport i menjador escolars.

**AO 03485/2010**  
**En tramitació****Programes de qualificació professional inicial (PQPI)**

El Síndic ha sabut que hi ha dèficits en relació amb la provisió i el desplegament dels programes de qualificació professional inicial, i que l'oferta que actualment ofereix el Departament d'Educació és insuficient per atendre el conjunt de la demanda.

Atès que aquesta política és determinant per promoure el dret a l'educació en igualtat d'oportunitats, el Síndic ha obert aquesta actuació d'ofici per poder estudiar aquest assumpte.

**AO 03740/2010**  
**En tramitació****Les instal·lacions d'un centre d'educació infantil i primària**

El Síndic ha obert una actuació d'ofici per estudiar les informacions aparegudes als mitjans de comunicació segons les quals l'AMPA d'un centre d'educació infantil i primària de Roses ha decidit no portar els seus fills a escola el primer dia del curs escolar 2010/2011 com a manifestació de protesta per la persistència de mòduls prefabricats en aquest centre escolar i per la manca de data de construcció de l'edifici de l'escola. Pel que sembla, la construcció de l'edifici escolar s'ha endarrerit per les dificultats econòmiques del Departament d'Educació.

**AO 04041/2010**  
**En tramitació**

**Presumpte greuge en l'accés a la universitat dels estudiants de batxillerat, un cop han superat les PAU, i dels estudiants en possessió del títol superior de formació professional**

Arran de diverses queixes presentades al Síndic per estudiants que enguany han accedit a la universitat procedents tant dels cicles formatius de grau superior com de batxillerat, els quals al·leguen els greuges que els ha ocasionat el fet d'accedir-hi des d'una o una altra via d'estudis previs, el Síndic ha decidit obrir una actuació d'ofici per estudiar aquesta qüestió.

Els estudiants de batxillerat consideren que la manca d'exigència de selectivitat als alumnes que han estudiat cicles formatius de grau superior ha motivat que aquests hagin accedit massivament a determinats estudis (magisteri, educació social, etc.). Per la seva banda, els estudiants de cicles formatius es consideren agreujats pel fet que el paràmetre de ponderació de tots els mòduls del cicle formatiu es va establir en 0,1 punts, cosa que no els ha permès arribar a una nota superior a 12 punts i els ha impedit l'accés a determinats estudis (medicina, infermeria, etc.).

**AO 04146/2010**  
**En tramitació**

**El funcionament de l'Oficina Universitària**

Arran de les queixes que ha rebut el Síndic sobre el funcionament de l'Oficina d'Orientació per a l'Accés a la Universitat, aquesta institució ha decidit obrir una actuació d'ofici i s'ha adreçat a la Secretaria d'Universitats i Recerca.

Les queixes qüestionaven el funcionament del sistema informàtic en el moment d'introduir les dades demanades per fer la preinscripció, i qüestionaven també la tramitació i l'atenció prestada (qüestions relacionades amb l'assistència presencial i telefònica, els terminis de resposta, la presumpta descoordinació informativa, etc.) en relació amb les incidències sorgides als alumnes que es van quedar sense assignació de plaça sol·licitada.

**AO 04308/2010**  
**En tramitació**

**L'anul·lació de colònies i sortides escolars**

El Síndic ha sabut pels mitjans de comunicació que, com a protesta per l'eliminació de la jornada intensiva, nombrosos centres docents han decidit no fer colònies ni sortides aquest curs.

Atès que es tracta d'una mesura que sembla que s'ha adoptat en un elevat nombre d'escoles i que pot afectar el projecte educatiu dels centres i el dret a rebre una educació integral, el Síndic ha decidit obrir una actuació d'ofici i, per això, ha demanat informació a la Direcció General d'Atenció a la Comunitat Educativa.

**AO 04924/2010**  
**En tramitació****El seguiment de l'informe *La provisió i l'accés als serveis de transport i menjador escolars* del Síndic de Greuges**

El Síndic obre una actuació d'ofici per fer un seguiment de l'aplicació de l'informe *La provisió i l'accés als serveis de transport i menjador escolars* per part del Departament d'Educació.

**AO 05149/2010**  
**En tramitació****Els recursos destinats a l'escola inclusiva**

Davant de la insistència de queixes relatives a la reducció de recursos del Departament d'Educació adreçats a la inclusió educativa als centres escolars, el Síndic ha obert una actuació d'ofici per estudiar a fons aquesta qüestió.

**AO 05758/2010**  
**En tramitació****Els criteris de prioritat en l'admissió a l'educació infantil de primer cicle**

El Síndic considera que els criteris de prioritat en l'admissió a l'educació infantil de primer cicle previstos en el Decret 75/2007 poden reproduir o no combatre suficientment les desigualtats socials d'accés a les escoles bressol al nostre país. Així, per estudiar aquest assumpte, el Síndic ha obert aquesta actuació d'ofici.

**AO 05885/2010**  
**En tramitació****La gratuïtat del servei de menjador escolar per als alumnes amb necessitats educatives especials escolaritzats en centres ordinaris**

Arran d'una queixa rebuda sobre els ajuts de menjador per als alumnes amb necessitats educatives especials (Q 04910/2010), el Síndic decideix obrir una actuació d'ofici i s'adreça al Departament d'Educació per poder estudiar amb més profunditat aquesta qüestió.

**AO 06179/2010**  
**En tramitació****El procediment d'admissió d'alumnat a una escola**

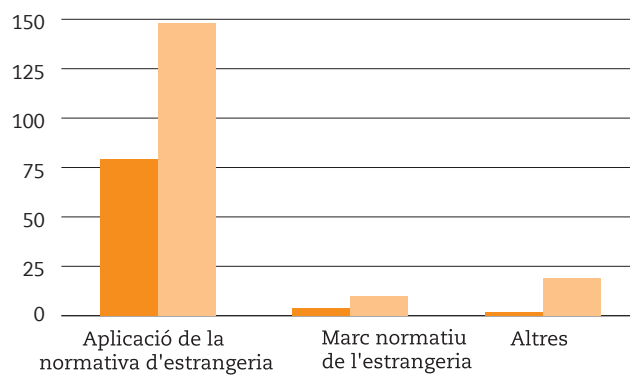
Arran d'una queixa presentada l'any 2007 per irregularitats en el procés d'admissió d'alumnes a una escola, el Síndic va decidir obrir una actuació d'ofici. En el marc d'aquesta actuació, la institució es va adreçar tant al Departament d'Educació com a l'Ajuntament de Premià de Dalt i, precisament, la manca de resposta del Departament a una petició d'informe del Síndic del mes d'abril de 2009 ha impedit que el Síndic hagi pogut dur a terme la correcta supervisió del procediment d'admissió de l'alumnat.

## 5. IMMIGRACIÓ

### Immigració en xifres

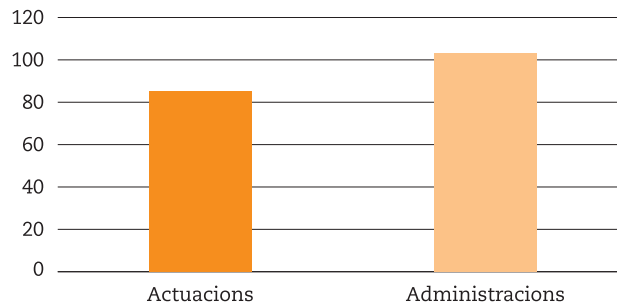
#### a. Distribució segons la matèria de les actuacions iniciades durant el 2010

Immigració	Queixes	Actuacions d'ofici	Consultes	Total
Aplicació de la normativa d'estrangeria	79	-	148	227
Marc normatiu de l'estrangeria	2	2	10	14
Altres	2	-	19	21
<b>Total</b>	<b>83</b>	<b>2</b>	<b>177</b>	<b>262</b>



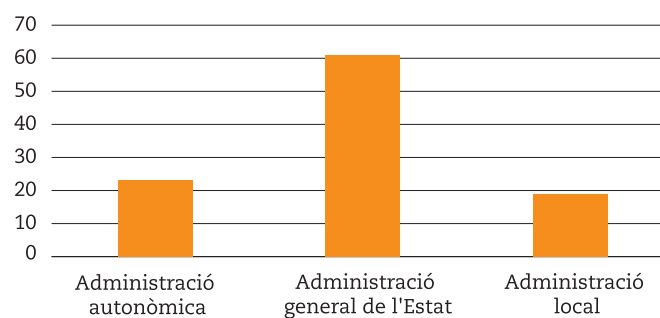
### b. Nombre d'administracions afectades en les actuacions

Expedients amb	■ Actuacions	■ Administracions
Una administració afectada	79	79
Dues administracions afectades	5	10
Catorze administracions afectades	1	14
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>103</b>



### c. Distribució segons les administracions afectades de les actuacions iniciades durant el 2010

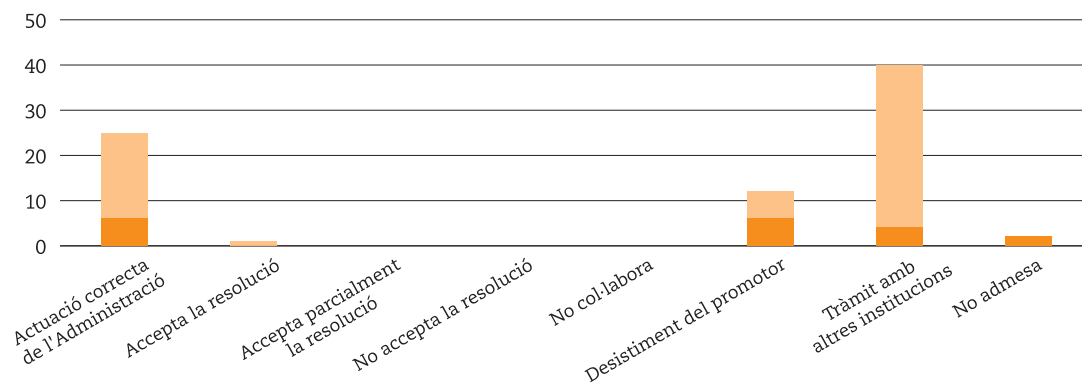
Tipus d'administració	Queixes	Actuacions d'ofici	■ Total
Administració autonòmica	23	-	23
Administració general de l'Estat	60	1	61
Administració local	5	14	19
<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>15</b>	<b>103</b>



## d. Distribució segons la finalització de les actuacions durant el 2010

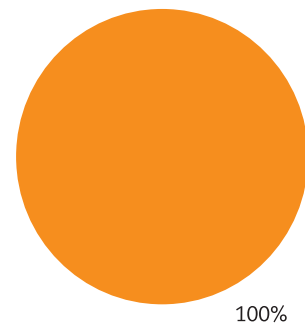
	< 2010	2010	Total	
<b>Actuacions en tramitació</b>	-	<b>23</b>	<b>23</b>	<b>22,33%</b>
Actuacions prèvies a la resolució del Síndic	-	22	22	21,36%
Accions posteriors a la resolució del Síndic	-	1	1	0,97%
<b>Actuacions finalitzades</b>	<b>16</b>	<b>62</b>	<b>78</b>	<b>75,73%</b>
Actuació correcta de l'Administració	6	19	25	24,27%
- Abans de la investigació del Síndic	4	5	9	8,74%
- Després de la investigació del Síndic	2	14	16	15,53%
Accepta la resolució	-	1	1	0,97%
Accepta parcialment la resolució	-	-	-	0,00%
No accepta la resolució	-	-	-	0,00%
No col·labora	-	-	-	0,00%
Desistiment del promotor	6	6	12	11,65%
Tràmit amb altres institucions	4	36	40	38,83%
<b>No admesa</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>1,94%</b>
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>85</b>	<b>103</b>	<b>100,00%</b>

## Actuacions finalitzades i no admeses



## e. Grau d'acceptació de les consideracions del Síndic

Accepta la resolució	1	100,00%
Accepta parcialment la resolució	-	0,00%
No accepta la resolució	-	0,00%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>



## Disfuncions de coordinació en la tramitació de les autoritzacions de treball i de residència

En algunes de les queixes presentades al Síndic es posen de manifest retards a l'hora de resoldre les sol·licituds d'autorització de treball i residència, i també en les modificacions de situacions d'estada de persones estrangeres. La Generalitat té estatutàriament reconeguda la competència executiva en matèria d'autorització del treball als estrangers que desenvolupen la seva relació laboral a Catalunya.

Aquesta competència inclou la tramitació i la resolució de les autoritzacions inicials de treball per compte propi o d'altri. Com que a l'Estat li correspon la competència en matèria d'entrada i de residència de persones estrangeres i tramita i resol les autoritzacions de residència, la Generalitat exerceix la seva competència en coordinació amb l'Estat. Mitjançant el Reial decret 1463/2009, del 18 de setembre, es van traspasar a la Generalitat de Catalunya les funcions i els serveis en matèria d'immigració. Amb el Decret 148/2009, del 28 de setembre, es van assignar al Departament de Treball les funcions i els serveis traspassats mitjançant el reial decret indicat.

Les autoritzacions de residència i treball es tramiten i es resolen en el marc d'un procediment conjunt entre les dues administracions que s'inicia amb una única sol·licitud de la persona interessada i finalitza amb una resolució conjunta signada per les dues administracions. És a dir, el Departament de Treball no pot resoldre una autorització de treball si prèviament la Subdelegació del Govern no ho ha fet sobre l'autorització de residència. Si això no s'ha produït en el moment de la resolució de l'autorització de treball el Departament de la Generalitat només pot emetre una proposta en espera de l'autorització de l'Administració central. Això és així perquè l'exercici coordinat de les competències comporta el dictat d'una única resolució –autorització de treball i residència– signada per les dues administracions –Generalitat i Estat– i que emet la Generalitat d'acord amb l'Administració de l'Estat.

L'assumpció d'aquesta competència ha de redundar en una atenció més ràpida i àgil als empresaris interessats a contractar una persona immigrant per treballar a Catalunya per primer cop. Tanmateix, en algunes de les queixes rebudes el Síndic ha detectat retards a l'hora de resoldre les sol·licituds d'autorització de treball i de residència o les modificacions de situacions d'estada. Aquests

retards són imputables a disfuncions detectades a l'hora de posar en funcionament l'exercici coordinat de les competències.

D'una banda, això es deu a l'acumulació d'expedients existents i pendents de ser resolts per l'Administració de l'Estat en el moment en què la Generalitat va assumir, a partir de l'1 d'octubre de 2009, l'exercici de la competència. Aquest fet va motivar que ambdues administracions acordessin que les sol·licituds cursades a partir del 24 de juliol de 2009, és a dir, amb l'entrada en vigor de la modificació del Reglament d'estrangeria –Reial decret 1162/2009, del 10 de juliol–, serien instruïdes i resoltes pel Departament de Treball. Les anteriors al 24 de juliol de 2009 restarien en mans de l'Administració central de l'Estat, que les resoldria, tot i que el Departament, per mitjà del Servei d'Ocupació de Catalunya, en faria la notificació. D'altra banda, es deu també a la manca d'agilitat en el procés de tractament i de transmissió de les dades entre les dues administracions.

**Per a la resolució àgil d'autoritzacions inicials de treball i residència cal un exercici coordinat de les competències entre l'Administració central i la de la Generalitat**

Aquesta circumstància s'ha posat de manifest en el curs de les actuacions dutes a terme quan el Departament va informar el Síndic que, després d'haver emès la proposta de resolució favorable de l'autorització de treball, l'Estat considerava que calia requerir documentació a la persona sol·licitant per resoldre l'autorització de residència; requeriment que l'Administració central havia de comunicar al Departament perquè fos aquest qui ho tramités.

Finalment, la modificació del fet impossible de les taxes establertes per a les autoritzacions d'estrangeria, a partir de l'entrada en vigor de la Llei orgànica 2/2009, de l'11 de desembre, ha comportat que a partir del 13 de desembre del 2009 l'acreditació de les taxes es produïx en el moment de presentar la sol·licitud. Cal recordar que anteriorment l'acreditació de la taxa tenia lloc amb l'atorgament de l'autorització. El desconeixement d'aquesta modificació del procés que calia seguir per fer efectiu el pagament de la taxa ha estat, probablement, el que en alguna de les queixes

rebudes ha contribuït a l'endarreriment detectat en la resolució de sol·licituds cursades.

Arran dels requeriments fets pel Síndic, la Subdirecció General d'Autoritzacions de Treball va comunicar que les disfuncions descrites estaven en vies de solució. En aquest sentit, cal destacar que en els darrers mesos de l'any, si bé s'han continuat rebent queixes que exposen incidències en la tramitació conjunta d'aquestes

autoritzacions, el nombre ha estat més baix. El Síndic, com ja va manifestar en l'Informe 2009, manifesta que l'assumpció d'aquesta competència ha de redundar en una millora pel que fa a l'agilitat i la rapidesa a l'hora d'atendre les sol·licituds de treball i residència. I per a la resolució àgil de les autoritzacions inicials de treball i residència cal un exercici coordinat de les competències entre l'Administració de l'Estat i la de la Generalitat.

#### Queixa 05242/2009

Una sol·licitud de modificació de l'autorització d'estada per estudis a autorització de treball i residència es va cursar el 20 de maig de 2009. El novembre de 2009 encara no s'havia resolt. El Departament de Treball va informar el Síndic que els expedients presentats el 23 de juliol de 2009 o abans de l'entrada en vigor del Reial decret que modificava el Reglament d'estrangeria havien quedat en poder de l'Administració que els havia instruït, que és l'estatal.

Atès que l'1 de desembre de 2009 l'Estat havia informat favorablement respecte de la sol·licitud cursada, el Departament, per mitjà del Servei d'Ocupació de Catalunya, s'encarregaria de la notificació de la resolució a la persona interessada.

#### Queixa 01271/2010

La sol·licitud de modificació de la situació d'estada a autorització de treball i residència es va presentar el 18 de setembre de 2009. El Departament de Treball, per mitjà del Servei d'Ocupació de Catalunya, va proposar la resolució favorable de l'autorització de treball el 18 de desembre de 2009. Pel que fa a l'autorització de residència, l'Administració central va decidir que calia requerir més documentació a la persona interessada, però no va ser fins al 23 d'abril de 2010 que va enviar el requeriment al Departament de Treball perquè el fes arribar a la persona interessada.

El Departament va informar que la demora havia obeït a una incidència tècnica, afegida a l'acumulació d'expedients. Per aquest motiu, les dues administracions estaven treballant per agilitar el procés de transmissió de dades.

## Lentitud per l'excés de zel en l'exigència dels antecedents penals en la modificació de la situació d'estada per estudis a la de residència i treball

Diverses queixes han posat en relleu la lentitud amb què es resol la sol·licitud de modificació de la situació d'estada per estudis a la situació de residència i treball. El Departament de Treball va informar el Síndic que la Subdelegació del Govern a Barcelona, competent en les qüestions relatives a la residència, considerava necessari requerir el certificat dels antecedents penals del país o països en què el ciutadà estranger havia residit anteriorment.

Per sol·licitar la modificació de la situació d'estada per estudis a residència i treball, l'article 95.1 del Reglament d'estrangeria disposa que l'ocupador ha de presentar la sol·licitud i complir els requisits laborals previstos en l'article 50 d'aquest reglament, llevat del fet d'haver d'acreditar que la situació nacional d'ocupació permet la contractació del treballador estranger.

**No cal aportar el certificat d'antecedents penals per a la modificació de la situació d'estada per estudis a la de residència i treball**

Pel que fa a la persona estrangera en situació d'estada per estudis que vol accedir a la situació de residència i treball, ha d'acreditar, en primer lloc, un mínim de tres anys a Espanya en la situació d'estada per estudis; en segon lloc, ha d'haver realitzat els estudis o el treball d'investigació amb aprofitament i, finalment, no ha d'haver estat becada o subvencionada per organismes públics o privats dins de programes de cooperació o de desenvolupament del país d'origen.

El Síndic es va adreçar al Defensor del Poble per demanar la seva intervenció i li va traslladar determinades reflexions que també va fer arribar al Departament de Treball. Aquestes reflexions tenien per objectiu aclarir si calia requerir o no el

certificat dels antecedents penals per la via d'examinar la regulació establerta per a l'obtenció del visat d'estudis.

D'una banda, si els sol·licitants d'un visat d'estudis són majors d'edat han d'aportar el certificat dels antecedents penals juntament amb la resta de requisits fixats en l'article 87 del Reglament d'estrangeria, sobre el procediment que cal seguir per a l'obtenció del visat, com ara l'admissió en un centre docent i l'assegurança mèdica, entre d'altres.

Si per sol·licitar la modificació cal acreditar la permanència en situació d'estada per estudis a Espanya durant tres anys, la certificació dels antecedents penals durant aquesta estada, l'hauria de fer d'ofici la Subdelegació del Govern al Ministeri de Justícia, ja que no sembla raonable requerir a la persona interessada que acrediti el certificat dels antecedents al seu país d'origen quan ja els va haver d'aportar per aconseguir el visat d'estudis.

D'altra banda, la remissió que conté l'article 95 del Reglament d'estrangeria a l'acreditació dels requisits laborals de l'article 50 del reglament esmentat no condueix a exigir el certificat dels antecedents penals, ja que aquest no té cap connexió amb les condicions relatives a l'àmbit laboral.

El Síndic va tenir coneixement, per mitjà del Departament de Treball, que l'Administració de l'Estat havia decidit deixar de demanar el certificat d'antecedents penals en les sol·licituds de modificació de la situació d'estada per estudis a la situació de residència i treball, i així ho havia reflectit en la modificació del model de sol·licitud.

De manera diferent es va pronunciar el Defensor del Poble, que va manifestar que exigir el certificat d'antecedents penals als estudiants que vulguin canviar la situació és un requisit previst en l'article 50 del Reglament d'estrangeria.

### Queixes 01693/2010 i 01338/2010

La demora a resoldre la sol·licitud de modificació de l'autorització d'estada per estudis a l'autorització de treball i residència va motivar que el Síndic dugués a terme unes gestions davant el Departament de Treball, concretament a la Subdirecció General d'Autoritzacions de Treball.

Aquestes gestions van permetre saber que el Servei d'Ocupació de Catalunya havia proposat la resolució favorable pel que fa a l'autorització de treball, mentre que l'Administració de l'Estat considerava que havia de requerir el certificat dels antecedents penals expedit per les autoritats del país o països en què el promotor de la queixa hagués residit anteriorment.

El Síndic va examinar si aquest requeriment era necessari i va fer arribar les seves reflexions al Departament de Treball i també al Defensor del Poble perquè s'hi poguessin interessar.

## Actuacions d'ofici

**AO 02173/2010**  
En tramitació

### Mort d'un jove al Centre d'Internament d'Estrangers de Barcelona

El Síndic ha tingut coneixement pels mitjans de comunicació de la mort d'un jove marroquí de 22 anys al centre d'internament d'estrangers de la Zona Franca de Barcelona. Els fets van tenir lloc el dia 13 de maig de 2010 a la matinada, quan els funcionaris del canvi de torn es van trobar el jove penjat amb un llençol de la petita reixa d'un dispositiu antiincendis instal·lat al sostre de la seva habitació. Tot i que els fets s'han posat en coneixement del Jutjat número 2 de Barcelona, el Síndic vol garantir una investigació efectiva del cas i per això decideix obrir aquesta actuació i adreçar-se a la Delegació del Govern a Catalunya.

**AO 02673/2010**  
En tramitació

### Regulació del burca i del nicab en els espais públics

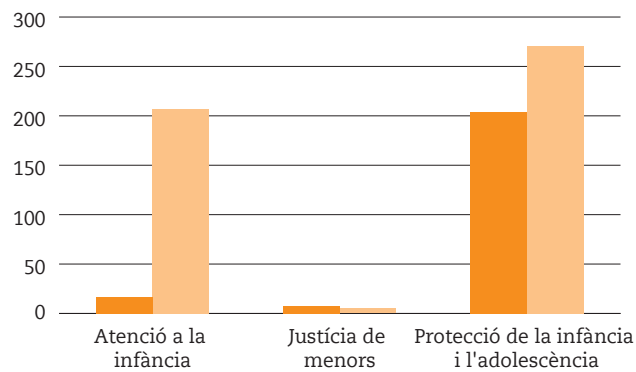
La proliferació en poc temps d'iniciatives municipals tendents a restringir l'accés als equipaments municipals públics de les persones vestides amb burca o nicab i que no es poden identificar ja ha dut alguns ajuntaments a adoptar decisions que ho prohibeixen atenent la protecció de la seguretat ciutadana. En aquest sentit, el Síndic considera que cal estudiar, entre altres qüestions, si els ens locals són competents per establir aquest tipus de restriccions i si aquestes decisions impliquen limitacions de drets sobre les persones afectades. També cal analitzar si la via coactiva és la més adequada per aconseguir que qui utilitza aquestes peces de roba hi reflexioni des de la perspectiva del que suposa la convivència en un estat social i democràtic de dret. Per aquest motiu s'ha adreçat a diversos ajuntaments catalans.

## 6. INFÀNCIA I ADOLESCÈNCIA

### Infància i adolescència en xifres

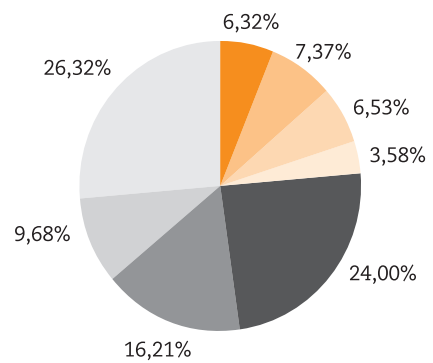
#### a. Distribució segons la matèria de les actuacions iniciades durant el 2010

Infància i adolescència	Queixes	Actuacions d'ofici	Consultes	Total
Atenció a la infància	16	1	207	224
Justícia de menors	7	1	5	13
Protecció de la infància i l'adolescència *	165	39	271	475
<b>Total</b>	<b>188</b>	<b>41</b>	<b>483</b>	<b>712</b>



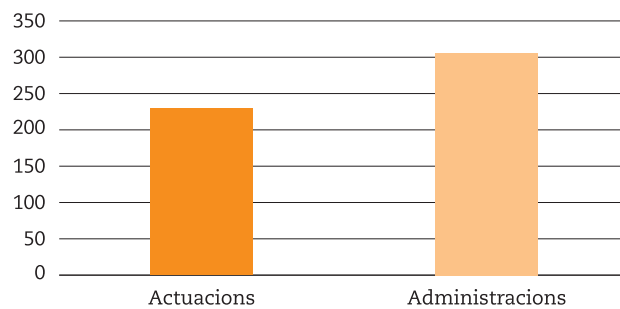
#### \* Protecció a la infància i l'adolescència

Acolliment familiar	6,32%
Adopcions	7,37%
Centres d'acolliment	6,53%
Centres residencials d'acció educativa (CRAE)	3,58%
Conflictes intrafamiliars	24,00%
Equip d'atenció a la infància i l'adolescència (EAIA)	16,21%
Menors estrangers no acompanyats	9,68%
Altres	26,32%
<b>Total</b>	<b>100,00%</b>



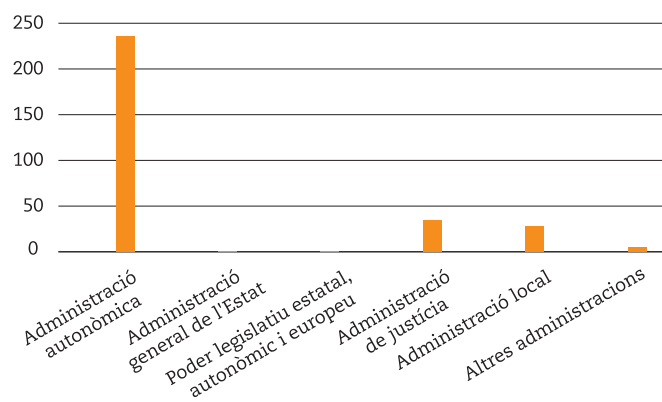
### b. Nombre d'administracions afectades en les actuacions

Expedients amb	■ Actuacions	■ Administracions
Una administració afectada	171	171
Dues administracions afectades	42	84
Tres administracions afectades	14	42
Quatre administracions afectades	1	4
Cinc administracions afectades	1	5
<b>Total</b>	<b>229</b>	<b>306</b>



### c. Distribució segons les administracions afectades de les actuacions iniciades durant el 2010

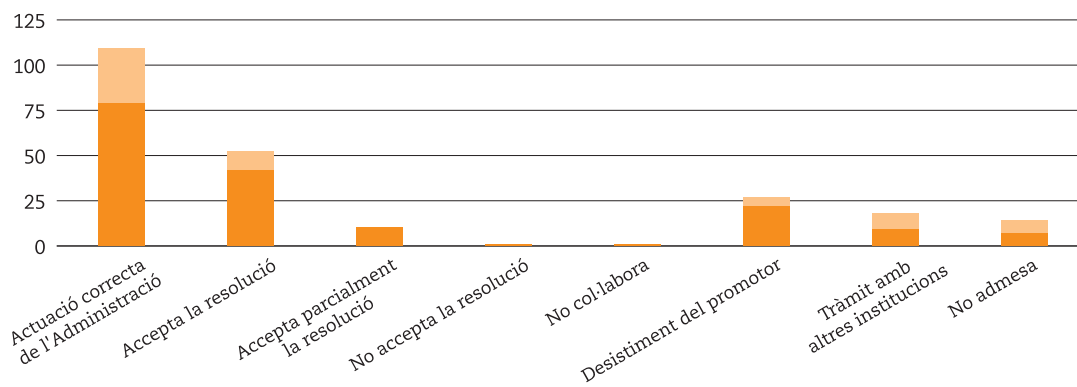
Tipus d'administració	Queixes	Actuacions d'ofici	■ Total
Administració autonòmica	179	57	236
Administració general de l'Estat	1	-	1
Poder legislatiu estatal, autonòmic i europeu	1	-	1
Administració de justícia	28	7	35
Administració local	23	5	28
Altres administracions	5	-	5
<b>Total</b>	<b>237</b>	<b>69</b>	<b>306</b>



## d. Distribució segons la finalització de les actuacions durant el 2010

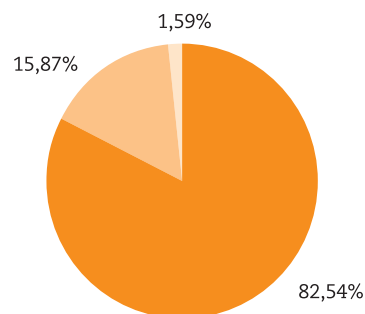
	< 2010	2010	Total	
<b>Actuacions en tramitació</b>	<b>116</b>	<b>168</b>	<b>284</b>	<b>55,04%</b>
Actuacions prèvies a la resolució del Síndic	81	151	232	44,96%
Accions posteriors a la resolució del Síndic	35	17	52	10,08%
<b>Actuacions finalitzades</b>	<b>164</b>	<b>54</b>	<b>218</b>	<b>42,25%</b>
Actuació correcta de l'Administració	79	30	109	21,12%
- Abans de la investigació del Síndic	55	28	83	16,09%
- Després de la investigació del Síndic	24	2	26	5,04%
Accepta la resolució	42	10	52	10,08%
Accepta parcialment la resolució	10	-	10	1,94%
No accepta la resolució	1	-	1	0,19%
No col·labora	1	-	1	0,19%
Desistiment del promotor	22	5	27	5,23%
Tràmit amb altres institucions	9	9	18	3,49%
<b>No admesa</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>14</b>	<b>2,71%</b>
<b>Total</b>	<b>287</b>	<b>229</b>	<b>516</b>	<b>100,00%</b>

## Actuacions finalitzades i no admeses



## e. Grau d'acceptació de les consideracions del Síndic

Accepta la resolució	52	82,54%
Accepta parcialment la resolució	10	15,87%
No accepta la resolució	1	1,59%
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>100,00%</b>



## Dèficits d'inversió en polítiques contra la pobresa infantil

Les dificultats de les famílies amb menys recursos per accedir a un habitatge digne, la prevalença de l'abandonament prematur del sistema educatiu entre els grups d'infants socialment menys afavorits, les desigualtats d'accés a les activitats educatives fora de l'horari lectiu o la correlació entre problemes de salut mental i precarietat socioeconòmica, per posar-ne alguns exemples, són situacions molt vinculades a la pobresa infantil i que impedeixen a molts d'aquests infants exercir efectivament aquests drets bàsics i fugir alhora dels cercles de reproducció de la pobresa al llarg de la seva trajectòria vital.

Les dades evolutives sobre pobresa relativa fetes públiques per l'Institut d'Estadística de Catalunya al final del 2010 evidencien que la infància representa el grup d'edat que més ha vist augmentar la seva precarietat econòmica per l'efecte de la crisi econòmica. Convé recordar que, d'acord amb aquestes dades, la població infantil experimenta un risc de pobresa (23,4%) superior a la població adulta (17,5%), i que aquest risc és encara més alt en determinats col·lectius d'infants (40,9% de les famílies monoparentals, 60,3% de les famílies nombroses, etc.). Són infants que es troben en una situació d'enorme vulnerabilitat a l'hora de fer efectius, en igualtat d'oportunitats, drets bàsics com ara el dret a un nivell adequat de vida, a l'educació o a la salut, reconeguts per la Convenció de les Nacions Unides sobre els drets dels infants, de compliment obligat a l'Estat espanyol.

**La infància és el grup d'edat que més ha vist augmentar la seva precarietat econòmica per l'efecte de la crisi econòmica**

Catalunya es caracteritza per uns nivells de despesa en protecció social (17,8% del PIB), en educació (4,2% del PIB) i en salut (7,2% del PIB), sensiblement inferiors als del conjunt de l'Estat espanyol i de la Unió Europea i, respecte a la mitjana europea, aquesta despesa presenta alhora nivells d'eficiència també baixos a l'hora de reduir la pobresa infantil. De fet, si s'analitza la taxa de pobresa relativa abans i després de les transferències socials, la infància és el grup

d'edat que menys redueix el seu risc de pobresa per l'efecte d'aquestes transferències socials. I en part, això s'explica pel fet que a Catalunya els poders públics només destinen l'1% del PIB a polítiques de protecció social adreçades a infància i família (segons dades de 2007), mentre que al conjunt de la Unió Europea aquesta inversió és del 2,0%.

**El Síndic suggereix que els poders públics augmentin la inversió en polítiques adreçades a la infància**

Val a dir que durant l'any 2010 s'han aprovat plans estratègics, com ara el Pla d'acció per a la inclusió i la cohesió social a Catalunya 2010-2013, el Pla estratègic de serveis socials de Catalunya 2010-2013 o el Pla director d'infància i adolescència de Catalunya 2010-2013, que, si bé poden no ser específics d'infància o poden no posar l'accent en les situacions de pobresa infantil, han de permetre reforçar la cobertura de les polítiques de transferències econòmiques i de provisió de serveis adreçades a aquest col·lectiu.

En el marc de les queixes rebudes a aquesta institució, el Síndic insisteix sobre la necessitat de fer un esforç més gran en ajuts per infant a càrrec, en beques per a l'estudi o de menjador escolar, en ajuts per a activitats extraescolars, en ajuts per a infants amb discapacitat, etc., i també en la provisió d'oferta d'escoles bressol, de formació professional, de centres oberts, de centres de salut mental infantils i juvenils (CSMIJ), de centres de desenvolupament infantil i atenció primerenca (CDIAP), etc.

Precisament, encara que sigui ocasionalment, els dèficits d'inversió poden arribar a provocar que infants de famílies en situació de precarietat econòmica siguin derivats a serveis de protecció de la infància per presumpte desemparament, quan la precarietat econòmica de la família podria ser atesa pels serveis socials d'atenció primària en un context de despesa pública més alta. Malgrat que la privació material no hauria de ser un motiu per a la presa de mesures de protecció que incloguin l'atenció dels infants en un recurs alternatiu a la seva família d'origen, algunes queixes rebudes a aquesta institució evidencien que aquesta és una circumstància que es produeix.

El Síndic recorda que els poders públics estan obligats a prestar una protecció especial a la infància, especialment als col·lectius més afectats per les situacions de pobresa, i que les transferències socials, en provisió de serveis i en prestacions econòmiques, conformen l'instrument bàsic per combatre l'impacte de la pobresa entre els infants. Malgrat que ens trobem en un període de contenció de la despesa pública per l'efecte de la crisi econòmica, el Síndic planteja que les restriccions pressupostàries no afectin la garantia de la igualtat d'oportunitats en l'àmbit de la infància. Ans al contrari, insisteix que,

especialment en el context de crisi actual, i com a conseqüència de la major vulnerabilitat de la infància en els períodes de recessió econòmica, els poders públics haurien d'augmentar la inversió en polítiques adreçades a la infància. De fet, l'activitat del Síndic constata que hi ha àmbits en què, respecte a l'any anterior, i malgrat l'augment de necessitats i demandes, les administracions afectades han reduït la seva despesa. És el cas, per exemple, de la reducció el 2010 de la partida extraordinària que el Departament d'Educació va destinar l'any 2009 a complementar les beques de menjador escolar.

### Queixa 04918/2010

La persona interessada exposa que forma part d'una família monoparental amb cinc fills a càrrec, un dels quals amb un grau de discapacitat del 53%, i que només ingressa una prestació d'atur de 426€ mensuals. Lamenta no disposar de recursos suficients per sufragar les quotes corresponents a llibres i material escolar (ni tampoc les de l'AMPA per beneficiar-se de descomptes amb relació a aquest material), ni tampoc les quotes de menjador escolar per als seus dos fills.

Pel que fa als llibres, les quotes no queden cobertes per ajuts de l'Administració educativa, ja que els seus fills estan escolaritzats a educació infantil de segon cicle, una etapa no obligatòria. Pel que fa al menjador escolar, la persona interessada ha pogut percebre ajuts de menjador escolar del consell comarcal corresponent, encara que aquests ajuts són parcials i no suficients per garantir l'accés al servei dels seus dos fills.

Davant d'aquesta situació, l'ajuntament corresponent atorga ajuts complementaris de menjador escolar, ajuts per al pagament de la quota de l'AMPA i ajuts per a la socialització de llibres escolars, que comporta una reducció del cost del material.

Amb tot, aquests ajuts són concedits un cop el curs ja ha començat. De fet, el centre escolar va recordar a la persona interessada que les famílies han de fer-se càrrec de les despeses mentre la concessió de les beques no estigui notificada. I això dificulta que els fills de la persona interessada puguin començar el curs amb normalitat.

En el marc de la seva resolució, el Síndic recorda a les administracions implicades que, en cas que l'AMPA o el centre no assumeixin aquests costos de manera subsidiària, i en cas que l'atorgament dels ajuts es faci un cop iniciat el curs, això comporta l'exclusió de l'alumnat amb més dificultats econòmiques de l'escolarització en condicions d'igualtat. I és en aquest sentit que demana que es valori si el procediment previst en la concessió dels ajuts permet compensar suficientment les situacions de desigualtat social.

## Dèficits relacionats amb les prestacions econòmiques destinades a la infància

Les prestacions econòmiques destinades a la infància en situació de precarietat econòmica són sovint insuficients per garantir-ne l'accés de tot l'univers d'infants. A més, es constata que els dèficits en la gestió i les mancances d'informació poden comportar retards en l'accés o pèrdua del dret en alguns casos.

Si es compara amb la mitjana europea, Catalunya destina pocs recursos a prestacions econòmiques de dret subjectiu adreçades a la infància, ja siguin universals o no. L'anàlisi comparada a escala europea posa de manifest que les prestacions universals per infant a càrrec representen ingressos poc quantiosos (al voltant de 700€ per infant/any) i poc extensius al llarg del temps, ja que, a diferència d'altres països europeus, cobreixen únicament les edats més primerenques (tres anys o fins a sis anys en el cas de famílies monoparentals o nombroses).

**Hi ha famílies amb ingressos significativament baixos que no tenen accés a l'ajut previst**

Respecte a les prestacions econòmiques adreçades a la infància, els principals problemes objecte de queixa presentats a aquesta institució tenen a veure amb dos fets.

El primer fa referència a la infradotació de recursos per convocatòria i la migradesa dels llindars de renda establerts a l'hora d'atorgar l'ajut, i també a l'establiment de partides pressupostàries no condicionades a l'evolució de les necessitats socials. Aquestes circumstàncies provoquen que famílies amb ingressos significativament baixos no tinguin accés a ajut. En el cas, per exemple, de les beques de menjador, el Síndic ha tingut queixes de famílies que, malgrat haver de destinar per a l'ús del servei més del 10% de la renda familiar anual, no han estat beneficiàries de l'ajut. També, en el cas de les beques de menjador, el fet de no condicionar-les a les necessitats socials provoca la paradoxa que hi hagi famílies que en anys precedents eren beneficiàries d'ajut i que han

vist denegada la seva sol·licitud aquest curs, tot i que les seves circumstàncies socioeconòmiques familiars respecte al passat recent no han experimentat canvis o fins i tot han empitjorat.

**S'han detectat nombroses incidències amb relació a l'ajut per part, adopció, tutela o acolliment múltiple**

En aquest sentit, el Síndic de Greuges ha manifestat que l'Administració ha de concedir aquest ajut a les famílies que ho necessitin, i el reconeixement d'aquesta necessitat no ha d'estar condicionat principalment ni a les necessitats dels altres (en funció del nombre de famílies que presenten una situació econòmica més precària), ni a la partida pressupostària prevista (en funció del nombre de recursos que s'hi destinen), sinó a les condicions objectives de vida de les famílies. Des d'aquesta perspectiva, la partida pressupostària hauria d'anar en consonància amb l'evolució de la precarietat econòmica de les famílies, de manera que, com més augmenta el nombre de famílies amb necessitat objectiva de rebre ajut, més augmenti la despesa pública en aquest concepte. Això permetria que el reconeixement de la necessitat de rebre ajut de l'Administració no variés si no canvien les condicions objectives de vida de les famílies. L'establiment de llindars de renda familiar a partir dels quals totes les sol·licituds d'ajut són concedides, independentment de la demanda existent, significa un pas endavant en la lluita contra la pobresa infantil. Això comporta que en contextos de crisi econòmica com l'actual, en el qual les necessitats augmenten, la concessió d'ajuts també augmenta en la mateixa proporció.

En segon lloc, sobre les prestacions econòmiques, més enllà de la seva migradesa, el Síndic de Greuges també constata que en alguns casos el procediment de tramitació no és prou compensador de les desigualtats existents i les mancances en el procediment de vegades donen lloc a la pèrdua del dret.

El Síndic ha rebut queixes en què les persones receptores de determinats serveis, com ara de menjador escolar o d'estudi, que havien sol·licitat beques havien hagut d'anticipar les quotes d'aquests serveis sense tenir la certesa de ser-ne beneficiàries.

Pel que fa als ajuts a les famílies, convé destacar l'important canvi en el procediment de concessió per a l'atorgament dels ajuts sotmesos a nivell d'ingressos de la unitat familiar portat a terme a partir de l'aprovació del Decret 151/2009, del 29 de setembre, tant pel que fa als ajuts per part, adopció, tutela o acolliment múltiple, com pel que fa a l'ajut per adopció internacional.

Aquests ajuts econòmics, que abans es concedien a partir d'un determinat llindar de renda a totes les famílies que ho sol·licitaven (ingressos familiars ponderats per membres de la unitat que no podien superar set vegades l'indicador de renda de suficiència de Catalunya anual, 53.151 euros), enguany resten sotmesos al règim de subvenció i s'atorguen en estricta concurrència competitiva i disponibilitat pressupostària. En aquest sentit, s'introdueix la classificació de les famílies sol·licitants seguint una puntuació que s'estableix en funció de la renda familiar ponderada segons el nombre de membres de la unitat familiar i en funció de les circumstàncies de la unitat familiar (famílies nombroses, famílies monoparentals, membres amb discapacitats reconegudes o membres familiars en situació d'atur).

Cal destacar que aquesta mesura, tot i que és restrictiva en l'accés a l'ajut, afavoreix que siguin les famílies amb rendes més baixes o situacions familiars més complicades les que tinguin més possibilitats d'accedir-hi. Tanmateix, cal destacar que en casos de demanda molt elevada pot succeir que hi hagi famílies que, malgrat que tinguin la màxima puntuació possible, no puguin accedir a l'ajuda per manca de disponibilitat pressupostària.

Atesos els importants canvis que ha comportat la nova regulació del procediment de concessió d'aquests ajuts, s'han detectat nombroses incidències derivades de la manca d'un treball de prevenció destinat a ponderar prèviament les conseqüències que podria generar el canvi de criteri i la feble qualitat de la informació oferta als sol·licitants. El Síndic ha demanat, a banda de la resolució dels casos concrets en què hi hagi pogut haver vulneració de drets, l'adopció de mesures per perfeccionar el sistema de tramesa de documentació i la garantia d'una major i millor difusió de la informació i la tramitació dels ajuts, especialment per als pares i les mares amb menys capacitat d'accés a Internet

### Queixa 05425/2009

El Síndic ha rebut nombroses queixes provocades pels canvis en la convocatòria dels ajuts a les famílies corresponent a l'any 2009 i per la mala informació que tenien els serveis afectats (OAC, web institucional, etc.), que suposadament va deixar diverses famílies possiblement beneficiàries sense possibilitat de sol·licitar l'ajut.

Particularment, aquests canvis suposen que aquests ajuts s'atorguin per estricta concurrència competitiva i disponibilitat pressupostària, la qual cosa obliga, a diferència d'anys precedents, a establir un període de sol·licitud limitat perquè, un cop finalitzat, es puguin valorar les sol·licituds i establir-ne l'ordre de prelación.

En la seva resolució, el Síndic constata la necessitat d'implantar mesures urgents per corregir i evitar que es produeixi una manca d'informació, o una informació insuficient, al ciutadà davant d'aquest canvi normatiu, especialment perquè això exclou de l'accés a aquests ajuts famílies que en tenen necessitat.

D'altra banda, el Síndic destaca que aquest canvi normatiu significa una pèrdua dels nivells de cobertura d'aquests ajuts, des del moment que el fet de situar-se per sota del llindar d'ingressos familiars ja no en garanteix l'accés, sinó només tenir possibilitats d'accedir-hi (que dependran també de la demanda i de la disponibilitat pressupostària).

## Problemàtiques detectades entorn dels acolliments familiars

El Síndic ha constatat durant l'any 2010 que algunes famílies acollidores tenen la percepció que els manca un suport i un acompanyament suficients de la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (DGAIA) en l'exercici de la guarda dels infants acollits. Aquesta circumstància no només dificulta el desenvolupament d'aquesta responsabilitat per les famílies acollidores, sinó que també reverteix negativament sobre la qualitat de l'acolliment, és a dir, sobre l'atenció i la cura que reben els infants. També s'han detectat mancances en relació amb els acolliments d'urgència i de diagnòstic.

### Algunes famílies acollidores denuncien la manca de suport i d'acompanyament suficient per part de la DGAIA

Les queixes dels acollidors constitueixen un degoteig respecte de qüestions comunes i fan referència a problemes relacionats amb:

- una informació insuficient a les famílies acollidores amb relació a la figura de l'acolliment, a la durada prevista, al procediment administratiu de desemparament, als drets dels pares, al significat en la pràctica de l'exercici de la guarda quan el tutor n'és l'Administració, als ajuts i a les prestacions a què tenen dret (que produeix retards en el cobrament de la prestació per infant acollit);
- la manca d'implicació en el procés d'admissió d'alumnes per a l'adequada i immediata escolarització dels infants acollits;
- el retard en la resolució administrativa per la qual se'ls atorga la guarda dels d'infants i la corresponent notificació als acollidors (que genera problemes afegits a les famílies acollidores a l'hora de fer altres tràmits administratius, com ara sol·licitar permisos laborals, etc.);
- l'excessiva burocratització per a l'autorització de sortides;
- la rigidesa en l'establiment dels règims de visita amb els pares, pels horaris inadequats o inconvenients per les jornades escolars dels infants i laborals dels acollidors;
- la manca d'assessorament i de suport

psicològic i educatiu davant de conductes de confrontament i de posicionament hostil dels infants acollits, i també davant dels problemes de relació amb els pares dels infants.

Aquestes situacions, sovint percebudes com a manca de confiança per part de l'Administració (la DGAIA i l'Institut Català de l'Acolliment i l'Adopció -ICAA-), de vegades deriven en renúncies als acolliments per manca de suport.

El Síndic ha insistit, com ja va fer en l'informe *La protecció de la infància en situació d'alt risc social a Catalunya*, en la necessitat que l'Administració faci els màxims esforços per compensar les dificultats i els problemes derivats de les situacions familiars als infants que té sota la seva tutela i que amplii el suport, l'orientació i l'acompanyament a les famílies acollidores.

En matèria d'acolliments, cal fer referència a una altra problemàtica, relativa a l'acolliment d'urgència i de diagnòstic, respecte de la qual s'ha obert una actuació d'ofici arran de la informació rebuda sobre diverses disfuncions que afecten els infants en aquest tipus de mesura, per estudiar la possible vulneració dels drets reconeguts en la Llei 14/2010, del 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència, en els articles 106 i 111 (que recullen el que estableix la Convenció de les Nacions Unides sobre els drets dels infants en els articles 5 i 82).

### Els acolliments d'urgència i de diagnòstic s'allarguen molt més del període establert per a aquest tipus de mesura

La principal disfunció assenyalada és l'allargament del període establert per a aquest tipus d'acolliment, ja que l'estudi s'estén molt més enllà dels sis mesos inicialment previstos, amb conseqüències negatives tant per als nadons (en el procés de vinculació amb les famílies) com per als acollidors (alguns dels quals abandonen el programa).

La dilatació de l'acolliment és conseqüència, entre d'altres, de retards en l'elaboració de la resolució administrativa. De vegades, l'aparició d'un familiar que no s'havia tingut en compte en l'estudi o la manca de previsió del retorn al nucli familiar extens provoca que

el jutge demani posteriorment que es valorin aquestes noves circumstàncies de manera que cal tornar a començar tot el procediment.

En altres casos, es promou un inici o un augment significatiu dels contactes (visites) dels nadons amb persones que no s'han tingut en compte en l'estudi, o bé amb qui s'ha iniciat l'estudi molt recentment, i s'activen processos de vinculació dels nadons sense que hi hagi

una valoració clara i tècnicament ferma de la mesura més adequada al seu interès.

Respecte a aquesta qüestió, en actuacions anteriors el Síndic ha demanat que s'estableixi un protocol entre l'ICAA i la DGAIA per garantir un tractament prioritari i àgil en el cas dels nadons, i per evitar l'allargament del període de permanència d'un infant petit en aquest tipus de famílies acollidores, suggeriment que no ha estat acceptat.

### Queixa 05843/2010

El Síndic va rebre una queixa d'una família referida a l'actuació de la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (DGAIA) en l'acolliment familiar del seu nebot per una manca de suport legal, psicològic, de protecció i d'acompanyament. Els promotors de la queixa fan referència, d'una banda, a la rapidesa en l'inici de l'acolliment, que no els va permetre preparar-se adequadament, i també a les dificultats per trobar una plaça escolar. D'altra banda, també posen de manifest la presumpta passivitat de la DGAIA en el procediment judicial engegat pels pares biològics, que estaven preocupats pel futur del noi atesa la seva propera majoria d'edat. El Síndic ha demanat informació sobre el suport legal que s'ha facilitat a la família, la proposta tècnica i administrativa amb vista a la seva propera majoria d'edat i quines possibilitats s'han ofert a la família acollidora i al noi. En el moment del tancament d'aquest informe no s'havia rebut cap resposta de l'Administració.

## Dèficits i disfuncions en el proveïment del recurs de protecció

Un altre dèficit observat en l'exercici de la funció protectora de l'Administració és el relatiu als infants amb proposta de tutela administrativa i ingrés en centre residencial d'acció educativa i que romanen al mateix nucli familiar del qual se'ls pretén protegir, bé perquè s'està pendent de l'assignació de plaça al recurs residencial proposat, bé perquè resideixen en un centre que no és l'adequat, o bé perquè estan pendents d'un altre recurs, per exemple, de ser acollits en una família.

D'una banda, la saturació dels centres residencials d'acció educativa, especialment per a determinades situacions i franges d'edat, o necessitats específiques (per exemple, els adreçats a grups de germans i a adolescents amb problemes psicològics importants i trastorns conductuals, que requereixen un entorn de més contenció), genera llistes d'espera i agreuja encara més les situacions d'alt risc d'infants i adolescents.

**La saturació d'alguns centres residencials d'acció educativa genera llistes d'espera i agreuja situacions d'alt risc**

De l'altra, la insuficiència de recursos alternatius a la institucionalització en centres residencials, i en particular de famílies acollidores, provoca desajustos en la idoneïtat de les propostes formulades i assignades, en els temps d'espera en l'execució de les propostes, en la durada de les estades en centres, etc. En aquest sentit, durant l'any 2010, el Síndic ha rebut queixes relacionades amb infants tutelats per l'Administració pendents d'ingressar en un centre residencial d'acció educativa (CRAE), d'infants en CRAE pendents d'acolliment familiar o d'ingrés en un centre residencial d'educació intensiva (CREI), d'infants en centres d'acolliment (CA) pendents d'ingressar en CRAE o pendents de plaça en un centre maternal, etc.

En altres casos, a la manca de disponibilitat del recurs proposat, s'hi afegeix la dificultat de l'ingrés pel rebuig de la família a la mesura proposada o per la negativa del mateix

adolescent, però la inexistència de la plaça residencial en el moment de la proposta incrementa les dificultats d'acceptació de l'ingrés en centre, i deixa sense protecció nombrosos infants i adolescents durant mesos i anys. Alguns d'ells arriben a la majoria d'edat sense haver tingut l'oportunitat de viure en una situació adequada per al seu desenvolupament.

En qualsevol cas, cal recordar que aquestes problemàtiques van ser denunciades pel Síndic en el marc de l'informe extraordinari *La protecció de la infància en situació d'alt risc social a Catalunya*, presentat al Parlament de Catalunya l'any 2009. Davant la possible persistència d'alguns dels dèficits que s'hi destacaven, per fer el seguiment de les recomanacions fetes en l'informe esmentat, s'ha obert una actuació d'ofici en la qual s'ha demanat informació sobre l'evolució del nombre de famílies acollidores alienes a cada demarcació territorial i del nombre d'infants amb proposta de ser acollits en família; sobre l'evolució del nombre de places residencials en centres d'acolliment i en centres residencials segons el tipus de centre (CRAE, CREI), i sobre els centres tancats i els de nova creació (A/O 3264/2010).

### Queixa 01525/2009

Durant l'any 2010, i arran d'una visita en un centre de menors feta en mesos precedents, el Síndic de Greuges ha manifestat al Departament d'Acció Social i Ciutadania la seva preocupació després de constatar que una tercera part dels ingressats són majors d'edat en espera que l'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials (ICASS) els assigni un recurs residencial per a adults, i també que el centre té una llista d'espera d'accés d'infants tutelats amb malaltia mental que estan pendents d'ingrés mentre resideixen en altres centres que no cobreixen de manera òptima les seves necessitats.

La manca de places disponibles en centres de protecció d'infants amb problemes de salut mental ja es va plantejar en l'informe extraordinari sobre el sistema de protecció a la infància i l'adolescència presentat l'any 2008 al Parlament de Catalunya, però ara per ara el Departament d'Acció Social i Ciutadania no ha donat cap resposta específica sobre aquesta qüestió.

Des d'aquesta perspectiva, el Síndic ha demanat novament informació sobre les previsions de creació d'altres recursos d'aquest tipus.

### Queixa 01815/2009

En estudiar la queixa presentada per una entitat d'acció social sobre la situació de desprotecció de dos germans, el Síndic constata que va transcórrer gairebé un any des de la proposta de declaració del desemparament i d'assumpció de la tutela dels infants per l'Administració, fins que van ser tutelats i ingressats en un centre residencial.

El Síndic de Greuges ha destacat que aquest retard en l'adopció de les mesures de protecció, presumptament per manca de places residencials, va comportar que es mantinguessin els germans en un entorn familiar en el qual eren víctimes de maltractament i negligència per part dels seus progenitors, circumstància que no és admissible des de la perspectiva de la protecció d'aquests menors.

En aquest sentit, cal tenir present que un dels germans presenta problemes psicològics i de conducta que requereixen trobar una plaça residencial en un centre adequat, i que la proposta d'ingrés d'un infant amb problemes de salut mental sovint presenta més dificultats d'acceptació pels centres, fets que podrien explicar una certa demora en l'aplicació de la mesura. Això no obstant, a criteri d'aquesta institució, el retard constatat és excessiu i vulnera els drets dels infants a ser protegits per l'Administració.

## Mancances en la garantia dels drets dels infants als centres residencials de protecció o als centres de justícia juvenil

Pel que fa a la qualitat de la funció protectora de l'Administració, a hores d'ara encara queda pendent una regulació detallada dels drets dels infants en centres en una norma jurídica d'abast general, i també la regulació d'aspectes del funcionament dels centres que poden comportar una limitació d'aquests drets.

D'altra banda, i també amb relació als drets dels infants tutelats, persisteixen els dèficits relacionats amb l'atenció educativa que reben els infants i amb l'adequació de les condicions per garantir-los oportunitats de desenvolupament personal i social.

Amb relació al dret a l'educació dels infants en situació de desemparament, aquest any 2010 s'ha presentat l'informe *La situació escolar dels adolescents acollits en centre residencial, família extensa o aliena a Catalunya*, estudi desenvolupat en el marc del projecte europeu *Els itineraris educatius dels joves extutelats a Europa*, dut a terme per l'Institut de Recerca sobre la Qualitat de Vida (UdG), per als cursos 2008-09 i 2009-10.

**És prioritari regular els drets dels infants en centres i reglamentar-ne el funcionament en una norma jurídica d'abast general**

Aquest estudi té per objectiu explorar els factors que afavoreixen i ajuden els joves tutelats i extutelats a continuar els estudis després de l'escolaritat obligatòria. En aquest sentit, els resultats indiquen que la situació escolar de la població tutelada d'entre quinze i setze anys és clarament pitjor en tots els aspectes que la de la població general d'estudiants de secundària obligatòria, amb pitjors resultats en el cas de nois i noies en centre residencial, respecte als nois i les noies acollits en família aliena o família extensa, que presenten uns resultats indiscutiblement millors en tots els aspectes.

Cal destacar que aquest any 2010 el Departament d'Acció Social ha materialitzat dues iniciatives que poden tenir una incidència positiva en la garantia dels drets dels infants en centre i que havien estat

objecte de l'atenció preferent del Síndic en diversos informes i actuacions.

D'una banda, el passat mes d'octubre va tenir lloc la presentació de la Carta de drets i deures dels nens, nenes i adolescents que viuen en centres. Aquesta carta recull els drets que el Departament d'Acció Social i Ciutadania ha considerat més rellevants dels infants en centres i, per tant, no té caràcter exhaustiu. En aquest sentit, s'hi recullen el dret a ser escoltat, drets relacionats amb la intimitat, amb el funcionament del centre, amb l'educació i la salut, i també deures dels infants en aquest àmbit.

És especialment rellevant, per la seva utilitat com a instrument de garantia de drets, la introducció d'una descripció dels mitjans a l'abast dels infants per fer queixes o suggeriments, que inclou, entre d'altres, la possibilitat d'adreçar-se al tutor o a la direcció del centre, al Síndic de Greuges o al telèfon de la infància, o l'existència d'un formulari en la pàgina web del Departament d'Acció Social i Ciutadania. A partir d'aquí caldrà garantir que es faci difusió d'aquesta carta i que tots els infants en centres en tinguin coneixement.

Sens perjudici de la publicació d'aquesta carta de drets, el Síndic considera prioritària una regulació detallada dels drets dels infants en centres en una norma jurídica d'abast general, i també la regulació d'aspectes del funcionament dels centres que poden comportar una limitació d'aquests drets.

En aquest sentit, en l'informe extraordinari *La protecció de la infància en situació d'alt risc social a Catalunya*, lliurat al Parlament el juny de 2009, el Síndic recomanava la introducció en la Llei d'infància, aleshores en tramitació, d'un catàleg específic de drets dels infants en el sistema de protecció, i també els mecanismes necessaris per assegurar que aquests drets s'exerceixen.

En aquest informe també es recomanava la reglamentació dels centres de protecció, que hauria de desplegar el catàleg de drets específics previst a la llei i, en el mateix sentit, en l'Informe anual al Parlament de l'any 2009 el Síndic assenyalava que "amb caràcter general, per a tots els centres, la deguda garantia dels drets dels infants en centres fa imprescindible que es reguli la realització d'escorcolls i de l'ús de sales de contenció en una norma jurídica d'abast general que en detalli els supòsits d'utilització, el procediment i l'obligació de deixar-ne registre escrit, ja que es tracta de mesures que afecten greument els drets dels infants i que haurien de ser aplicades amb les màximes garanties per mitjà d'un procediment

conegut pels menors i pels professionals dels centres”.

A hores d'ara aquestes recomanacions encara són vigents, tenint en compte que no ha tingut lloc el desplegament reglamentari esmentat i que, d'altra banda, l'arribada de queixes amb relació als centres, també aquest any 2010, ha continuat posant de manifest la necessitat d'aquesta reglamentació.

Sobre les mancances relacionades amb l'exercici del dret a l'educació en igualtat d'oportunitats d'alguns d'aquests infants, són especialment preocupants situacions com ara la manca d'agilitat en l'escolarització en el moment de l'ingrés al centre, que provoca un canvi d'escola, o la manca d'oportunitats formatives en el sistema educatiu reglat, especialment entre els infants que han superat l'edat d'escolarització obligatòria i que accedeixen als programes de qualificació professional inicial (PQPI) o a l'oferta d'ensenyaments secundaris postobligatoris.

Aquest any 2010 el Departament d'Educació ha informat el Síndic que al llarg del curs 2009-2010 s'ha constituït una comissió d'estudi entre aquest departament i la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència en la qual s'ha abordat la situació dels nois i les noies tutelats per l'Administració, amb l'objectiu de trobar la resposta

més adequada a les situacions d'aquest alumnat i canalitzar-la per mitjà de la DGAIA.

El Síndic valora positivament la creació d'aquesta comissió i és previst que, al llarg de l'any 2011, mantingui el seguiment de les seves actuacions i, en general, de l'exercici del dret a l'educació dels infants en situació de desemparament.

En aquest sentit, cal recordar que la Llei 14/2010, del 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència, estableix en l'article 22 que el departament competent en matèria de protecció dels infants i els adolescents ha de promoure l'establiment de protocols d'actuació entre les diferents administracions, departaments o serveis que n'assegurin l'actuació coordinada i integral, especialment, entre d'altres, en l'àmbit de l'educació. D'altra banda, pel que fa als retards observats en l'escolarització d'infants en centres, l'article 51 de la Llei 14/2010 estableix el dret preferent a l'escolarització de l'infant o adolescent en situació de desemparament o d'acolliment familiar al centre més adequat a les seves circumstàncies personals.

Per tant, cal desplegar les disposicions legals per garantir el dret a l'educació en igualtat d'oportunitats als infants tutelats per l'Administració i establir programes i mesures que redrecin les situacions de desigualtat detectades.

### Queixes 01668/2010, 01670/2010 i 01671/2010

Tres menors interns d'un centre educatiu denuncien un tracte inadequat per part d'un educador, per abús de poder, insults i sancions excessives. En escrits diferents, expliquen les mateixes coses. Després d'estudiar la informació rebuda de l'Administració, el Síndic observa que s'han fet actuacions per estudiar l'assumpte objecte de la queixa, però considera que aquestes actuacions no són suficients, atès que no s'ha escoltat els joves en les actuacions d'investigació de la veracitat del que denuncien. Si bé s'ha parlat amb la direcció del centre, amb el coordinador d'unitat i amb el mateix educador, ja que els nois ingressats al centre educatiu són els presumptes afectats, s'entén que caldria que qualsevol investigació per aclarir l'assumpte objecte de la queixa inclogués escoltar la versió de diversos joves ingressats en aquest centre educatiu. En aquest sentit, el Síndic assenyala el que diu l'article 40 de la Convenció de les Nacions Unides sobre els drets dels infants de l'administració de la justícia juvenil, recollit per la Llei orgànica 5/2000, del 12 de gener, reguladora de la responsabilitat penal dels menors, i per la Llei 27/2001, del 31 de desembre, de justícia juvenil: el dret a ser tractat de forma coherent amb la promoció del sentit de la dignitat i de la vàlua personal, amb respecte pels drets humans i les llibertats dels altres, que té en compte l'edat de l'infant, la voluntat de promoure'n la integració i el seu rol constructiu en la societat.

El Síndic recorda la necessitat d'assegurar que les pràctiques educatives reforcen el respecte de l'infant pels drets fonamentals i les llibertats dels altres, i també el dret al respecte del punt de vista dels infants i a ser escoltats en tot allò que els afecta. D'acord amb això, el Síndic suggereix al Departament de Justícia que, en primer lloc, s'escolti alguns dels nois ingressats sobre el tracte verbal que reben d'aquest educador, sobre la proporció de les sancions i sobre la resta de les actuacions referides; en segon lloc, que d'acord amb el resultat d'aquest estudi, s'apliquin les mesures adequades; i en tercer lloc, que es faci el seguiment de la situació. El Departament de Justícia accepta els suggeriments.

## L'afectació de les prestacions o pensions dels infants i els adolescents tutelats

Entre els dèficits en la funció protectora de l'Administració cal fer referència a l'afectació de les prestacions o pensions de què són beneficiaris els infants o els adolescents tutelats per la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (DGAIA).

Es tracta d'una mesura que –segons la informació de què disposa el Síndic– es va començar aplicar el mes de juliol, a l'empara del que estableix la disposició addicional setena de la Llei 14/2010, del 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència, la qual preveu que l'import de les prestacions o les pensions de què són beneficiaris els infants o els adolescents que estan sota mesures de tutela o guarda a càrrec de l'entitat tutelar resta afectat a subvenir a les despeses derivades de l'atenció del servei públic que reben.

En sentit contrari, la introducció de la prestació per a joves extutelats, regulada en la Llei 13/2006, del 27 de juliol, de prestacions socials de caràcter econòmic, per atendre situacions de necessitat dels joves que han estat tutelats va ser valorada molt positivament i constitueix un avenç important en l'atenció d'aquests infants i joves, però no sembla que pugui compensar la supressió de la quantia que podien haver percebut aquests infants en concepte de pensió no contributiva.

**L'afectació de les prestacions econòmiques dels menors tutelats minva els recursos ja minsos d'un col·lectiu en situació d'una gran vulnerabilitat**

Respecte de l'afectació introduïda per la Llei 14/2010, val a dir que els infants que es troben sota la tutela de l'Administració són perceptors d'una pensió no contributiva de la Seguretat Social (vegeu article 182 de la Llei general de Seguretat Social). Aquesta pensió era administrada per la DGAIA, com a entitat que exerceix les funcions tutelars respecte d'aquests menors, i era acumulada i posteriorment transferida íntegrament als

mateixos infants perceptors en el moment d'assolir la majoria d'edat o de cessar l'exercici de la tutela.

Amb l'adopció d'aquesta mesura, els menors tutelats deixen de percebre la prestació esmentada, que passa a quedar afectada i a cobrir les despeses que en genera l'atenció.

D'acord amb la informació rebuda pel Síndic, aquesta mesura s'aplicarà de manera retroactiva, ja que afecta les pensions percebudes pels infants abans de l'entrada en vigor de la Llei 14/2010, amb la qual cosa se suprimeix un recurs del qual disposaven fins ara els infants en situació de desemparament i al qual accedien quan assolien la majoria d'edat.

El Síndic ha demanat informació al Departament d'Acció Social i Ciutadania sobre aquest assumpte i està pendent de rebre'n la resposta. Amb tot, preocupa l'impacte d'una mesura que minva els recursos ja minsos d'un col·lectiu d'infants en situació d'una gran vulnerabilitat.

### Queixa 05221/2010

El Síndic ha rebut una queixa presentada per la coordinadora d'associacions de famílies acollidores de Catalunya en la qual s'exposa el desacord, d'una banda, amb el fet que els infants i els joves tutelats deixin de percebre les prestacions no contributives de la Seguretat Social, que passen a quedar afectades i a cobrir les despeses que genera la seva atenció; i de l'altra, amb el fet que la mesura s'apliqui de manera retroactiva, ja que afecta les pensions percebudes pels infants abans de l'entrada en vigor de la Llei 14/2010.

Les persones interessades consideren que amb aquesta decisió se sostreuen els pocs recursos de què disposen els infants en situació de desemparament i se suprimeix un recurs de què disposaven en assolir la majoria d'edat.

D'altra banda, les famílies acollidores consideren que amb aquesta mesura s'està introduint la figura del copagament (en la majoria de casos amb els únics béns de què disposen) en la prestació d'un servei social adreçat al segment de població més vulnerable com són els infants i adolescents en situació de desemparament.

El Síndic ha demanat informació al Departament d'Acció Social i Ciutadania sobre aquest assumpte i està pendent de rebre'n la resposta. Amb tot, preocupa l'impacte d'una mesura que minva els recursos ja minsos d'un col·lectiu d'infants en situació d'una gran vulnerabilitat.

## Dèficits entorn del servei prestat en els espais de trobada

El Síndic ha tingut l'ocasió d'ocupar-se de diverses problemàtiques amb relació al servei de punt de trobada, amb referència a les funcions assignades a aquesta tipologia de servei, al retard en l'assignació d'un punt de trobada i l'afectació al règim de visites i a les condicions en les quals es duen a terme aquestes visites.

La prestació que es vol donar mitjançant aquest servei s'emmarca dins la Llei 18/2003, del 4 de juliol, de suport a les famílies, que estableix que les polítiques de suport a les famílies han d'integrar la perspectiva dels infants i garantir el seu interès superior, i han de ser objecte d'atenció especial i personalitzada les situacions familiars especials que poden agreujar la vulnerabilitat dels infants, i també dins la Resolució 911/VI del Parlament de Catalunya, sobre el foment de la implantació de punts de trobada familiar en el territori de Catalunya (BOPC 223, de 15.10.2004).

### Cal que es reguli el seguiment, la coordinació i la supervisió del servei de punt de trobada

Actualment, la xarxa pública de serveis de punt de trobada (STPT) de Catalunya està formada per vint serveis, quinze dels quals són titularitat de la Generalitat de Catalunya (Barcelona ciutat 4, l'Hospitalet de Llobregat, el Prat de Llobregat, Gavà, Vilanova i la Geltrú, Manresa, Vic, Girona ciutat, Figueres, Lleida ciutat, Tortosa i Reus) i cinc són de titularitat municipal (Sabadell, Terrassa, Sant Cugat del Vallès, Granollers, Mollet del Vallès).

Tot i que hi ha un plec de condicions tècniques comú per a tots els STPT, que n'estableix la definició, els objectius, el tipus d'actuacions, i també n'inclou el servei, les persones destinatàries, la temporalització, les fonts de derivació i els perfils professionals, el Síndic considera imprescindible la regulació d'aquest servei per mitjà d'una norma jurídica d'abast general que asseguri l'obligatorietat de les condicions de prestació d'aquest tipus de servei, que han de garantir la qualitat de la intervenció i el respecte dels drets dels usuaris, en especial dels infants. El Síndic ha estat informat que el

departament està treballant en la regulació i ha tingut accés al projecte de decret que conté aquesta regulació i n'ha pogut analitzar el contingut.

És convenient recordar la delicada i complicada funció dels punts de trobada com a servei destinat a atendre i prevenir, en un lloc neutral i transitori, en presència de personal qualificat, la problemàtica que sorgeix en els processos de conflictivitat familiar i, en concret, en el compliment del règim de visites dels fills i filles establert per als supòsits de separació o de divorci dels progenitors o per als supòsits d'exercici de la tutela per part de l'Administració pública, amb la finalitat d'assegurar la protecció de menors d'edat. Per aquesta raó, el Síndic ha fet al Departament unes consideracions i uns suggeriments.

Per al desenvolupament i el funcionament correcte de l'STPT, el projecte de decret regula els professionals i determina que el servei ha de comptar obligatòriament amb un o una professional amb funcions de coordinació i altres professionals amb funcions de tècnic referent. L'equip de professional ha de ser multidisciplinari i ha d'estar format per psicòlegs, educadors socials o treballadors socials. Tots els professionals han de tenir formació i experiència especialitzada en treball amb famílies i infants, i també capacitació específica amb relació a l'abordatge de la violència masclista.

### Cal que s'ampliï el nombre de punts de trobada per donar resposta a les llistes d'espera actuals

Nogensmenys, la complexitat de la tasca tècnica deriva del mosaic de situacions familiars amb què es treballa, per la qual cosa el Síndic considera convenient la possibilitat que els professionals tècnics puguin comptar amb l'assessorament d'un jurista que els ajudi a interpretar o els aportis la informació jurídica necessària respecte de la tramitació judicial de cada cas, a fi de completar i adequar la intervenció tècnica i les respostes que es puguin donar als usuaris a cada situació concreta.

Quant al professional psicòleg, el projecte de decret fa referència que "el nombre de professionals vindrà determinat per les

característiques del servei, nombre de casos i horaris, el mínim serà de tres professionals, de disciplines diferents, almenys un haurà de tenir titulació superior en psicologia” i considera convenient que s’inclogui l’obligatorietat que almenys un psicòleg tingui l’especialitat clínica.

Sobre aquest punt, en el projecte de decret, el Síndic ha observat la manca d’un capítol dedicat a regular i especificar el seguiment, la coordinació i la supervisió dels STPT. Aquesta qüestió és particularment rellevant tenint en compte que el Departament d’Acció Social i Ciutadania ha de garantir que des dels serveis de punt de trobada es treballa en benefici dels infants, i d’acord amb el principi bàsic de l’interès superior de l’infant, amb la supervisió, el control i la vigilància del compliment de les funcions que tenen encomanades.

Per això, el Síndic ha suggerit que es reguli el seguiment, la coordinació i la supervisió necessàries i que s’estableixi quin tipus de supervisió s’ha de fer d’aquests serveis i del seu funcionament, amb quina periodicitat i quin òrgan administratiu i quins professionals l’han

de fer, a fi d’evitar que es puguin produir actuacions que s’extralimitin de les funcions atribuïdes, amb un seguiment intens i una coordinació periòdica per part de l’entitat gestora i per part dels serveis centrals, i també per mitjà de l’estudi de qualitat del funcionament d’aquests serveis.

Paral·lelament, tornant a recalcar la difícil tasca tècnica que s’acompleix en els punts de trobada, el Síndic ha suggerit la inclusió i la determinació en el projecte de decret dels anys mínims d’experiència que ha de tenir cada professional que hi treballa, i dels criteris per valorar la formació especialitzada que s’han de presentar, i també la formació continuada que han de seguir.

Finalment, el Síndic ha suggerit que s’ampliï el nombre d’institucions col·laboradores i se les doti dels mitjans personals i materials que calguin perquè compleixin les seves finalitats per donar resposta a les llistes d’espera actuals dels STPT i poder vehicular les demandes de visites que encara no s’han pogut fer, en interès superior dels infants.

### Queixa 03598/2010

La queixa fa referència a la impossibilitat de la persona interessada d’exercir el dret de visites amb les seves filles establert per sentència judicial perquè no s’havia assignat un punt de trobada en un període gairebé d’un any.

La persona interessada exposa, d’una banda, que no pot gaudir de les visites dictades pel jutge perquè el punt de trobada de Terrassa, on s’han de mantenir les visites, té una llista d’espera de dotze expedients per davant d’ella, i que fa dos anys que no veu les seves filles; i de l’altra, que ara que se li ha atorgat de veure-les una hora en dissabtes alterns no ho pot fer.

El Síndic s’ha adreçat al Departament i al Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, que ha comunicat l’acord de la Sala de Govern de lliurar una comunicació al Departament d’Acció Social i Ciutadania i al Departament de Justícia, perquè, en el marc de les seves competències, ampliïn el nombre d’institucions col·laboradores o professionalitzin el punt de trobada de Terrassa dotant-lo dels mitjans personals i materials que calguin; de traslladar aquest acord al Síndic de Greuges pel que fa al punt de trobada de Terrassa, i de lliurar una comunicació a la magistrada jutgessa del Jutjat de Primera Instància núm. 6 (família) perquè ponderi la utilització d’altres vies per executar la sentència.

El Síndic ha suggerit a l’Administració que, mentre no es resolgui el problema de la llista d’espera en el punt de trobada familiar de Terrassa, es faciliti una via per fer possible l’execució de la sentència que establia el règim de visites entre la persona interessada i les seves filles.

## Dèficits en l'atenció immediata dels menors estrangers no acompanyats

El Síndic ha constatat un dèficit de la funció protectora de l'Administració, derivat de la manca de garantia de l'atenció immediata per part del sistema de protecció a la infància i l'adolescència amb relació als joves estrangers no acompanyats indocumentats que manifesten que són menors d'edat, o dels menors documentats sobre els quals la Policia de la Generalitat-Mossos d'Esquadra (PG-ME) dubta de la veracitat de la seva minoria d'edat.

En l'àmbit de la coordinació entre els serveis de protecció a la infància i la PG-ME, l'any 2010 s'ha signat el nou Protocol d'actuació entre la Secretaria d'Infància i Adolescència del Departament d'Acció Social i Ciutadania i la Direcció General de la Policia del Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació per garantir la protecció dels infants i els adolescents en situació de risc o desemparament.

Aquest nou protocol, que té elements positius, com ara el compromís d'impulsar una cerca activa dels infants i els adolescents amb un perfil de risc especial que estan pendents d'incorporar-se al sistema de protecció o que s'han escapolit dels centres, també incorpora dèficits en l'exercici de la funció protectora de l'Administració, especialment pel que fa a la manca de garantia suficient de l'atenció immediata per part del sistema de protecció a la infància i l'adolescència dels joves estrangers no acompanyats indocumentats que manifesten que són menors d'edat, o dels menors documentats sobre els quals la PG-ME dubta de la veracitat de la seva minoria d'edat. També cal destacar el que recull el contingut del Protocol marc d'actuacions davant situacions de maltractament greu i abús sexual infantil, promogut pel Síndic l'any 2006.

Sobre l'atenció dels menors estrangers no acompanyats convé destacar en positiu que a mitjan 2010, i després que durant anys el Síndic de Greuges demanés el tancament dels centres d'acollida El Bosc i L'Alcor per les seves condicions inadequades per atendre menors residents, la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (DGAIA) ha fet cessar l'activitat d'aquests centres.

Pel que fa al Protocol, el Síndic considera que el circuit que recull, que fa que aquests joves siguin acompanyats per la PG-ME a la Fiscalia de Menors amb caràcter previ als serveis de

protecció de menors, pot afavorir l'existència de situacions de desprotecció davant de casos en què efectivament els joves (especialment si tenen aparença de majors d'edat) siguin menors d'edat. Aquestes situacions de desprotecció tenen a veure amb els elevats marges d'error de les proves de determinació d'edat, amb la manca de valoració d'altres dimensions de la història de vida d'aquests joves per determinar-ne l'edat, amb aspectes de l'atenció rebuda fins que el Ministeri Fiscal resol els dubtes sobre l'edat, amb l'absència d'assistència lletrada garantida durant aquest procés, etc. De fet, el Protocol no només no posa a disposició immediata de la DGAIA aquests joves, encara que hi pugui haver algun indici raonable de minoria d'edat (aparença física, documentació en regla, etc.), sinó que en alguns supòsits, com en els casos d'indocumentació, ni tan sols preveu informar de manera immediata la DGAIA, a fi que desplegui les actuacions de protecció immediata que corresponguin.

**Els joves respecte dels quals hi ha indicis de minoria d'edat han de tenir garantida l'atenció immediata**

Cal recordar que la Llei orgànica 2/2009, de l'11 de desembre, de reforma de la Llei orgànica 4/2000, de l'11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social, preveu que els menors indocumentats han de ser atesos pels serveis competents de protecció de menors, que ho han de posar en coneixement del Ministeri Fiscal. Aquest protocol, doncs, no garanteix necessàriament aquesta atenció immediata dels menors indocumentats, des del moment en què no s'informa de manera immediata la DGAIA, ni s'estableix cap procediment de coordinació entre la PG-ME i la DGAIA per garantir aquesta atenció immediata.

En aquest mateix sentit, es pot esmentar també la Llei 14/2010, del 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència, que preveu que quan els infants i els adolescents no acompanyats no puguin acreditar documentalment la minoria d'edat o es tingui dubtes sobre la veracitat de la documentació aportada, la DGAIA els ofereixi l'atenció immediata que necessitin mentre es fan les gestions i els tràmits establerts per la legislació

sobre estrangeria per determinar-ne l'edat. El Síndic considera, doncs, que el protocol esmentat és contrari a aquesta previsió, des del moment en què no estableix atencions immediates per part de la DGAIA, simultàniament a l'actuació del Ministeri Fiscal de determinació de la seva minoria o majoria d'edat òssia.

Aquestes consideracions són encara més pertinents si es té present que, d'acord amb la informació aportada per la Fiscalia Superior de Catalunya, el decret de fiscalia que activa o inhibeix la intervenció dels serveis de protecció de menors estableix un període d'al·legacions que gira al voltant dels cinc dies i, per tant, aquest decret podria ser revocat com a conseqüència de la seva estimació.

Des d'aquesta perspectiva, atesa la responsabilitat que té la DGAIA, com a departament competent en matèria de protecció

dels menors desemparats, aquests serveis haurien de garantir de manera immediata l'atenció d'aquests joves, sobre els quals hi ha indicis de minoria d'edat, com a mínim, fins que no conclogui el període d'al·legacions. La importància de garantir aquesta atenció no només es constata per la precarietat social amb què es troben i per garantir la protecció de manera immediata dels joves que realment puguin resultar que són menors d'edat, sinó també per afavorir el coneixement de les vies de defensa dels seus drets. Cal recordar que hi ha joves que no tenen garantida l'assistència lletrada i que poden veure minvades les seves oportunitats de defensa de drets, com ara a l'hora de presentar al·legacions. És en aquest sentit que el Síndic considera més adequat que els Mossos d'Esquadra posin aquests joves a disposició de la DGAIA, preferiblement abans de la realització de les proves mèdiques, i durant el període de temps en què aquests joves poden presentar al·legacions.

#### Queixa 01177/2010

El Síndic de Greuges ha rebut diverses queixes relacionades amb el procediment seguit pels educadors de carrer del Servei de Detecció i Intervenció de l'Ajuntament de Barcelona per detectar menors estrangers no acompanyats a la ciutat. El protocol seguit per aquest servei, d'acord amb les indicacions de la DGAIA, estableix l'acompanyament a Fiscalia dels menors, amb caràcter previ als serveis competents de protecció a la infància.

Després que el Síndic de Greuges destaqués que aquest procediment no garantia l'atenció immediata dels menors estrangers no acompanyats, tal com preveu l'ordenament jurídic, i que podia portar a situacions de desprotecció dels joves que són efectivament menors d'edat, l'Ajuntament de Barcelona va comunicar a aquesta institució, i com a resposta a la resolució emesa, que iniciava un procés de revisió del protocol vigent.

## Llimbs legals en què es troben els joves estrangers no acompanyats amb documentació que n'acredita la minoria d'edat

En aquests darrers anys, professionals, entitats cíviqües i els mateixos joves afectats s'han adreçat al Síndic de Greuges per expressar preocupacions respecte de possibles vulneracions de drets per les diverses administracions responsables amb referència a la protecció, l'atenció i la repatriació de menors immigrants que es troben sols a Catalunya, sense referents familiars.

En aquest sentit, un dels col·lectius que es troba en una situació de més vulnerabilitat social està conformat pels joves que tenen documentació en regla que n'acredita la minoria d'edat legal, però que són considerats majors d'edat pels sistemes de protecció a la infància sobre la base de l'edat òssia que resulta de les proves mèdiques practicades.

Igualment, també es constaten situacions de desprotecció en alguns casos en què joves estrangers no acompanyats són considerats menors d'edat després de les proves mèdiques corresponents i, consegüentment, són tutelats pels serveis de protecció a la infància.

D'entrada, tal com afirmen diversos estudis, i darrerament especialistes forenses de tot l'Estat espanyol, les proves mèdiques presenten marges significatius d'error i només determinen l'edat de manera aproximada. Això fa que hi hagi nois que responen a una minoria d'edat legal, d'acord amb el que n'acredita la documentació en regla, però que romanen fora del sistema de protecció de menors per una majoria d'edat òssia aproximada, d'acord amb el resultat de les proves practicades. El Síndic de Greuges recorda que, amb aquests antecedents, és probable que hi hagi menors d'edat reals que estiguin desprotegits per l'Administració, circumstància que vulneraria l'ordenament jurídic vigent.

Els joves respecte dels quals es determina la majoria d'edat per una prova mèdica experimenten una situació de llimbs legals des del moment en què no són considerats plenament menors ni tampoc majors d'edat, i no hi ha una administració que clarament es responsabilitzi de donar resposta a les seves necessitats socials bàsiques. De fet, l'experiència d'aquesta institució constata nombrosos casos en què la mateixa Administració no ha permès a aquests joves, un

cop expulsats dels sistemes de protecció de menors, fer ús dels serveis de la xarxa d'atenció d'adults perquè eren considerats menors d'edat, d'acord amb la seva documentació en regla.

Si bé durant l'any 2010 la coordinació entre administracions i serveis ha permès corregir substancialment aquest dèficit, i cal remarcar que el Consorci de Serveis Socials de Barcelona ha creat una sèrie de places residencials específiques durant aquest any 2010 que permeten atendre durant un període de temps aquests joves, es tracta d'un recurs limitat i no consolidat des del punt de vista pressupostari. Igualment, l'activitat del Síndic constata que encara avui hi ha casos de joves que queden fora de la xarxa d'atenció a la infància i de la xarxa d'adults.

**Els joves documentats a qui es fa una prova per determinar-ne l'edat es troben en uns llimbs legals, ja que no es consideren ni menors ni majors d'edat**

La situació de llimbs legals d'aquests joves, a més, genera enormes disfuncions a l'hora de promoure la seva integració social, l'exercici del seu dret a l'educació, la seva inserció sociolaboral, etc. Així, la manca d'assimilació del seu estatus a la minoria d'edat i la consegüent manca de tutela per part de la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (DGAIA) comporta la manca de tramitació de la seva documentació de residència, la manca d'una possible inserció laboral com a menor i la participació a l'oferta de formació ocupacional. És il·lustratiu que aquests joves tinguin dificultats per empadronar-se, pel fet de ser considerats menors d'edat i no tenir tutor legal, o que es quedin sense poder accedir als programes de qualificació professional inicial (PQPI) subvencionats pel Departament de Treball, tot i ser una oferta regulada per la legislació en matèria d'educació, autoritzada pel Departament d'Educació i que dona accés a una acreditació educativa, pel fet de no tenir permís de residència i no poder inscriure's al Servei d'Ocupació de Catalunya.

Per evitar aquestes situacions, el Síndic defensa que l'administració competent no consideri com a indocumentats els joves que aporten documentació en regla, encara que aquesta pugui incorporar informació presumptament no vàlida sobre l'edat, i ha demanat que es tingui en compte l'edat que consta en la seva documentació legal sempre que no puguin acreditar legalment una majoria d'edat o sempre que aquella documentació no sigui invalidada.

El Síndic, de manera contínua, ha anat constatant les dificultats per garantir una actuació institucional integrada i coordinada envers aquests joves estrangers no acompanyats que respecti els seus drets més elementals. Per fer front a aquesta problemàtica, aquesta institució demana més coresponsabilitat a les diverses administracions afectades i també més esforços de normalització de les respostes que es donen, de manera integrada, a les xarxes protectora, educativa, laboral, de salut, etc. Els departaments de Justícia, Educació, Sanitat i Benestar i Família haurien d'establir, amb urgència, formes de treball conjunt i d'ajuda mútua per dissenyar coordinadament els recursos i les estratègies necessàries que garanteixin millor l'atenció i la integració social d'aquest col·lectiu.

Així mateix, també constata la necessitat d'estendre aquesta coordinació amb la resta de comunitats autònomes, per evitar incongruències en els models d'atenció als menors no acompanyats i divergències en la qualitat del procés de tutela, residència i atenció socioeducativa. Per facilitar la coordinació interinstitucional cal disposar d'un registre unificat de menors estrangers no acompanyats compartit per totes les administracions públiques amb competències en la qüestió.

Així mateix, cal afegir que les situacions de llimbs legals també es constaten en els joves estrangers no acompanyats que, després de les corresponents proves mèdiques, són considerats menors d'edat i, consegüentment, són tutelats pels serveis de protecció a la infància.

Així, per exemple, la tutela no sempre es produeix de manera ràpida per part de la DGAIA. El Síndic insisteix a reclamar que la fase d'estudi no comporti, a la pràctica, mesos de privació d'accés als recursos socioeducatius i a la formació prelaboral i ocupacional. Sens perjudici d'una modificació posterior, s'ha de produir una tutela legal immediata. Amb l'adolescent sol immigrant hi ha una situació de desprotecció de facto que cal corregir immediatament, amb independència de la recerca d'informació que faci la DGAIA i de la permanència o no d'aquest jove en el futur al sistema de protecció.

Igualment, no s'ha d'esperar els nou mesos que estableix el Reglament de la Llei 4/2000 (Decret 2393/2004) per començar a documentar el menor i tramitar-ne la residència. Es tracta d'un període màxim, pensat com a garantia, no com a temps d'espera.

En qualsevol cas, les dilacions en la resposta protectora de l'Administració tenen un efecte especialment negatiu en el grup de menors que tenen un passaport de menor d'edat, quan no han estat mai tutelats, o han estat tutelats preventivament durant el temps necessari per practicar les proves mèdiques, amb el resultat de tenir una edat corresponent a divuit anys o més.

## Dèficits relacionats amb l'ús dels espais de detenció de menors per a la custòdia de menors del sistema de protecció

Un altre dèficit sobre la qualitat de la funció protectora de l'Administració té a veure amb les condicions dels espais de detenció de menors, que són objecte de supervisió per part del Síndic des de fa anys, tant a les antigues dependències ubicades al districte de l'Eixample de Barcelona com ara a les noves dependències de la Ciutat de la Justícia.

De fet, si bé s'han produït alguns avenços significatius en l'organització d'aquests espais i en la qualitat de l'atenció que s'hi ofereix, el Síndic denuncia que no s'ha aprofitat la construcció de la nova Ciutat de la Justícia per corregir determinats dèficits estructurals que ja hi havia a les antigues dependències i que havien estat reiteradament denunciats per aquesta institució. Entre aquests dèficits, i principalment, cal destacar que, dins de les mateixes instal·lacions i en sales separades però contigües, l'espai de detenció continua atenent menors de reforma, generalment infants i adolescents detinguts per la presumpta comissió de delictes o infants i adolescents ja internats en centres de justícia juvenil i que han d'acudir a actuacions judicials, juntament amb menors de protecció, generalment infants i adolescents víctimes de maltractaments, infants i adolescents tutelats escapolits de centres de protecció, i infants i adolescents estrangers immigrants no acompanyats. En total, cada any més d'un miler d'infants i adolescents de protecció fan ús d'aquest espai.

**Un altre dèficit sobre la qualitat de la funció protectora de l'Administració té a veure amb les condicions dels espais de detenció de menors**

Aquests infants i adolescents, doncs, que han pogut ser víctimes de maltractaments o de periples vitals traumàtics, són atesos i passen els temps d'espera, que poden superar en casos puntuals les 24 hores, fins que no són assignats al recurs que correspongui, en cel·les o en sales que presenten les mateixes característiques que les cel·les emprades per a

la custòdia dels menors detinguts o privats de llibertat. Segons la informació aportada pel Departament de Justícia, el màxim temps d'estada en aquestes cel·les d'un menor estranger immigrant no acompanyat ha estat de 40 hores, tot i que són habituals les estades superiors a les 24 hores, i de 32 hores en el cas de menors escapolits de centres de protecció, tot i que són habituals les estades superiors a les 10 hores.

Convé recordar que l'espai de detenció de menors, on també s'atenen els menors de protecció, està ubicat al soterrani de l'edifici F, aparentment fred, amb dèficits de llum natural i amb les diverses sortides protegides per reixes metàl·liques i custodiades per membres del cos de la Policia-Mossos d'Esquadra uniformats. Les cel·les que es fan servir de sales de custòdia d'aquests menors de protecció tenen la mateixa estructura que la cel·la de contenció i aïllament: portes metàl·liques robustes, el lloc on seure o estirar-se de formigó armat (on s'hi pot col·locar una màrrega), etc. En definitiva, aquests infants i adolescents són atesos en instal·lacions que remetent més a entorns delinqüencials i repressius, on es dona prioritat a la seguretat per sobre d'altres consideracions, que no pas a educatius i aïlladors.

A criteri d'aquesta institució, doncs, aquestes condicions d'atenció dels infants i adolescents de protecció no són dignes i suposen una forma de maltractament institucional i de victimització secundària, contrària a les disposicions de la Llei 14/2010, del 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència.

### Queixa 00646/2010

Una escola denuncia la situació d'alt risc social que pateixen set germans amb edats compreses entre l'un i els tretze anys, que estan desatesos pels seus progenitors, amb manca d'escolarització, amb problemes de nutrició i amb dèficits de condicionament adequat de la llar.

L'estudi de la queixa constata que hi ha problemes de coordinació entre els equips bàsics d'atenció social i primària (EBASP) i l'equip d'atenció a la infància i adolescència (EAIA), que es concreten en dificultats per fer reunions de coordinació i en el desconeixement mutu respecte de l'estat de les actuacions dels diversos serveis afectats. Així mateix, també constata lentitud en la valoració del cas per part de l'EAIA i en l'establiment de les mesures corresponents, si escauen, per garantir la protecció adequada d'aquests infants. De fet, al final del 2010, encara s'estava pendent que l'EAIA finalitzés l'informe, malgrat que al principi del 2009 ja en tenia coneixement.

D'acord amb això, i atès el temps transcorregut des que es van apreciar els indicadors d'alt risc d'aquests germans i l'absència de millora de la situació dels infants tot i la intervenció de l'EBASP, el Síndic suggereix que es facin la valoració i la proposta amb la màxima agilitat possible, dins del que es consideri més convenient per als infants. Igualment, demana que se l'informi de la valoració de la situació personal i familiar d'aquests infants, de les propostes que se'n derivin i de la previsió per aplicar-les.

## Dèficits relacionats amb la regulació i l'exercici efectiu del dret al lleure en condicions d'igualtat

L'any 2010 s'han plantejat diverses problemàtiques entorn de la regulació i l'exercici efectiu del dret al lleure en condicions d'igualtat.

Així, el Síndic va analitzar la situació generada per la decisió de molts centres educatius de suprimir les colònies i les sortides escolars com a conseqüència, al seu torn, de la decisió del Departament d'Educació de suprimir la jornada intensiva per al professorat. Més enllà d'aquesta situació concreta, el fet que la prestació d'aquest servei depengui de la decisió dels centres, juntament amb el seu caràcter no gratuït, pot produir situacions de desigualtat o de manca d'equitat en l'accés a aquest tipus d'activitats. Per aquesta raó, el Síndic va demanar al Departament informació sobre la seva regulació, atesa la disposició de la Llei 12/2009, d'educació, de l'educació en el lleure (art. 39-41).

D'altra banda, també pel que fa a les activitats de lleure, el Síndic va analitzar si la regulació de les activitats en determinades instal·lacions (parc d'aventura) en garanteix l'exercici en condicions de seguretat.

**Cal facilitar la participació en el lleure dels infants socialment menys afavorits en condicions d'igualtat**

En els darrers temps, l'àmbit del lleure ha anat adquirint progressivament més importància entre els infants i, consegüentment, també entre els poders públics. Cada cop hi ha més infants que participen en les activitats de lleure, més agents socials que n'ofereixen, i més administracions que inverteixen en el desplegament de polítiques públiques orientades a optimitzar aquest àmbit socioeducatiu.

Des de la perspectiva de l'oportunitat socioeducativa, cal tenir present la relació que aquest àmbit manté amb el desenvolupament educatiu de l'infant. Hi ha un cert consens social en el fet que aquestes activitats ofereixen

oportunitats (de socialització, de vinculació al territori, de relacions comunitàries, de lleure, d'integració social, de participació projectiva, etc.) que no sempre se satisfan amb la mateixa intensitat, o de la mateixa manera, des de la resta d'àmbits educatius (escolar, familiar, etc.).

Amb tot, si bé la Convenció sobre drets dels infants de les Nacions Unides, amb força jurídica de compliment obligat pels estats que l'han ratificada, reconeix en l'article 31 el dret dels infants al joc i a participar en activitats culturals, artístiques i lúdiques, aquest ha estat un àmbit tradicionalment poc regulat, i el dret al lleure en igualtat d'oportunitats no ha estat plenament reconegut des d'un punt de vista jurídic i polític.

En aquest sentit, convé destacar l'avenç que recentment ha significat que tant la Llei 12/2009, del 10 de juliol, d'educació, com la Llei 14/2010, del 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència, reconeguin el valor educatiu i socialitzador de les activitats de lleure i el dret de tots els infants a accedir-hi en condicions d'igualtat.

A la pràctica, però, encara hi ha dèficits importants d'equitat en la participació dels infants i els joves a les activitats educatives fora de l'horari lectiu. A tall d'exemple, els infants de classes mitjanes o els d'origen autòcton participen molt més a les activitats educatives fora de l'horari lectiu que els infants i adolescents de classes socialment menys afavorides o els d'origen immigrat, o que l'oferta lúdica és poc accessible als infants i els adolescents amb discapacitat. De fet, el lleure és un dels àmbits educatius on encara tenen més incidència les desigualtats d'accés i on són més escasses les polítiques efectives d'accessibilitat.

Aquestes desigualtats socials i econòmiques posen de manifest la necessitat que els poders públics inverteixin en polítiques d'accessibilitat per evitar que les desigualtats ja presents en l'àmbit escolar es reproduïxin en l'àmbit del lleure. En les seves resolucions, el Síndic insisteix que cal facilitar la participació dels infants socialment menys afavorits (amb recursos econòmics precaris, amb discapacitat, etc.) en condicions d'igualtat, amb les mateixes oportunitats en el lleure que els altres infants per aconseguir-ne la màxima integració i el màxim desenvolupament.

### Queixa 03537/2010

El Síndic va rebre una queixa sobre el mal estat d'un parc infantil de fusta, ja que no disposava de mesures de seguretat adequades per als usuaris, ni separació respecte de la calçada.

El Síndic es va adreçar a l'ajuntament corresponent en la línia del suggeriment fet l'any 1999 en l'*Informe extraordinari sobre parcs infantils*, en el qual es demanava que es regulessin les condicions de seguretat als parcs infantils, parcs d'aventura i espais de lleure adreçats a infants i joves. Actualment, el Síndic està pendent de la resposta de l'ajuntament.

### Queixa 04469/2010

Al final de l'any 2010, coincidint amb l'inici del curs escolar 2010/2011, el Síndic de Greuges va rebre nombroses queixes d'associacions de mares i pares i de persones individuals, amb motiu de la decisió de molts centres educatius de suprimir les colònies i les sortides escolars com a conseqüència, al seu torn, de la decisió del Departament d'Educació de suprimir la jornada intensiva per al professorat.

Les persones interessades plantejaven que la supressió de les colònies i les sortides escolars com a mecanisme de protesta davant la decisió del Departament vulnerava el que estableix la Llei d'educació de Catalunya quan diu que cal afavorir les activitats més enllà de l'aula i quan reconeix el caràcter educatiu de les activitats de lleure.

En tot cas, cal posar de manifest que durant el mes de novembre, el Departament d'Educació va fer pública la decisió de fer-se enrere en aquesta mesura, la qual cosa va permetre que la decisió adoptada en molts centres sobre la supressió de les colònies escolars finalment també es retirés.

Amb tot, el Síndic ha mantingut obertes les queixes i les actuacions per poder estudiar, més enllà de la realització o no d'aquestes colònies escolars, algunes de les mancances constatades al llarg d'aquest procés relacionades amb el dret dels infants al lleure en igualtat d'oportunitats. En aquest sentit, a banda d'aquesta situació concreta, cal reconèixer que el fet que la prestació d'aquest servei depengui de la decisió dels centres, juntament amb el seu caràcter no gratuït, pot produir situacions de desigualtat o de manca d'equitat en l'accés a aquest tipus d'activitats. És en aquest sentit que el Síndic demana que es reguli més aquest àmbit, per poder protegir millor el dret efectiu dels infants al lleure.

## Actuacions d'ofici

**AO 00463/2010**  
(i 14 casos més)  
En tramitació

### Expulsió d'un menor d'un centre d'acollida

Un noi originari de Guinea Bissau, el passaport del qual indica que és menor d'edat (naixement, maig de 1992), va passar cinc mesos en un centre d'acollida i després va ser derivat a un alberg de la Zona Franca, on fa vuit mesos que viu. El Síndic obre una actuació d'ofici i s'adreça al Departament d'Acció Social i Ciutadania per aclarir els fets.

**AO 00708/2010**  
En tramitació

### Mesures de seguretat als parcs d'aventura

El Síndic ha tingut notícia de l'accident esdevingut a un alumne d'un institut públic durant una sortida a un parc d'aventura situat al municipi de Dosrius, i de la possible manca de permisos d'obertura i de control d'aquesta i altres instal·lacions d'aquest tipus. El Síndic obre una actuació i s'adreça al Departament d'Acció Social i Ciutadania i a l'Ajuntament de Dosrius per aclarir els fets.

**AO 00761/2010**  
En tramitació

### Sol·licitud d'atenció d'un menor immigrant no acompanyat

El Síndic obre una actuació d'ofici per estudiar el cas d'un menor immigrant no acompanyat de la República de Mali i resident a l'alberg Lluçmajor. El menor no està tutelat pel Departament d'Acció Social i Ciutadania i demana poder ser protegit per l'Administració.

**AO 01559/2010**  
En tramitació

### Infants amb proposta de tutela i ingrés en un centre residencial d'acció educativa pendents d'assignació de plaça

Arran d'un escrit tramès per l'equip d'atenció a la infància i l'adolescència de Sants, el Síndic ha tingut coneixement que hi ha determinats menors amb proposta de tutela i ingrés en centres residencials d'acció educativa que es troben pendents d'assignació de plaça. Per tant, el Síndic ha obert una actuació d'ofici per estudiar aquest assumpte i ha demanat informació al Departament d'Acció Social i Ciutadania sobre aquesta situació.

**AO 01561/2010**  
En tramitació

### Manca de cobrament de la prestació econòmica per infant acollit

Arran d'un escrit tramès per un equip d'atenció a la infància i l'adolescència, el Síndic ha tingut coneixement de la manca de percepció de la prestació econòmica per infant tutelat en acolliment familiar de família extensa en el cas d'una menor. El Síndic ha obert una actuació d'ofici per estudiar possibles drets vulnerats o irregularitats en l'actuació administrativa en aquest assumpte i ha demanat informació al Departament d'Acció Social i Ciutadania.

**AO 01562/2010**  
**En tramitació****Manca d'inscripció en el registre civil de diversos infants tutelats per la Direcció General d'Atenció a la Infància i a l'Adolescència**

Atès el contingut de la reunió mantinguda amb un equip d'atenció a la infància i l'adolescència (EAIA) i basant-se en el document presentat en què s'exposen diverses situacions d'infants tutelats per l'Administració però que encara no han estat inscrits en el Registre Civil de Barcelona, el Síndic obre aquesta actuació d'ofici i s'adreça al Departament d'Acció Social i Ciutadania per estudiar els casos concrets afectats per aquesta qüestió.

**AO 02392/2010**  
**Finalitzada****Presumptes maltractaments físics i psicològics a un menor de tretze anys**

Una persona va informar el Síndic de la situació d'un menor, els pares del qual estan separats. Malgrat que la custòdia es va assignar a la mare, aquest menor ha manifestat voler viure amb el pare. Segons exposa la persona informant, la mare maltracta físicament i psicològicament aquest menor. Tot i tractar-se d'un assumpte que és objecte d'un procediment judicial, atesa la situació de risc descrita, el Síndic va obrir una actuació d'ofici amb l'objecte de traslladar a la Fiscalia del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya la situació plantejada, demanar la seva intervenció i, si esqueia, demanar-li que escoltés el menor.

En data 1 de setembre el Síndic va ser informat que el jutge va escoltar el menor i va demanar la intervenció de la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència, i que aquest ara viu amb el pare. Així, atès que actualment el menor es troba protegit i està prevista la intervenció de la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència, el Síndic ha tancat aquesta actuació d'ofici, sens perjudici de reobrir-la en cas que no es faci efectiva la intervenció competent en matèria de protecció de menors.

**AO 02542/2010**  
**En tramitació****Funcionament dels punts de trobada**

Arran de diverses queixes rebudes que fan referència a diferents aspectes relatius als serveis dels punts de trobada, supervisats pel Departament d'Acció Social i Ciutadania, el Síndic ha decidit obrir una actuació d'ofici a fi de conèixer i estudiar el funcionament, la supervisió i la regulació d'aquests serveis, des de la perspectiva dels drets dels infants.

**AO 03263/2010**  
**En tramitació****Seguiment de les recomanacions de l'informe *La protecció de la infància en situació d'alt risc social a Catalunya* del Síndic de Greuges, en relació amb la coordinació institucional i el treball en xarxa**

El Síndic ha obert aquesta actuació d'ofici per fer el seguiment de les recomanacions que aquesta institució va fer en l'informe sobre el sistema de protecció amb relació a: els protocols bilaterals del Departament d'Acció Social i Ciutadania amb el Departament d'Educació; l'aplicació del protocol entre la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència i el Departament de Salut; la promoció i el suport de la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència als municipis i consells comarcals per a l'elaboració dels protocols territorials; i el desenvolupament de les taules sectorials establertes per la nova Llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència.

**AO 03264/2010**  
**En tramitació****Seguiment de les recomanacions de l'informe *La protecció de la infància en situació d'alt risc social a Catalunya*, del Síndic de Greuges, en relació amb la suficiència de recursos**

El Síndic ha obert aquesta actuació d'ofici per fer el seguiment de les recomanacions que aquesta institució va fer en l'informe *La protecció de la infància en alt risc a Catalunya*, presentat al Parlament el juny de 2009. Per això, ha enviat qüestionaris a diversos equips i serveis del sistema de protecció, dependents del Departament d'Acció Social i Ciutadania, a fi de fer el seguiment de la despesa en protecció a la infància, disposar d'informació sobre l'evolució del nombre de famílies acollidores alienes a cada demarcació territorial i del nombre d'infants amb proposta de ser acollits en família, conèixer l'evolució del nombre de places d'acolliment i residencials, segons el tipus de centre (centres residencials d'acció educativa i centres residencials d'educació intensiva), i ser informat sobre els centres tancats i els de nova creació.

**AO 03265/2010**  
**En tramitació****Seguiment de les recomanacions de l'informe *La protecció de la infància en situació d'alt risc social a Catalunya*, del Síndic de Greuges, en relació amb l'organització de la protecció a la infància**

El Síndic ha obert aquesta actuació d'ofici per fer el seguiment de les recomanacions que aquesta institució va fer en l'informe *La protecció a la infància en situació d'alt risc social a Catalunya*. Concretament, s'estudiarà, d'una banda, la previsió de retorn de les competències en matèria d'acolliment familiar a la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència, atès que la nova llei estableix que els acolliments familiars dependran d'aquesta direcció general i que l'Institut Català de l'Acolliment i de l'Adopció tindrà les competències referents a l'adopció; i, d'altra banda, les previsions per modificar els mecanismes d'abordatge de les situacions d'urgència dels infants i dels adolescents per part de la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència.

**AO 03266/2010**  
Finalitzada

**Situació de dos germans en un municipi de Catalunya**

El Síndic ha estat informat sobre la possible vulneració dels drets de dos germans, de deu i dotze anys. Segons la informació rebuda, aquests menors estan sent utilitzats per la família extensa materna en activitats de proselitisme pròpies de la seva religió, i estan sotmesos a les prohibicions d'aquesta religió. Per tant, el Síndic creu convenient estudiar la situació d'aquests infants.

El Consell Comarcal del Baix Empordà ha tramès un informe al Síndic, en el qual no es reflecteix una situació de risc d'aquests germans. Per aquest motiu, el Síndic ha donat per finalitzades les seves actuacions en aquest assumpte.

**AO 03309/2010**  
En tramitació

**Seguiment de les recomanacions de l'informe *La protecció de la infància en situació d'alt risc social a Catalunya*, del Síndic de Greuges, referents a la normativa i les instruccions internes**

El Síndic ha obert aquesta actuació d'ofici per fer el seguiment de les recomanacions que aquesta institució va fer en l'informe *La protecció de la infància en situació d'alt risc social a Catalunya*, referents a la normativa i a les instruccions internes. L'informe especial sobre el sistema de protecció a la infància contenia diverses recomanacions que feien referència a la inclusió de drets dels infants en aquest àmbit, al desplegament reglamentari de diversos aspectes del funcionament del sistema, i a l'elaboració d'instruccions internes per dotar de seguretat jurídica les intervencions i assegurar els drets dels menors. Amb posterioritat s'ha publicat la Llei 14/2010, del 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència, el desenvolupament de la qual està previst que s'iniciï properament.

**AO 03479/2010**  
En tramitació

**Situació de presumpta negligència d'uns infants per part de la seva mare**

El Síndic ha tingut coneixement de la situació de presumpte risc de tres germans de cinc, quinze i setze anys. Segons la informació rebuda, aquests infants pateixen una situació d'abandonament per part de la mare, que no es fa càrrec de la seva alimentació i els deixa sols habitualment fins a altes hores de la matinada. El Síndic ha obert una actuació d'ofici i s'ha posat en contacte amb la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència per sol·licitar informació sobre aquest assumpte.

**AO 03486/2010**  
En tramitació

**Requeriment de dades per a l'elaboració d'un informe extraordinari sobre la pobresa infantil**

El Síndic està en procés d'elaborar un informe extraordinari sobre la pobresa infantil a Catalunya. A fi de poder estudiar l'impacte de diferents polítiques de transferències econòmiques promogudes des de diversos departaments, aquesta institució ha demanat informació a la Direcció General d'Atenció a la Comunitat Educativa, a la Secretaria de Polítiques Familiars i Drets de Ciutadania, a l'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials i a la Direcció General d'Igualtat d'Oportunitats en el Treball.

**AO 03801/2010**  
**En tramitació****El nou centre d'acolliment per a infants de zero a tres anys**

Ateses les informacions aparegudes als mitjans de comunicació amb relació als dos centres d'acolliment de nova creació a la ciutat de Tarragona, especialment al centre d'acolliment per a infants situat a la urbanització Antibes, el Síndic ha obert una actuació d'ofici per estudiar aquest assumpte, ja que es podrien veure vulnerats drets dels infants, i s'ha adreçat a la Direcció General d'Atenció a la Infància i a l'Adolescència per demanar informació.

**AO 04203/2010**  
**En tramitació****Els acolliments familiars d'urgència i de diagnòstic**

Ateses les informacions aportades per la direcció d'una institució col·laboradora per a la integració familiar amb relació a diverses disfuncions en la mesura d'acolliment d'urgència i de diagnòstic, s'ha cregut oportú obrir una actuació d'ofici per estudiar la realitat d'aquest tipus d'acolliment familiar. Per aquest motiu, el Síndic s'ha adreçat a la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència per demanar informació.

**AO 04278/2010**  
**En tramitació****Situació de les dependències de detenció i de menors de la Ciutat de la Justícia**

Arran d'una visita a l'espai de detenció de menors i a l'oficina d'atenció al menor de la Unitat Central de Menors de la Policia-Mossos d'Esquadra de la Ciutat de la Justícia de Barcelona, es proposa l'obertura d'una actuació d'ofici per estudiar la situació en què es troben les dependències de detenció de menors. Així, per poder acabar d'estudiar la situació de l'espai de detenció, el Síndic s'ha posat en contacte amb la Secretaria de Relacions amb l'Administració de Justícia a fi de sol·licitar-li informació.

**AO 04644/2010**  
**En tramitació****La situació de desprotecció d'una menor**

Arran de l'escrit del Defensor del Menor de la Comunitat de Madrid, que va rebre una queixa referida a la possible situació d'alt risc d'una nena de sis anys que resideix amb la seva mare a Barcelona, el Síndic ha obert aquesta actuació d'ofici i s'ha adreçat a la Direcció General d'Atenció a la Infància i a l'Adolescència i a l'Ajuntament de Barcelona per demanar informació sobre aquest assumpte. Segons l'escrit de queixa, la presumpta situació d'alt risc està causada per una possible manca d'atenció adequada a la menor per part de la seva mare. Cal tenir en compte que la menor és VIH positiva de naixement i necessita atenció mèdica especialitzada.

**AO 04646/2010**  
**En tramitació****La situació de desprotecció d'un infant**

El Síndic ha rebut una informació referida a la presumpta situació d'alt risc d'un infant de nou anys que viu sol amb la seva mare, la qual sembla que té problemes d'abús de l'alcohol i sotmet presumptament el menor a maltractaments físics i psicològics. Arran d'aquesta informació, el Síndic ha obert una actuació d'ofici i s'ha adreçat a la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència i a l'Ajuntament de Barcelona per demanar informació sobre aquest assumpte.

**AO 04647/2010**  
**En tramitació****L'accés a la formació dels menors estrangers immigrants no acompanyats**

Arran d'una reunió mantinguda amb el Consorci de Serveis Socials de Barcelona i amb entitats que atenen menors estrangers immigrants no acompanyats, el Síndic ha constatat les dificultats que tenen aquests menors, especialment quan no tenen documentació ni permís de residència, per accedir a la formació (programes de qualificació professional inicial, formació ocupacional, etc.). També es manifesten les dificultats a l'hora d'empadronar-se quan els joves tenen passaport de menor i no estan tutelats per l'Administració perquè els considera majors d'edat. Així, el Síndic ha obert aquesta actuació d'ofici i s'ha adreçat a la Direcció General d'Atenció a la Comunitat Educativa i al Servei d'Ocupació de Catalunya per demanar informació sobre aquest assumpte.

**AO 04648/2010**  
**En tramitació****El trasllat d'un centre residencial d'acció educativa**

Arran de les informacions aparegudes als mitjans de comunicació entorn de l'oposició veïnal al trasllat d'una part d'un centre residencial d'acció educativa de Mataró, el Síndic ha obert una actuació d'ofici per estudiar aquest assumpte. Així, per estudiar les actuacions dutes a terme per la Direcció General d'Atenció a la Infància i a l'Adolescència per fer possible aquest trasllat, el Síndic s'ha dirigit a aquesta direcció general i a l'Ajuntament de Mataró per demanar informació.

**AO 05269/2010**  
**En tramitació****Sobre el lliurament del document d'infantament de nadons en situació de desemparament**

El Síndic ha rebut una queixa en què s'exposa que en els casos en què el desemparament del nadó està proposat des d'abans que neixi, es porta a terme la retenció hospitalària de l'infant, un cop informada la família, fins que la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (DGAIA) dicta la resolució de desemparament i trasllada el menor a un centre d'acollida. En el moment del naixement, s'omple el document d'infantament, que es lliura habitualment als pares. Amb tot, segons la informació rebuda recentment, sembla que la DGAIA ha comunicat als centres hospitalaris que no lliurin aquest document als pares sinó a l'Administració. Aquest canvi en el procediment genera dubtes des del punt de vista d'un professional del treball social, que es planteja si es pot negar a facilitar aquest document als pares. Per aquest motiu, el Síndic ha obert una actuació d'ofici i s'ha adreçat a la DGAIA per demanar informació sobre aquest assumpte.

**AO 06059/2010 i**  
**AO 06060/2010**  
**En tramitació****La situació d'un menor immigrant**

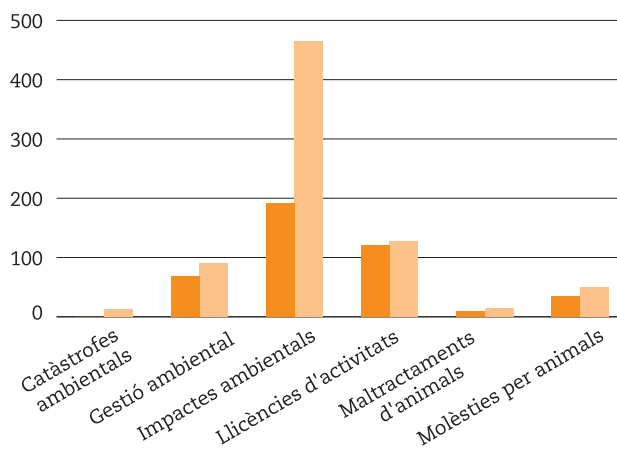
El Síndic ha tingut notícia d'un noi originari de Ghana que va ser acompanyat a la Fiscalia de Menors per determinar la seva edat per mitjà de proves radiològiques, malgrat disposar d'un certificat de naixement que no s'ha declarat fals i que indica que és menor d'edat. Actualment, aquest noi passa les nits en un alberg municipal juntament amb adults i demana la intervenció del Síndic per accedir a un recurs que sigui adequat per a ell. Per aquest motiu, el Síndic ha obert una actuació d'ofici i s'ha adreçat a la Direcció General d'Atenció a la Infància i a l'Adolescència per demanar informació sobre aquest assumpte.

## 7. MEDI AMBIENT

### Medi ambient en xifres

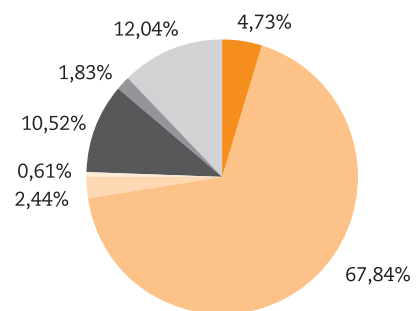
#### a. Distribució segons la matèria de les actuacions iniciades durant el 2010

Medi ambient	Queixes	Actuacions d'ofici	Consultes	Total
Catàstrofes ambientals	-	-	12	12
Gestió ambiental	68	-	90	158
Impactes ambientals *	190	1	465	656
Llicències d'activitats	120	-	127	247
Maltractaments d'animals	10	-	15	25
Molèsties per animals	33	1	50	84
<b>Total</b>	<b>421</b>	<b>2</b>	<b>759</b>	<b>1.182</b>



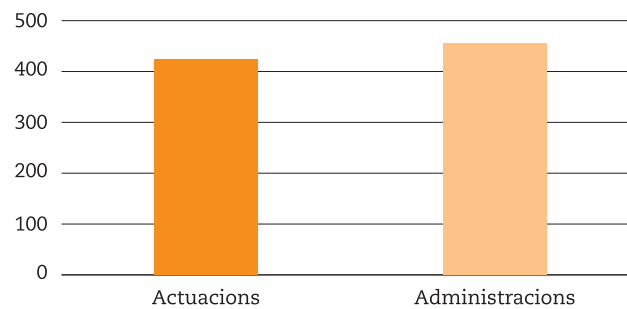
#### \* Impactes ambientals

Antenes	4,73%
Contaminació acústica	67,84%
Contaminació d'aigües	2,44%
Contaminació lumínica	0,61%
Contaminació odorífera	10,52%
Emissions de gasos	1,83%
Altres	12,04%
<b>Total</b>	<b>100,00%</b>



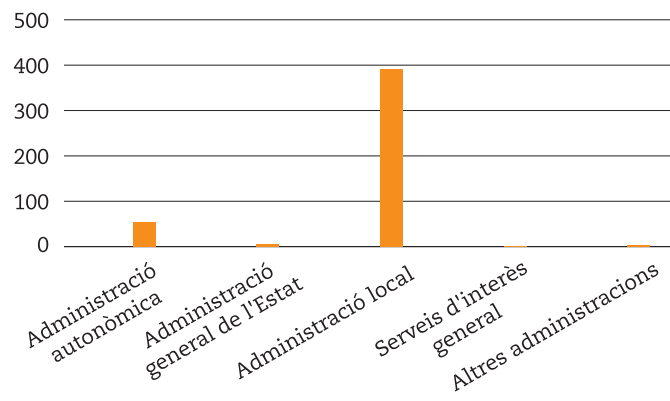
### b. Nombre d'administracions afectades en les actuacions

Expedients amb	■ Actuacions	■ Administracions
Una administració afectada	391	391
Dues administracions afectades	31	62
Tres administracions afectades	1	3
<b>Total</b>	<b>423</b>	<b>456</b>



### c. Distribució segons les administracions afectades en les actuacions iniciades durant el 2010

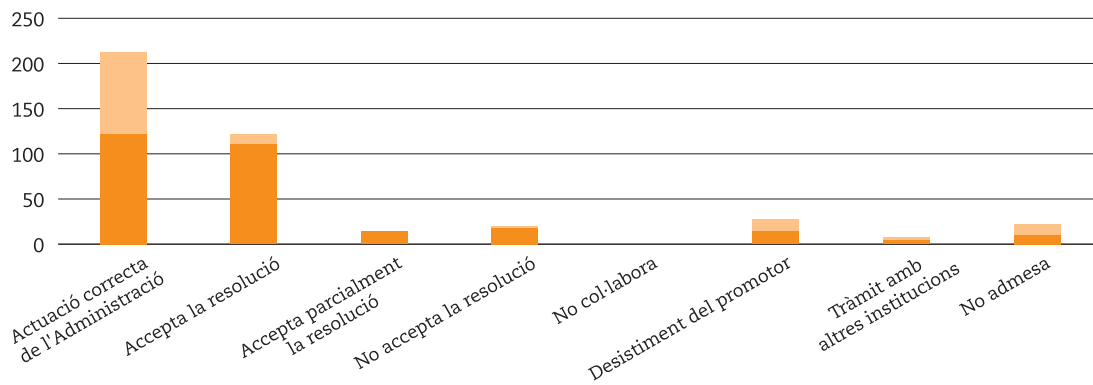
Tipus d'administració	Queixes	Actuacions d'ofici	■ Total
Administració autonòmica	52	2	54
Administració general de l'Estat	6	-	6
Administració local	392	-	392
Serveis d'interès general	1	-	1
Altres administracions	3	-	3
<b>Total</b>	<b>454</b>	<b>2</b>	<b>456</b>



## d. Distribució segons la finalització de les actuacions durant el 2010

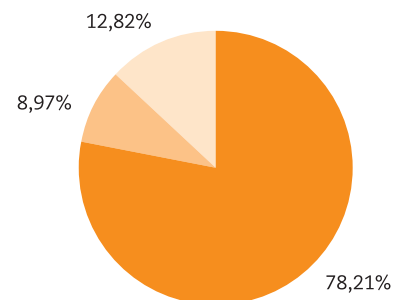
	< 2010	2010	Total	
<b>Actuacions en tramitació</b>	<b>177</b>	<b>289</b>	<b>466</b>	<b>52,24%</b>
Actuacions prèvies a la resolució del Síndic	127	280	407	45,63%
Accions posteriors a la resolució del Síndic	50	9	59	6,61%
<b>Actuacions finalitzades</b>	<b>282</b>	<b>122</b>	<b>404</b>	<b>45,29%</b>
Actuació correcta de l'Administració	122	90	212	23,77%
- Abans de la investigació del Síndic	36	69	105	11,77%
- Després de la investigació del Síndic	86	21	107	12,00%
Accepta la resolució	110	12	122	13,68%
Accepta parcialment la resolució	14	-	14	1,57%
No accepta la resolució	18	2	20	2,24%
No col·labora	-	-	-	0,00%
Tràmit amb altres institucions	14	14	28	3,14%
Desistiment del promotor	4	4	8	0,90%
<b>No admesa</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>22</b>	<b>2,47%</b>
<b>Total</b>	<b>469</b>	<b>423</b>	<b>892</b>	<b>100,00%</b>

## Actuacions finalitzades i no admeses



## e. Grau d'acceptació de les consideracions del Síndic

Accepta la resolució	122	78,21%
Accepta parcialment la resolució	14	8,97%
No accepta la resolució	20	12,82%
<b>Total</b>	<b>156</b>	<b>100,00%</b>



## Mancances i deficiències en l'objectivació de la contaminació acústica

Són nombroses les queixes que arriben al Síndic per la possible manca d'actuació suficient dels ajuntaments quan es produeixen molèsties per sorolls.

Per saber si s'està davant d'un episodi de contaminació acústica és essencial que s'objectivin aquestes molèsties mitjançant mesuraments practicats seguint els protocols fixats per la normativa en aquesta matèria.

Durant l'estudi de la documentació facilitada pels ajuntaments, freqüentment s'observa que no s'han seguit aquests protocols. Aquest fet invalida les decisions posteriors que cal prendre com ara l'adopció de mesures correctores provisionals, clausura de la font sonora i, si escau, sancions econòmiques o senzillament no prendre'n cap.

Tot i així, la llarga absència de criteris i de protocols clars per mesurar i objectivar els sorolls, la inseguretat jurídica provocada i la manca de formació tècnica suficient per practicar mesuraments, no ha facilitat el treball dels municipis a l'hora d'intervenir en el control i la correcció de la contaminació acústica.

**Cal avaluar de forma correcta i objectiva el soroll per poder prendre mesures de correcció o sancionadores prou motivades**

En part, aquesta situació pot derivar de la complexitat, la confusió i la durada del procés seguit per poder disposar d'una normativa completa en matèria de contaminació acústica.

La Llei del Parlament de Catalunya 16/2002, del 28 de juny, de protecció contra la contaminació acústica, va inaugurar el sistema de regulació legal d'aquest tipus de contaminació que afecta la salut i el dret al benestar i la intimitat de les persones.

Inspirada en el *Llibre verd sobre política futura de lluita contra el soroll* de la Comissió Europea, aquesta llei significava un avançament al que hauria d'haver estat la transposició de la

Directiva 2002/49/CE del Parlament Europeu i del Consell, del 25 de juny de 2002, sobre avaluació i gestió del soroll ambiental.

**Davant de molèsties per sorolls els ajuntaments han d'actuar**

Segurament un retard tan important a l'hora de regular aquest tipus de contaminació es justifica en la dificultat d'objectivar un fenomen que, a l'hora d'avaluar-lo i de percebre'l, té inevitables components subjectius. Discriminar un soroll agradable del que no ho és, establir quins són els llindars màxims acceptables per la majoria, determinar els nivells de tolerància segons les diverses realitats socials i entorns són qüestions que cal resoldre a l'hora de fixar normes i, per tant, d'establir obligacions i mesures coercitives. Fins l'any 2002 a Catalunya i a la resta d'Espanya, la regulació en matèria de soroll estava en mans dels ajuntaments amb una discutida competència per sancionar en cas d'incompliment. L'any 1995, la Generalitat va aprovar una ordenança tipus i, per tant, sense valor normatiu, per als ajuntaments que volguessin assumir-la. No obstant això, no s'evitava una situació d'inseguretat jurídica que feia difícil corregir amb autoritat i eficàcia els possibles abusos i les situacions molestes.

La llei estatal no va arribar fins l'any 2003 amb l'aprovació de la Llei 37/2003, del 17 de novembre, del soroll, que significava la transposició de la directiva europea esmentada.

Amb aquesta regulació normativa ja es disposava dels instruments legals per definir el soroll molest i el que pogués significar risc o dany per a les persones en funció dels valors fixats, i dels protocols tècnics per avaluar les magnituds per descriure objectivament la contaminació acústica. Igualment ja hi havia l'habilitació legal per tipificar les infraccions i sancionar-les.

Mancaven, però, els reglaments estatals i el català per poder completar el bloc normatiu en matèria de contaminació acústica. Atès el caràcter bàsic de la Llei 37/2003, el reglament català es va endarrerir en espera del desplegament de la norma estatal. Els reglaments estatals no van arribar fins el desembre de 2005 i l'octubre de 2007. El Departament de Medi Ambient i Habitatge va dictar unes mesures de coordinació, sense valor normatiu, de la llei catalana amb les disposicions del Reial decret 1367/2007, de

desplegament de la Llei 37/2003, del soroll, en allò que feia referència a la zonificació acústica, els objectius de qualitat i les emissions acústiques. Finalment el reglament de la llei catalana es va publicar el 16 de novembre de 2009. Havien transcorregut més de set anys entre la publicació d'aquesta llei i el seu reglament.

Malgrat que el procés legislatiu en matèria de contaminació acústica es pot donar per acabat, el Síndic de Greuges constata una manca de rigor en alguns dels procediments seguits pels ajuntaments per avaluar les magnituds del soroll. Els defectes observats invaliden el resultat dels mesuraments amb els quals s'han de fonamentar les decisions de com actuar a posteriori. La manca d'aplicació, o l'aplicació indeguda, dels paràmetres de correcció; o els errors de mesurament amb finestres obertes o tancades, segons si el soroll

es transmet per aire o estructura, són alguns dels problemes detectats.

Encara és més preocupant la situació en què l'ajuntament, tot i conèixer episodis de probable contaminació acústica, deixa passar el temps sense obtenir dades objectives sobre la qualitat acústica i els efectes de la contaminació, o bé basa les seves decisions en simples opinions subjectives de tècnics o de regidors.

Per això, el Síndic suggereix als ajuntaments que facin nous mesuraments seguint els protocols correctes descrits en la normativa vigent i recorda l'obligació d'avaluar objectivament el soroll per fonamentar les seves decisions i dotar-les de seguretat jurídica.

#### Queixa 04105/2009

La queixa dona compte de la manca d'actuació de l'Ajuntament de Salou amb relació a les molèsties que provoquen els clients i la música de la terrassa exterior d'un bar. De la informació obtinguda es va constatar que la terrassa no tenia llicència municipal i l'Ajuntament no disposava de criteris objectius del nivell de contaminació acústica. En l'acta d'inspecció, si bé es deixa constància que no hi ha instal·lat cap element de reproducció musical, sí que es detecten altaveus i simplement s'afirma que el volum no és alt. El Síndic va recordar a l'Ajuntament l'obligació legal de disposar de llicència per a les terrasses i de dades objectives sobre la contaminació acústica produïda.

## Problemàtiques associades al servei de recollida de residus urbans

El Síndic de Greuges ha rebut queixes per les molèsties causades per la recollida de residus urbans.

Les queixes en aquesta matèria tenen a veure amb les molèsties o els conflictes següents: sorolls causats pel buidatge dels contenidors, disconformitat amb els emplaçaments triats per col·locar-los, pudors per un manteniment i una neteja inadequats o acumulació de deixalles i brutícia al voltant dels contenidors. Normalment la persona que demana la intervenció del Síndic de Greuges ho fa després d'haver plantejat la qüestió al seu ajuntament i no haver-ne obtingut resposta o no estar-hi d'acord.

La recollida de residus i la neteja viària són un dels serveis de prestació obligatòria de tots els ajuntaments amb independència de la grandària de la localitat. La recollida de residus és un servei imprescindible i que ha de ser prestat per l'Administració pública, juntament amb el subministrament d'aigua potable o l'enllumenat públic. Només cal recordar fets reals de manca de prestació d'aquest servei: el trastorn que causa a la qualitat de vida i a la salubritat pública l'amuntegament de deixalles als espais públics.

**Les molèsties del servei de recollida han de ser proporcionades a la seva eficàcia i al control de les condicions de prestació del servei**

Fa molts anys el sistema generalitzat de recollida de brossa domèstica era de porta a porta i de forma manual en el mateix moment en què els ciutadans dipositaven la brossa al carrer, segons els horaris prèviament fixats per la municipalitat.

Els nous hàbits socials i el canvi en el consum de productes domèstics ha alterat de manera important els tipus de les deixalles. La composició de les deixalles ha variat amb el pas del temps. Ara és molt més diversa i se n'ha incrementat el volum de manera important. D'altra banda, l'obligació de ser més respectuosos amb l'entorn natural i d'aprofitar millor els recursos naturals ha fet desenvolupar formes de recollida selectiva, amb una logística molt més complexa, amb l'ús d'elements mecànics i amb la necessitat d'ocupar

espais a la via pública que abans restaven lliures. En una mateixa població i segons la tipologia de la trama urbana i les activitats econòmiques o residencials predominants, poden conviure sistemes diferents de recollida de residus i, per tant, també diferents demandes de col·laboració a la ciutadania.

Sens dubte, la correcta prestació del servei significa que el ciutadà ha de suportar algunes càrregues per obtenir un benefici superior per a ell mateix i per al conjunt de la col·lectivitat. S'espera que l'Administració pública apliqui solucions raonades, eficaces, unes molèsties proporcionades a l'eficàcia en el servei i un correcte control de les condicions en què es realitza la prestació, per corregir el que calgui.

**La decisió municipal d'on emplaçar els contenidors és discrecional i ha de ser motivada**

La disconformitat amb la ubicació dels contenidors acostuma a ser la queixa més freqüent. La decisió municipal d'on emplaçar els contenidors és de caràcter discrecional en funció de la informació de què disposa l'ajuntament sobre les característiques de la zona, el volum de residus que cal recollir i les característiques tècniques de la recollida mecànica. És per això que el Síndic no suggereix canvis d'emplaçament, si no és que hi ha una evidència clara d'una situació millor que no s'ha tingut en compte.

Pel que fa a les queixes pel soroll en les operacions de descàrrega mecànica, ja sigui pels vehicles o per la recollida de vidre, els ajuntaments manifesten al Síndic que estan obligant els concessionaris del servei a utilitzar nous vehicles i sistemes més silenciosos que millorin la maquinària o emprin el gas o l'electricitat com a energia mecànica. La recollida no sempre es pot fer en horari diürn. L'horari acostuma a estar condicionat per la densitat de trànsit diürn i pels horaris de recepció de residus als abocadors. No obstant això, cal que la recollida selectiva de vidre no es faci en horari nocturn.

Pel que fa a la brutícia al voltant dels contenidors acostuma a tenir l'origen en una capacitat insuficient, una baixa freqüència de recollida o en el comportament incívic dels ciutadans. El Síndic ha posat de manifest la importància de

la tasca d'informació i de pedagogia que han de fer els ajuntaments i, en conseqüència, dels bons hàbits dels ciutadans a l'hora de col·laborar en la millora del servei i en les condicions de recollida.

Com ja s'ha dit més amunt, normalment el Síndic no adopta resolucions dirigides a modificar la situació existent quan es tracta de decisions discrecionals, com la d'on emplaçar els contenidors. No obstant això, recorda als ajuntaments que estan obligats a oferir una

resposta raonada i suficient a les peticions o les propostes que facin els veïns en aquesta matèria i que també tenen el deure de vigilar que el servei es presti en les condicions menys molestes per als ciutadans. La millor informació i la resposta singular a les observacions fetes pels veïns millora la bona percepció del servei i pot pacificar solucions que inicialment poden no haver estat ben rebudes.

#### Queixa 02075/2009

Veïns del municipi de Collbató van manifestar la seva queixa per la suposada manca d'actuació suficient de l'Ajuntament a les seves reclamacions per la neteja insuficient dels contenidors, la presència de deixalles al voltant i l'emplaçament dels contenidors a sobre la vorera, fet que dificultava el pas als vianants. Si bé la qüestió de la neteja i la brutícia es va resoldre, en vista de l'emplaçament dels contenidors, el Síndic va suggerir-ne el canvi atès que podria ser contrari a les determinacions de la Llei 20/1991, del 25 de novembre, de promoció de l'accessibilitat i de supressió de barreres arquitectòniques i altres normes concordants. L'Ajuntament va informar que els contenidors havien estat traslladats a altres emplaçaments que no afectaven el pas de vianants.

#### Queixa 04222/2010

El reclamant va acudir al Síndic perquè entenia que les respostes donades per l'Ajuntament de Barcelona a les seves reclamacions pel soroll produït per la recollida de mobles en horari nocturn no eren suficients. Les respostes ofertes per l'Ajuntament justificaven l'activitat en horari nocturn per no entorpir la circulació de vehicles, manifestaven que era inevitable causar un mínim de molèsties pel tipus de residu recollit i que havien avisat els operaris perquè fossin el màxim de curosos en la seva feina. El Síndic va considerar que no hi havia actuació irregular en vista de les cinc respostes donades al reclamant, si bé va suggerir a l'Ajuntament una major tasca de pedagogia i de sensibilització als operaris encarregats de la recollida.

## Actuacions d'ofici

**AO 00498/2010**  
Finalitzada

### Registre general d'animals de companyia amb microxip

Arran d'una visita amb representants de diferents entitats protectores d'animals, es va exposar al Síndic que la gestió del registre general d'animals de companyia amb microxip es troba en mans del Consell de Col·legis de Veterinaris de Catalunya i no de l'Administració catalana, i que no hi hagué cap concurs per aquesta adjudicació. D'aquesta manera, els ajuntaments, quan volen accedir a la base de dades del registre públic d'animals censats, han de pagar al Col·legi. Per tant, es proposa obrir una actuació d'ofici per estudiar aquesta situació.

El Departament de Medi Ambient i Habitatge informa que el registre general d'animals de companyia és gestionat directament per aquest departament, l'accés al qual és públic i gratuït per a tots els ajuntaments de Catalunya que desitgin utilitzar-lo per censar els animals de companyia dels seus municipis, i que una altra cosa és l'arxiu d'identificació d'animals de companyia creat pel Consell de Veterinaris de Catalunya, de caràcter privat per a ús dels seus associats.

Atesa aquesta resposta, el Síndic clou l'actuació iniciada i trasllada aquesta informació a les persones interessades.

**AO 04642/2010**  
En tramitació

### Les molèsties de sorolls dels autobusos a les cotxeres i estacions

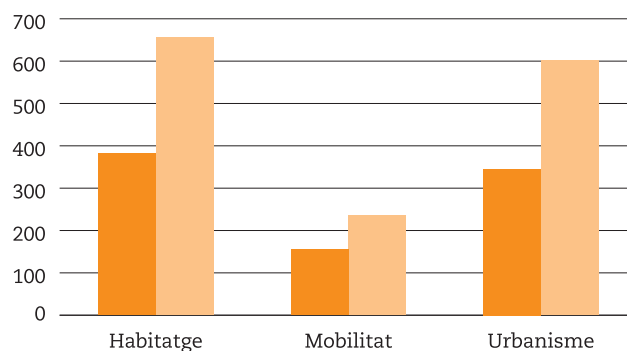
El Síndic ha iniciat una actuació d'ofici amb relació a la incidència acústica provinent de les cotxeres i les estacions d'autobusos. Els darrers anys han arribat al Síndic diverses queixes de particulars, residents al voltant d'estacions o cotxeres amb l'estacionament dels vehicles a l'aire lliure, que coincideixen a exposar les molèsties per sorolls i vibracions provinents d'aquestes instal·lacions. Per aquest motiu, el Síndic s'ha adreçat a la Direcció General de Transport Terrestre i a la Secretaria d'Indústria i Empresa per sol·licitar informació sobre aquest assumpte.

## 8. ORDENACIÓ DEL TERRITORI

### Ordenació del territori en xifres

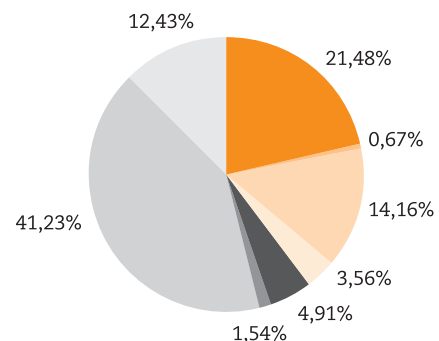
#### a. Distribució segons la matèria de les actuacions iniciades durant el 2010

Ordenació del territori	Queixes	Actuacions d'ofici	Consultes	Total
Habitatge *	378	4	656	1.038
Mobilitat	155	-	236	391
Urbanisme * *	344	1	601	946
<b>Total</b>	<b>877</b>	<b>5</b>	<b>1.493</b>	<b>2.375</b>



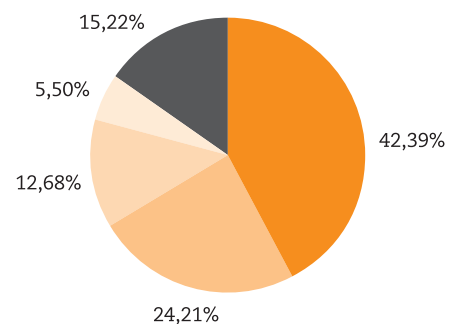
#### \* Habitatge

Accés i adquisició	21,48%
Assetjament immobiliari	0,67%
Conservació i manteniment	14,16%
Construcció i adequació	3,56%
Cèdules d'habitabilitat i llicències de primera ocupació	4,91%
Desnonaments	1,54%
Subvencions i ajuts	41,23%
Altres	12,43%
<b>Total</b>	<b>100,00%</b>



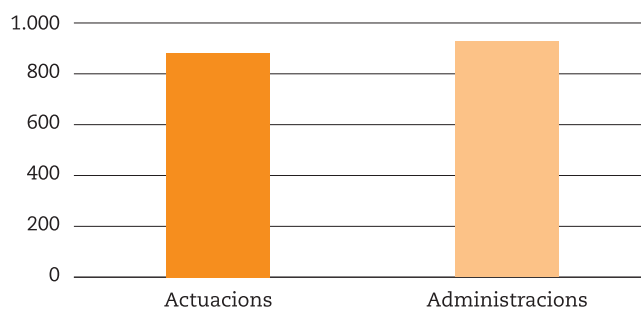
#### \* \* Urbanisme

Disciplina urbanística i inspecció	42,39%
Gestió urbanística i execució del planejament	24,21%
Planejament urbanístic	12,68%
Urbanitzacions no recepcionades	5,50%
Altres	15,22%
<b>Total</b>	<b>100,00%</b>



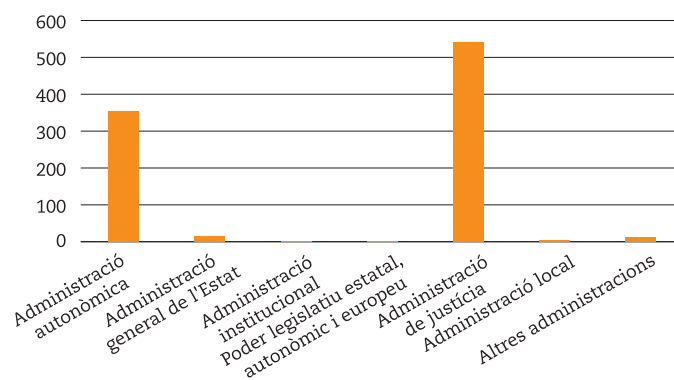
### b. Nombre d'administracions afectades en les actuacions

Expedients amb	■ Actuacions	■ Administracions
Una administració afectada	842	842
Dues administracions afectades	35	70
Tres administracions afectades	5	15
<b>Total</b>	<b>882</b>	<b>927</b>



### c. Distribució segons les administracions afectades en les actuacions iniciades durant el 2010

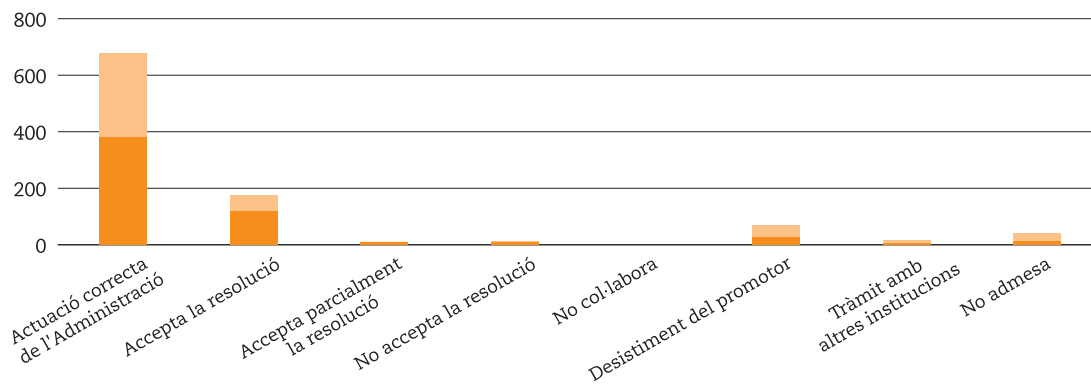
Tipus d'administració	Queixes	Actuacions d'ofici	■ Total
Administració autonòmica	347	6	353
Administració general de l'Estat	14	2	16
Administració institucional	-	1	1
Poder legislatiu estatal, autonòmic i europeu	2	-	2
Administració local	540	1	541
Serveis d'interès general	3	-	3
Altres administracions	11	-	11
<b>Total</b>	<b>917</b>	<b>10</b>	<b>927</b>



## d. Distribució segons la finalització de les actuacions durant el 2010

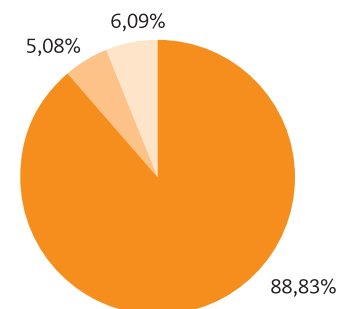
	< 2010	2010	Total	
<b>Actuacions en tramitació</b>	<b>227</b>	<b>444</b>	<b>671</b>	<b>40,13%</b>
Actuacions prèvies a la resolució del Síndic	155	429	584	34,93%
Accions posteriors a la resolució del Síndic	72	15	87	5,20%
<b>Actuacions finalitzades</b>	<b>552</b>	<b>408</b>	<b>960</b>	<b>57,42%</b>
Actuació correcta de l'Administració	379	300	679	40,61%
- Abans de la investigació del Síndic	87	144	231	13,82%
- Després de la investigació del Síndic	292	156	448	26,79%
Accepta la resolució	120	55	175	10,47%
Accepta parcialment la resolució	10	-	10	0,60%
No accepta la resolució	10	2	12	0,72%
No col·labora	-	-	-	0,00%
Desistiment del promotor	28	40	68	4,07%
Tràmit amb altres institucions	5	11	16	0,96%
<b>No admesa</b>	<b>11</b>	<b>30</b>	<b>41</b>	<b>2,45%</b>
<b>Total</b>	<b>790</b>	<b>882</b>	<b>1.672</b>	<b>100,00%</b>

## Actuacions finalitzades i no admeses



## e. Grau d'acceptació de les consideracions del Síndic

Accepta la resolució	175	88,83%
Accepta parcialment la resolució	10	5,08%
No accepta la resolució	12	6,09%
<b>Total</b>	<b>197</b>	<b>100,00%</b>



## Lentitud en la tramitació de les subvencions i els ajuts per a l'habitatge

Enguany, moltes persones han tornat a exposar els problemes que els ha causat la lentitud en la tramitació dels ajuts per pagar el lloguer amb el consegüent retard a l'hora de fer efectiu l'ajut. Cal destacar els joves com a col·lectiu especialment afectat davant els problemes que els continua causant la tramitació de la renda bàsica d'emancipació. El Síndic també continua rebent queixes en matèria d'ajuts per a la rehabilitació dels edificis.

Malgrat una certa davallada dels preus dels habitatges en els darrers mesos, els preus continuen essent excessius per a les persones amb baixos recursos. És pot dir que, en termes generals, la davallada de preus no ha facilitat prou l'accés dels ciutadans als habitatges en el mercat lliure, que s'ha agreujat per les dificultats existents a l'hora de trobar el finançament necessari.

Els problemes per accedir a un habitatge són un factor d'exclusió social per als col·lectius més dèbils. I en una època de crisi econòmica com l'actual, la situació s'agreuja exponencialment, ja que el principal, i gairebé únic, motiu que impedeix l'accés a l'habitatge és la falta dels recursos econòmics necessaris per satisfer aquest bé de primera necessitat imprescindible per desenvolupar la vida de la persona amb dignitat.

### Cal agilitar al màxim els procediments de tramitació dels ajuts per a l'habitatge

El fet de disposar d'un espai habitable, digne i adequat és condició necessària per exercir drets fonamentals, com ara el dret a la integritat física i moral (art. 15 CE), el dret a la intimitat personal i familiar (art. 18 CE) i el dret a la llibertat de residència (art. 19 CE). Per això, és imprescindible l'esforç de les administracions públiques per ajudar les persones que no disposen de recursos suficients ja no tan sols per accedir a un habitatge, sinó també per mantenir-lo a mitjà termini.

La Llei del dret a l'habitatge va crear un sistema de prestacions per al pagament del lloguer amb què s'alleugereixen els tràmits quan el beneficiari continua complint els requisits que li van donar dret al reconeixement de l'ajut. L'objectiu d'aquest canvi és agilitar la tramitació i poder atendre les

necessitats de manera més immediata. Tanmateix, si l'Administració triga sis mesos a resoldre la sol·licitud des que finalitza el termini de presentació de les sol·licituds, quan finalment l'ajut arribi al ciutadà potser ja serà massa tard.

Cal intervenir de manera ràpida i eficaç quan els col·lectius més desfavorits no poden fer efectiu el seu dret a l'habitatge. Cal agilitar al màxim els procediments de tramitació dels ajuts per a l'habitatge tant en el moment de la comprovació dels requisits de les persones que sol·liciten l'ajut com, sobretot, a l'hora de fer-ne efectiu el pagament perquè les persones puguin fer front puntualment a les rendes del lloguer o a les quotes hipotecàries.

### La suspensió imminent de la renda bàsica d'emancipació per qualsevol canvi en les condicions de la persona evidencia un procediment molt rígid

Cal, doncs, revisar els procediments per evitar penúries excessives a les persones amb situació de necessitat i evitar que quan arribi l'ajut, malauradament, l'acumulació de rendes sense pagar faci inevitable que la persona estigui immersa en un procediment judicial per la manca de pagament del lloguer o de les quotes hipotecàries.

Quant a la publicitat de la convocatòria dels ajuts, cal prendre mesures perquè la informació arribi a tots els ciutadans a través de tots els mitjans disponibles per evitar que, malgrat que continuïn complint les condicions que els van donar dret al reconeixement de l'ajut, per desconeixement, acabin presentant la sol·licitud de renovació de l'ajut fora del termini permès.

Així doncs, fer les comunicacions tan sols per correu no garanteix que la informació arribi a la persona que ha de continuar rebent l'ajut, per la qual cosa cal incorporar, a més, altres mitjans que apropin aquestes comunicacions als ciutadans. Cal tenir present que la persona amb dificultats per fer front al pagament del lloguer pot ser més procliu al canvi d'habitatge per haver-ne trobat un altre que s'ajusta més a les seves possibilitats. Per aquest motiu, el Síndic va suggerir al Departament de Medi Ambient i Habitatge que incorporés altres mitjans que apropessin les comunicacions a les persones, com ara missatges de text a telèfons

mòbils o bé correus electrònics a les adreces assenyalades pels mateixos sol·licitants.

D'altra banda, quant a la denegació dels ajuts, cal fer un esforç perquè de la lectura de la resolució denegatòria se'n despregui amb claredat quin ha estat el motiu pel qual finalment la persona no rebrà l'ajut. No és correcte enunciar únicament quin és el punt de les bases de la convocatòria que no es compleix, cal indicar amb claredat el motiu que ha causat la denegació. Altrament, es produeix indefensió al ciutadà a l'hora de presentar el recurs adequat davant la denegació de l'ajut que, a hores d'ara, és essencial per a la persona.

Enguany, cal tornar a fer una referència especial als problemes que està causant als joves la lentitud en la tramitació i el pagament de la renda bàsica d'emancipació i la resolució de qualsevol incidència que aparegui en la seva sol·licitud. Tot això encara s'agreuja més per la manca d'una informació clara i entenedora que expliqui a la persona per quin motiu no rep l'ajut al qual té dret o bé el motiu pel qual, de cop i volta, l'ha deixat de rebre.

La suspensió imminent de l'ajut per qualsevol canvi en les condicions de la persona, per increments o davallades del tipus impositiu de l'impost que grava el lloguer, o fins i tot de l'entitat bancària a causa de les darreres fusions de les caixes, evidencia un procediment excessivament rígid i poc operatiu.

Han estat freqüents les queixes de joves que havien comunicat el canvi amb prou antelació per mitjà d'una instància presentada davant l'Oficina d'Habitatge, antelació que hauria de permetre a l'Administració de fer les tasques necessàries abans de suspendre l'ajut, però, igualment, arribat el dia, l'ajut s'acaba suspent per aquell canvi que la persona interessada va comunicar amb prou diligència.

Pel que fa als ajuts per a la rehabilitació dels edificis, es continuen rebent queixes dels veïns de les comunitats de propietaris que van fer un gran esforç econòmic per rehabilitar el seu habitatge, però malgrat el transcurs de temps, no reben l'ingrés de l'ajut.

La tramitació dels ajuts esmentats continua essent d'una gran complexitat, sobretot per als veïns, que sovint han de contractar els serveis d'un professional per tramitar-los correctament. Cal recordar a l'Administració que, malgrat el caràcter preclusiu dels terminis en la interposició dels recursos, quan la tramitació ha estat excessivament lenta, és reprovable que es desestimïn els recursos per extemporanis quan s'ha sobrepassat el termini per uns dies. En aquestes circumstàncies, un excés de formalisme en els terminis pot impedir que la comunitat de propietaris es pugui defensar en cas que hi hagi algun error o confusió amb relació a la documentació requerida i la que realment es va presentar.

#### Queixa 04016/2009

La persona interessada estava en desacord amb el fet que el Departament li hagués denegat l'ajut al lloguer i exposava que en la resolució no s'entenia amb claredat el motiu de la denegació. Tot i que els fonaments de dret feien referència a la falta de pagament d'uns rebuts de lloguer, en l'apartat "resolc" es denegava l'ajut per no haver complert els requisits de la base 2 de la resolució de referència. La base 2 no feia cap esment de la falta de pagament dels rebuts de lloguer o la falta de presentació d'una determinada documentació, sinó de les persones que podien ser-ne beneficiàries i, a més, aquest motiu va ser el mateix que es va utilitzar en la denegació de l'ajut en la convocatòria anterior. El Síndic va constatar que la resolució denegatòria obeïa a una resposta estandarditzada amb un error que s'anava repetint, per la qual cosa va recordar a l'Administració que havia d'evitar respostes estandarditzades per no vulnerar el dret a una resposta congruent.

#### Queixa 05833/2009

La promotora de la queixa exposava que no havia rebut la carta del Departament de Medi Ambient i Habitatge en què s'informava de la publicació de la nova convocatòria d'ajuts i dels terminis per presentar les sol·licituds que cada any havia rebut per correu ordinari pel fet de ser antiga perceptora de l'ajut. El Síndic constata que aquestes comunicacions van generar una confiança en la persona interessada que va impedir que presentés la seva sol·licitud dins del termini previst, tot i continuar en la mateixa situació econòmica i personal que l'any anterior. Un cop confirmat que en el marc de la convocatòria en qüestió el Departament havia tornat a enviar les cartes als antics perceptors de l'ajut, malgrat que la persona interessada no l'havia rebut, el Síndic va suggerir al Departament que incorporés altres mitjans, com ara el correu electrònic o missatges SMS, per fer arribar les comunicacions a les persones interessades. El Departament ha acceptat el suggeriment.

## Desproporció dels requisits exigits per accedir a la xarxa de mediació per al lloguer social

L'exigència de requisits addicionals a les persones per accedir a un dels habitatges assequibles que s'aconsegueixen per mitjà de les xarxes de mediació per al lloguer social és una de les queixes que enguany ha rebut el Síndic.

Amb l'objectiu d'incrementar el parc d'habitatges a Catalunya amb preus més assequibles, la Generalitat va impulsar el programa de les xarxes de mediació de lloguer social per mitjà de l'establiment d'un sistema de garanties públiques per als propietaris d'habitatges desocupats. Els propietaris que signen el contracte de lloguer per mitjà de la xarxa de mediació per al lloguer social gaudeixen d'un seguit de contraprestacions i de garanties a canvi de preus de renda per sota de mercat.

La intervenció de les administracions públiques per garantir el dret a l'habitatge exigeix que es prenguin totes les mesures possibles per garantir i promoure que les persones disposin d'habitatge.

La Llei 18/2007, del 28 de desembre, del dret a l'habitatge, disposa que el conjunt d'activitats vinculades amb el proveïment d'habitatges destinats a polítiques socials es configura com un servei d'interès general per assegurar un habitatge digne i adequat per a tots els ciutadans.

### Les garanties per als propietaris no haurien d'implicar requisits excessius per accedir a la xarxa de mediació per al lloguer social

Una de les garanties de què gaudeix el propietari que posa en lloguer el seu habitatge per mitjà de la xarxa de mediació per al lloguer social són les assegurances de caució i multirisc que es contracten amb una empresa asseguradora. Tot i així, per acceptar el risc de cobertura, la mateixa empresa asseguradora imposava unes condicions addicionals com ara que el llogater disposi d'un contracte de treball amb una durada superior a la durada del contracte de lloguer o bé que el llogater no consti com a deutor en una de les llistes de solvència patrimonial.

Cal anar en compte perquè les garanties donades als propietaris no impliquin requisits excessius ni desproporcionats per a les persones que volen accedir a aquest servei de mediació i evitar que quedin excloses les persones que, per la seva situació econòmica, troben més obstacles per accedir a un habitatge en el mercat lliure.

No es pot oblidar que la xarxa de mediació per al lloguer social que s'ofereix per mitjà de les borses d'habitatge s'ha creat per atendre les necessitats d'habitatge d'un sector de la població determinat: persones amb ingressos baixos que es troben amb greus dificultats per accedir a un habitatge i, per aquest motiu, necessiten la mediació de l'Administració.

### Cal evitar que les entitats asseguradores imposin uns requisits d'accés més restrictius que els que disposa el Decret 244/2005

En coherència amb la finalitat de la seva creació, cal evitar que les entitats asseguradores imposin uns requisits més restrictius que els que disposa el Decret 244/2005, del 8 de novembre, ja que, en cas contrari, la xarxa de mediació per al lloguer social perd la raó de ser, que no és altra que atendre les persones que no poden accedir a un habitatge en el mercat lliure pels elevats preus, les exigències que demanen els propietaris i les seves circumstàncies econòmiques.

S'ha de tenir en compte que figurar com a deutor en una llista de solvència patrimonial no sempre acredita necessàriament l'existència d'un deute sinó l'existència d'una reclamació de quantitat per part d'una empresa. Així doncs, no es pot considerar que constar com a deutor en una llista de solvència tingui el mateix valor de prova que el deute reconegut en una resolució judicial o en un laude arbitral.

Tampoc es pot considerar una pràctica correcta exigir que la persona interessada a llogar un habitatge disposi d'un contracte de treball de durada superior a la del contracte de lloguer. Fer una interpretació en aquest sentit del requisit establert en l'article 47.1.c del Decret en què s'exigeix tan sols poder demostrar ingressos regulars encara que provinguin de rendes diferents de les de

treball, pot comportar l'exclusió de les persones que es troben amb més obstacles a l'hora d'accedir a un habitatge precisament per la temporalitat del seu contracte de treball.

Així doncs, condicionar l'accés del ciutadà a aquest servei pel tipus de contracte que el vincula al seu lloc de treball sembla del tot injust, ja que, en realitat, el tipus de contracte de treball no depèn de la voluntat del treballador.

Val a dir que el Departament ha informat el Síndic que des de l'entrada en vigor del Pla per al dret a l'habitatge 2009-2012, la cobertura de caució dels habitatges inclosos en el Programa de mediació per al lloguer social ja no va lligada a una asseguradora contractada externament, sinó que correspon a la cobertura de què disposa la Generalitat per als habitatges llogats a Catalunya: l'Avalloguer. Aquesta mesura hauria d'evitar la imposició de requisits extres per accedir al servei esmentat.

### Queixa 03198/2009

L'Oficina d'Habitatge de Gavà no va acceptar la sol·licitud d'una persona per llogar un pis per mitjà de la xarxa de mediació pel fet que constava com a deutora en una llista de solvència patrimonial. L'Oficina d'Habitatge justificava la denegació pel fet que, per contractar l'assegurança de caució i risc, es traslladaven les dades del possible llogater a l'asseguradora, que era finalment la que acceptava el risc.

En aquest cas, la persona interessada apareixia com a deutora en una llista d'una coneguda associació nacional d'establiments financers per un suposat deute contret amb una empresa de telefonia que també havia estat denunciada per la persona interessada davant organismes de defensa dels consumidors.

En aquest cas, el Síndic va suggerir al Departament que revisés les condicions pactades amb l'entitat asseguradora per flexibilitzar el requisit que els llogaters no figurin inscrits com a deutors en registres de solvència patrimonial.

El Departament va acceptar el suggeriment i va informar el Síndic que, amb l'entrada en vigor del Pla per al dret a l'habitatge del 2009-2012, la cobertura de caució ja no va lligada a una assegurança contractada externament, sinó que correspon a l'Avalloguer, que és la cobertura de què disposa la Generalitat.

## Execució del planejament general i incidència en els drets de les persones afectades

Les queixes que rep el Síndic amb relació a l'urbanisme, en la major part, es refereixen a la manca d'execució del planejament i a la incidència que això té en els patrimonis de les persones. Algunes queixes es plantegen amb relació a l'incompliment del manament que l'Administració mateixa introdueix en un instrument de planejament general de desenvolupar determinats sectors mitjançant plans derivats. Així mateix, són molt nombroses les queixes que denuncien la manca d'execució de sectors pendents d'urbanització, com ara la regularització de les urbanitzacions dels anys 60 i 70. En aquestes queixes, les persones interessades exposen situacions d'inseguretat amb relació al règim aplicable a les llicències d'obres i manifesten que han sofert perjudicis econòmics pel fet de no poder materialitzar el dret d'edificació derivat del dret de propietat.

**La manca d'execució del planejament, a més d'afectar l'interès col·lectiu, també pot causar perjudicis econòmics en patrimonis privats**

Des d'un punt de vista de l'interès general, el planejament urbanístic és l'eina mitjançant la qual els ajuntaments organitzen el creixement i la convivència urbana en el terme municipal. El planejament municipal és una proposta amb una forta vocació de realitat; les determinacions establertes en les figures de planejament municipal neixen per traspassar el paper i ser materialitzades mitjançant la seva execució. D'altra banda, des d'un punt de vista d'interès privat, el planejament, tal com diu la Llei d'urbanisme, limita i condiciona l'exercici de les facultats urbanístiques del dret de propietat.

La manca d'execució del planejament, a més de l'afectació que pot produir en l'interès col·lectiu de totes les persones, també pot causar perjudicis econòmics en patrimonis privats. És el cas dels terrenys que s'inclouen en unitats d'actuació que tarden a ser desenvolupades. En aquesta línia, el Síndic continua rebent queixes amb relació a les

urbanitzacions sense els serveis urbanístics bàsics. En aquests casos, el Síndic recorda als ajuntaments les seves competències en matèria de gestió urbanística, les quals s'han de materialitzar en un paper de més lideratge en els processos d'urbanització. També recorda la possibilitat de sol·licitar els ajuts previstos en la Llei de regularització de les urbanitzacions. Així mateix, suggereix que hi hagi més diàleg entre els propietaris afectats i l'entitat municipal en la gestió urbanística perquè es pugui ajustar més tant als interessos generals com als interessos particulars.

**Els retards a desenvolupar la gestió urbanística generen situacions d'inseguretat en els propietaris afectats**

Si bé són diversos els municipis que s'han vist beneficiats pels ajuts de la Llei de regularització d'urbanitzacions amb dèficits urbanístics, cal tenir en compte que la situació actual de crisi econòmica és un obstacle en aquest procés de desenvolupament urbanístic. Els protagonistes, ajuntaments i particulars, han vist disminuïda la seva capacitat econòmica per fer front a les despeses d'urbanització.

Cal evitar, però, l'existència de figures de planejament que afecten drets patrimonials de propietaris o que generen expectatives legítimes, les quals no es materialitzen per la inactivitat de l'administració actuant. Aquests retards a desenvolupar la gestió urbanística produeixen situacions d'inseguretat en els propietaris afectats; els particulars no saben si s'acabarà executant el planejament o si finalment l'Administració acabarà per modificar-lo perquè el pas dels anys ha variat les circumstàncies i les necessitats que el van justificar. Sobre això, s'ha de tenir en compte que la manca d'execució del planejament per causes imputables a l'Administració pot generar en els particulars el dret a ser rescabats pels perjudicis soferts.

D'acord amb l'article 119.2 del Decret legislatiu 1/2005, del 26 de juliol, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei d'urbanisme, l'inici de l'expedient de reparcel·lació comporta, sense necessitat de declaració expressa, la suspensió de l'atorgament de llicències fins que sigui ferm en via administrativa l'acord d'aprovació de la reparcel·lació. La figura de la suspensió de

llicències té com a finalitat evitar que en processos de configuració urbanística dels terrenys, donats per a la tramitació d'un pla o d'un projecte de reparcel·lació, no es facin actuacions que puguin ser contràries al règim resultant d'aquests processos.

### Els ajuntaments han d'ajustar la seva actuació als principis de celeritat i diligència

La suspensió de llicències comporta una privació temporal del dret a edificar dels propietaris d'acord amb les condicions urbanístiques dels terrenys. La suspensió d'aquest dret pot causar perjudicis en el patrimoni dels propietaris afectats. Per aquest motiu, i per evitar abusos de les administracions urbanístiques actuants, la llei fixa un límit de dos anys en el cas de l'elaboració de figures de planejament. Tanmateix, pel que fa a la tramitació dels projectes de reparcel·lació, no hi ha cap límit temporal per a la suspensió de llicències. Tot i així, els ajuntaments han d'ajustar la seva actuació als principis de celeritat i diligència i, si no ho fan, hauran de respondre

dels danys i els perjudicis causats pel retard en la seva actuació.

Finalment, dels recordatoris de deures legals i els suggeriments que ha adreçat el Síndic a les administracions en els casos en què s'ha plantejat la manca o els retards en l'execució del planejament, es poden extreure les conclusions següents:

- Quan les determinacions que contenen els plans municipals no s'executen, el planejament perd el seu sentit d'ordenació urbanística i també es produeixen lesions en l'esfera dels drets i de les expectatives de la ciutadania en general i en el patrimoni dels propietaris afectats.

- Els ajuntaments són els titulars de les competències tant de planejament com de gestió urbanística. Encara que els particulars participin en la gestió urbanística, els ajuntaments conserven aquesta titularitat i són responsables en última instància de l'execució del planejament.

- Els principis de celeritat i diligència han de regir l'actuació urbanística de l'Administració.

- Quan els retards o la manca d'execució del planejament siguin per causes imputables a l'administració actuant (en la major part, ajuntaments) aquesta haurà de respondre patrimonialment pels danys i els perjudicis causats.

#### Queixa 02358/2009

Aquesta queixa la va presentar la persona propietària d'una finca inclosa en el Programa d'actuació urbanística i el Pla parcial d'ordenació del sector Baixador de Vallvidrera i de les Planes de Barcelona (PAU-PP), aprovat el 1980. Aquest PAU-PP preveu que, en el cas que l'entitat urbanística col·laboradora no faci la reparcel·lació del sector, l'Administració la durà a terme expropiant les finques que no s'acullin a la reparcel·lació i compensant amb sòls edificables els propietaris afectats. Passats més de vint anys, encara no s'han executat aquestes previsions. El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament Barcelona que adequi el planejament a la realitat del territori i que valori la possibilitat de rescabalar la persona interessada dels danys causats per la inactivitat de l'Ajuntament durant aquests anys.

#### Queixa 04194/2009

Una persona amb una discapacitat física havia demanat l'any 2005 una llicència d'obres per eliminar les barreres arquitectòniques del seu habitatge. Aquell octubre s'havia acordat l'inici d'un projecte de reparcel·lació en què estava inclòs aquest habitatge i, per tant, s'havia suspès l'atorgament de llicències en el sector afectat. Tot i que el projecte de reparcel·lació s'havia aprovat definitivament el gener de 2008, en la data de l'informe de l'ajuntament (el juliol de 2010) encara no se'n podia aixecar la suspensió perquè no s'havia notificat a tots els propietaris. El Síndic va recordar a l'ajuntament que havia d'actuar amb celeritat i diligència i d'acord amb la normativa. L'article 113.2 d) del Decret legislatiu 1/2005 determina que la notificació de l'acord d'aprovació definitiva s'ha de produir en el termini de dos mesos des del finiment del termini d'informació pública. La Llei de règim jurídic de les administracions públiques estableix que qualsevol notificació s'ha de tramitar dins el termini de deu dies a partir de la data en què l'acte s'hagi dictat. El retard en la tramitació del projecte de reparcel·lació no permetia a la persona interessada fer efectiu el seu dret a la igualtat, ja que li impedia obtenir la llicència d'obres necessària per eliminar les barreres arquitectòniques que dificultaven l'accessibilitat al seu habitatge.

## L'aplicació del planejament a l'activitat municipal

Succeeix amb una certa freqüència que, per atendre necessitats puntuals d'interès general durant un període de temps determinat, els municipis utilitzin espais lliures per acollir de manera provisional equipaments concrets, com ara escoles o mercats. El Síndic es va plantejar en quines condicions i amb quins límits eren possibles aquestes actuacions arran de la queixa presentada per la ubicació de la caserna de bombers de l'Eixample de Barcelona al parc de Joan Miró. Després de ponderar els interessos públics que conflueixen en aquestes decisions, va arribar a les conclusions següents.

Atès que el planejament és de compliment obligatori, els actes de transformació i d'utilització del sòl s'han d'ajustar a les determinacions urbanístiques que contenen segons la classe del sòl i els usos previstos. No solament l'activitat edificatòria dels particulars s'ha d'adaptar als plans municipals, sinó que l'activitat edificatòria dels ajuntaments mateixos s'ha de sotmetre al seu propi disseny d'ordenació urbanística, tant pel que fa als usos com pel que fa als paràmetres d'edificació. Dins d'aquest marc jurídic s'han de moure les llicències urbanístiques. Les llicències urbanístiques, com a actes reglats que són, les han d'atorgar els ajuntaments d'acord amb el que disposin les lleis urbanístiques, el planejament i les ordenances municipals, encara que autoritzin obres o usos de caràcter municipal.

La simple qualificació d'un terreny no és suficient per determinar quins usos hi són possibles. Cal que el planejament reguli d'una manera explícita els paràmetres urbanístics i els usos que regiran cada sector. La major part de les vegades aquestes determinacions s'estableixen en el planejament general, pel que fa al sòl urbà, o en el planejament derivat, si es tracta de sòl urbanitzable. En altres casos, però, el pla preveu la redacció d'un pla especial posterior que ha d'especificar els usos i les condicions d'edificació. És el cas de l'article 203 del Pla general metropolità de Barcelona, que remet a un pla especial que tindrà com a objectiu regular els usos permesos als parcs urbans. Els ajuntaments han d'elaborar i aprovar aquests plans per dotar de seguretat jurídica l'ordenament urbanístic i establir un marc jurídic clar per a la concessió de les llicències urbanístiques.

Si no hi ha cap figura de planejament que especifiqui els usos que s'admeten en un espai lliure, a l'hora d'admetre un ús diferent dels usos relacionats amb el lleure propis d'una zona verda o d'un parc urbà, s'ha de tenir una cura especial perquè això no impliqui una utilització privativa o anormal que en limiti o n'obstaculitzi l'ús comú. No s'ha d'oblidar la importància dels espais lliures a la ciutat on serveixen l'objectiu de millorar la qualitat de vida i el benestar de les persones. L'ordenament urbanístic mateix atorga més rellevància als espais lliures respecte d'altres sistemes urbanístics. Les successives lleis d'urbanisme han establert una superfície mínima d'espais lliures d'edificació per metre quadrat de sostre edificable, estàndard que respon a la necessitat de descongestionar les ciutats i que ha de ser respectat pel planejament; un procediment qualificat quan es tracta de modificacions de plans que puguin reduir-ne la superfície o la localització, i fins i tot s'ha eliminat la prescripció de l'acció per restaurar la legalitat urbanística quan es tracta d'obres o usos il·legals en zones verdes públiques o espais lliures d'edificació.

**Les persones han de poder intervenir en els procediments d'autorització d'obres i usos que afectin els espais lliures**

També s'ha de tenir present que si bé el Text refós de la Llei d'urbanisme preveu la possibilitat d'autoritzar usos i obres provisionals, ha de ser amb unes condicions: s'ha de tractar de sòl urbanitzable delimitat sense pla parcial aprovat i els terrenys han d'estar afectats per sistemes urbanístics generals o locals mentre no s'expropiïn, s'ocupin o es reparcel·lin. També es permet que els terrenys destinats a sistemes urbanístics generals o locals ja adquirits per l'Administració pública puguin ser utilitzats de manera temporal i esporàdica per instal·lar-hi mercats ambulants o per desenvolupar-hi activitats de lleure, esportives, recreatives, culturals i similars, sense que l'autorització d'aquests usos comporti l'incompliment de l'obligació de destinar els terrenys a les finalitats determinades pel planejament

urbanístic, ja que es tracta d'instal·lacions fàcilment desmuntables i relacionades amb l'ús comú.

Finalment, el Síndic considera que les persones, per vetllar pel seu benestar i salut, han de ser informades i han de poder

intervenir en els procediments d'autorització d'obres i usos que afectin els espais lliures. En aquests procediments s'ha de preveure un tràmit d'informació pública i d'audiència per permetre la participació de tothom que vulgui al·legar el que estimi convenient per als interessos propis i col·lectius.

### Queixa 03884/2009

En aquesta queixa es va plantejar la ubicació de la caserna de bombers de l'Eixample de Barcelona al parc de Joan Miró. En aquest cas, el Síndic va ponderar la decisió municipal de situar de manera provisional aquesta caserna en uns terrenys qualificats d'espais lliures, parcs i jardins urbans. El Síndic va considerar que s'havia de dotar de la regulació normativa del règim del sòl que donés cobertura a les actuacions que s'hi preveien fer i garantir així la seguretat jurídica quant als usos permesos al parc urbà de Joan Miró. En aquest sentit, va suggerir a l'Ajuntament de Barcelona l'elaboració i l'aprovació d'un pla especial que regulés el sistema d'espais lliures d'acord amb la protecció especial que li atorga l'ordenament urbanístic, tal com estableix l'article 203 del Pla general metropolità. El Síndic també va suggerir que en casos similars es tramités l'autorització per mitjà d'un procediment qualificat en el qual poguessin intervenir les persones. L'Ajuntament de Barcelona ha acceptat aquest últim suggeriment, ja que té previst modificar la Carta municipal de Barcelona per preveure un procediment específic en els casos d'actuacions en sistemes urbanístics d'espais lliures.

## Actuacions d'ofici

**AO 00042/2010**  
**Finalitzada**

### Sobre els habitatges de les casernes sense ús de la Guàrdia Civil

Arran d'una queixa referida al desallotjament d'unes famílies que ocupaven de manera il·legal les casernes de la Guàrdia Civil a la localitat de Montgat, el Síndic té coneixement que ADIGSA ha mantingut converses amb la Direcció General de la Guàrdia Civil per veure si seria possible la cessió dels habitatges per a ús social d'aquestes casernes, que actualment són buides. El Síndic obre una actuació d'ofici per plantejar-li al Defensor del Poble que estudiï les possibilitats de la cessió d'ús, a la Generalitat de Catalunya, dels habitatges situats en casernes abandonades perquè es destinin a habitatge social.

**AO 04240/2010**  
**En tramitació**

### Criteris utilitzats pel Ministeri d'Habitatge a l'hora de reclamar la devolució d'ingressos indeguts als joves que van rebre la renda bàsica d'emancipació l'any 2009

El Síndic ha sabut per la premsa que el Ministeri d'Habitatge ha comunicat a molts joves que havien de retornar la renda bàsica d'emancipació rebuda l'any 2009 per sobrepassar el límit d'ingressos que els permetia ser beneficiaris de l'ajut. Sembla que alguns dels afectats sobrepassaven el llindar econòmic per molt poc i, en moltes ocasions, s'han computat ingressos totalment imprevisibles, com ara bonificacions de l'empresa o l'abonament d'hores extres. Així, el Síndic ha considerat oportú obrir una actuació d'ofici en el marc de la qual s'estudiarà quins han estat els criteris utilitzats pel Ministeri de l'Habitatge a l'hora de reclamar la devolució dels ingressos indeguts als joves que van rebre l'ajut de la renda bàsica d'emancipació i quina és la seva possible afectació en els drets dels joves de Catalunya. Per aquest motiu, el Síndic s'ha adreçat a Administració, Promoció i Gestió, SA (ADIGSA) per demanar informació sobre aquest assumpte.

**AO 05490/2010**  
**En tramitació****L'increment d'execucions hipotecàries per part de les entitats financeres provocat, en bona part, per l'actual situació de crisi econòmica**

La premsa s'ha fet ressò d'un informe publicat per una associació de consumidors i usuaris en què s'exposa que més de 40.000 persones a Catalunya han perdut el seu habitatge en els darrers tres anys per no poder pagar les quotes hipotecàries i que, si es manté la tendència a l'alça dels darrers mesos, les execucions hipotecàries poden arribar a les 100.000 persones a finals d'any. Aquest fet, juntament amb situacions com les viscudes al municipi de Badia del Vallès, en què s'han venut habitatges de protecció oficial a un preu molt superior al taxat, han posat de manifest una manca de coordinació i control de l'Administració pel que fa a les transmissions d'habitatges de protecció oficial. Així doncs, en la mesura que el dret a l'habitatge és un dret estatuari, el Síndic ha obert una actuació d'ofici en el marc de la qual estudiarà quines mesures prendran les administracions davant d'aquesta problemàtica social. Per això, el Síndic s'ha adreçat a la Secretaria de Relacions amb l'Administració de Justícia, a la Secretaria d'Habitatge i al Col·legi de Notaris per demanar informació sobre aquest assumpte.

**AO 06132/2010**  
**En tramitació****La construcció de l'anomenat Quart Cinturó de Barcelona**

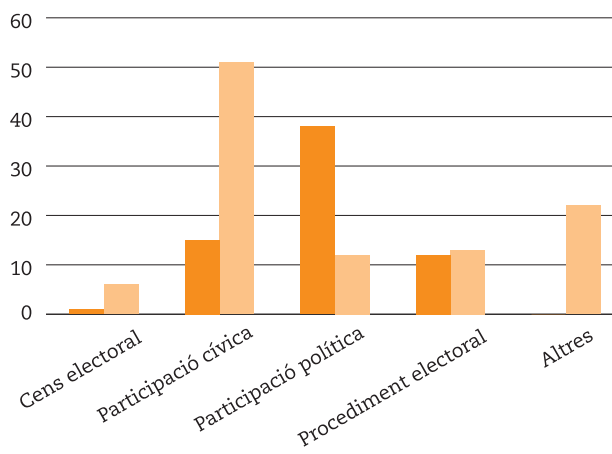
El Síndic ha rebut diverses queixes que manifesten la disconformitat amb la construcció i l'abast del projecte de nova carretera conegut com a *Quart Cinturó*. Aquest projecte el duu a terme el Ministeri de Foment sota la denominació *Cierre de la Autovía Orbital de Barcelona*. Moltes de les queixes també plantegen la disconformitat amb les al·legacions presentades al projecte per part del Departament de Política Territorial i Obres Públiques i demanen la interposició d'un conflicte de competències. En conseqüència, per estudiar detingudament aquestes i altres qüestions que es puguin plantejar en relació amb l'esmentat projecte d'infraestructura, el Síndic ha obert aquesta actuació d'ofici.

## 9. PARTICIPACIÓ CIUTADANA

### Participació ciutadana en xifres

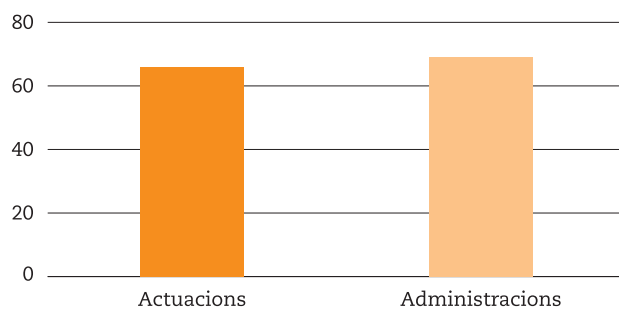
#### a. Distribució segons la matèria de les actuacions iniciades durant el 2010

Participació ciutadana	Queixes	Actuacions d'ofici	Consultes	Total
Cens electoral	1	-	6	7
Participació cívica	14	1	51	66
Participació política	37	1	12	50
Procediment electoral	12	-	13	25
Altres	-	-	22	22
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>2</b>	<b>104</b>	<b>170</b>



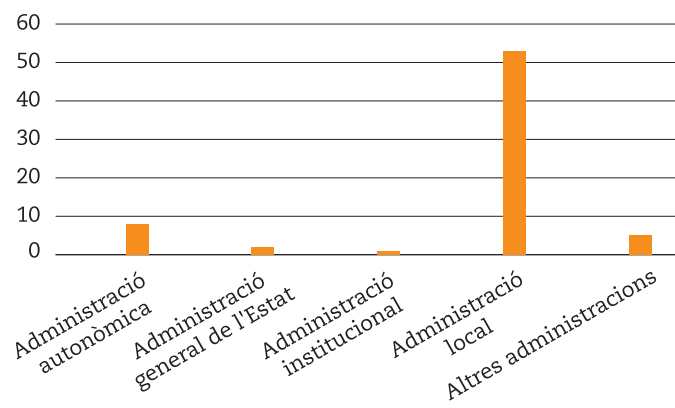
### b. Nombre d'administracions afectades en les actuacions

Expedients amb	Actuacions	Administracions
Una administració afectada	63	63
Dues administracions afectades	3	6
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>69</b>



### c. Distribució segons les administracions afectades de les actuacions iniciades durant el 2010

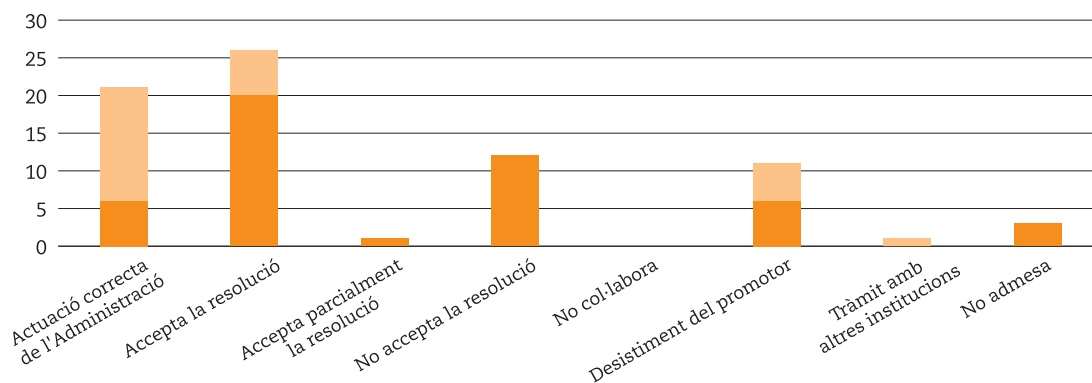
Tipus d'administració	Queixes	Actuacions d'ofici	Total
Administració autonòmica	6	2	8
Administració general de l'Estat	1	1	2
Administració institucional	1	-	1
Administració local	53	-	53
Altres administracions	5	-	5
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>3</b>	<b>69</b>



## d. Distribució segons la finalització de les actuacions durant el 2010

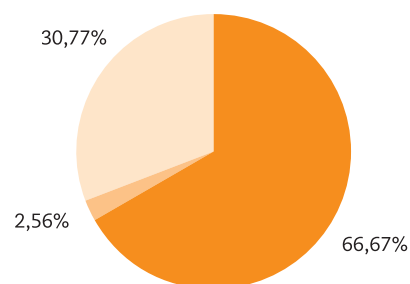
	< 2010	2010	Total	
<b>Actuacions en tramitació</b>	<b>19</b>	<b>39</b>	<b>58</b>	<b>43,61%</b>
Actuacions prèvies a la resolució del Síndic	14	36	50	37,59%
Accions posteriors a la resolució del Síndic	5	3	8	6,02%
<b>Actuacions finalitzades</b>	<b>45</b>	<b>27</b>	<b>72</b>	<b>54,14%</b>
Actuació correcta de l'Administració	6	15	21	15,79%
- Abans de la investigació del Síndic	4	12	16	12,03%
- Després de la investigació del Síndic	2	3	5	3,76%
Accepta la resolució	20	6	26	19,55%
Accepta parcialment la resolució	1	-	1	0,75%
No accepta la resolució	12	-	12	9,02%
No col·labora	-	-	-	0,00%
Desistiment del promotor	6	5	11	8,27%
Tràmit amb altres institucions	-	1	1	0,75%
<b>No admesa</b>	<b>3</b>	<b>-</b>	<b>3</b>	<b>2,26%</b>
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>66</b>	<b>133</b>	<b>100,00%</b>

## Actuacions finalitzades i no admeses



## e. Grau d'acceptació de les consideracions del Síndic

Accepta la resolució	26	66,67%
Accepta parcialment la resolució	1	2,56%
No accepta la resolució	12	30,77%
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>100,00%</b>



## Incompliment en la periodicitat de les sessions ordinàries del ple municipal

Són freqüents les queixes en què els regidors de l'oposició denuncien que les sessions ordinàries de ple no se celebren en les dates preestablertes, se superen amb escreix els terminis o són substituïdes per sessions extraordinàries.

La sessió del ple és l'acte formal i solemne en què l'òrgan de màxima representació política dels ciutadans en el govern municipal delibera i, si escau, adopta acords en relació amb les matèries de la seva competència. Les sessions del ple poden ser ordinàries, extraordinàries i extraordinàries de caràcter urgent.

La nota definitòria de la sessió ordinària és la regularitat de la seva celebració, ja que la periodicitat ha de ser preestablerta per acord del mateix ple, partint de la regularitat mínima fixada legalment, en funció de la població del municipi.

En aquests casos, el Síndic ha recordat que la periodicitat mínima legalment determinada és la que permet formular una agenda de treball i garantir la preparació dels assumptes per part dels grups municipals que han d'exercir la funció de control de govern.

**Les sessions ordinàries s'han de celebrar en la periodicitat preestablerta per acord del ple**

Quant al fet de substituir els plens ordinaris no celebrats per altres d'extraordinaris, el Síndic també ha recordat que el règim jurídic que regeix els dos tipus de sessions és diferent, tant pel règim de funcionament com per la funcionalitat material dels dos tipus de sessions, per la qual cosa aquests canvis poden afectar les garanties de participació.

Ara bé, és cert que de vegades no és possible complir estrictament el determini del ple pel que fa a la data preestablerta per a la celebració d'una sessió ordinària, quan per exemple coincideix amb un dia feriat.

Amb relació a aquestes situacions concretes, de caràcter excepcional, el Síndic entén que el ple té potestat de decidir sobre la modificació de la data de celebració al següent dia hàbil o a qualsevol altre dia dins el termini preestablert, sense que això hagi de comportar un canvi de règim en la sessió plenària, és a dir, sense que el fet de celebrar el ple en una altra data del mateix mes i amb l'acord previ del ple, impliqui que la sessió esdevingui extraordinària.

### Queixa 00159/2010

Un grup municipal es va adreçar al Síndic per exposar diverses incidències a l'Ajuntament de Molins de Rei que, a parer seu, dificultaven l'exercici del dret de participació en els afers públics.

Una de les situacions és la manca de regularitat en la celebració de les sessions ordinàries del ple, que per a la població de Molins de Rei han de tenir, com a mínim, una freqüència mensual, i l'altra, el fet que l'ajornament d'aquestes sessions ordinàries sovint n'implica la substitució per sessions extraordinàries, amb el consegüent canvi de règim jurídic.

Amb relació a aquesta incidència, el Síndic va recordar a l'Ajuntament que el calendari de sessions ordinàries predeterminat per acord del ple és vinculant i s'ha de complir, sense demorar-ne la convocatòria o canviar les sessions a extraordinàries, sens perjudici que per una situació concreta de caràcter excepcional el mateix ple acordi modificar la data de celebració dins el termini preestablert.

## Manca d'accés públic a la informació i transparència d'actes del ple i de la junta de govern

Enguany s'ha plantejat la problemàtica derivada de decisions municipals de no publicar actes dels plens, juntes de govern local i comissions informatives en seus electròniques, ateses les restriccions derivades de la Llei orgànica 15/1999, del 13 de desembre.

La iniciativa d'algunes entitats locals de publicar les actes de les sessions del ple, de la junta de govern o de les comissions informatives en les respectives seus electròniques es qüestiona quan contenen dades de caràcter personal, per les limitacions derivades del marc normatiu destinat a protegir-les.

En relació amb aquesta situació, el Síndic ja ha fet públic el seu convenciment que la pràctica de publicar les actes i els acords que prenen les entitats del sector públic, amb les mesures prèvies que corresponguin per salvaguardar el dret a la protecció de dades personals en els termes establerts en la Llei orgànica 15/1999, del 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal, és una eina molt rellevant en termes de transparència i publicitat de l'actuació de l'Administració, que afavoreix el dret d'accés a la informació i de participació del ciutadans en la vida local.

### Les entitats locals han de publicar en les seves seus electròniques les actes del ple

En aquest sentit, sempre resultaran positius els esforços que faci l'Administració per avançar en la línia d'afavorir mesures de transparència i publicitat, i mesures adreçades a ampliar les vies d'accés que té el ciutadà per informar-se sobre la seva activitat.

Quant a la publicació de les actes del ple en la seu electrònica, l'article 10.2 de la Llei 29/2010, del 3 d'agost, d'ús dels mitjans electrònics en el sector públic de Catalunya, disposa que les entitats locals les han de publicar en la seva

seu electrònica, tenint en compte els principis i les garanties que estableix la normativa de protecció de dades i la de protecció del dret a l'honor i a la intimitat.

A aquests efectes, s'hi poden incloure dades de caràcter personal sense tenir el consentiment de la persona interessada, si es tracta de dades referents a actes debatuts en el ple de la corporació o a disposicions objecte de publicació en el butlletí oficial corresponent. En la resta de supòsits, sens perjudici del que disposin altres lleis, la publicació únicament és possible si es disposa del consentiment de la persona interessada o les dades no es poden, en cap cas, vincular amb la persona interessada.

Pel que fa a la publicació de les actes de la junta de govern i de les comissions informatives, cal tenir en compte que hi ha un fet diferencial fonamental, i és que es tracta de sessions que no tenen caràcter públic. Addicionalment, i pel que fa a la Llei 29/2010, del 3 d'agost, tampoc no es fa cap referència específica a l'obligatorietat de publicar-les.

En aquests casos, el Síndic ha afirmat que l'ordenament jurídic ofereix vies per salvaguardar els drets protegits en la Llei 15/1999, del 13 de desembre, que alhora permeten potenciar la garantia del dret a la informació i del principi de transparència.

Així, el Síndic entén que la publicació d'aquestes actes serà compatible amb la salvaguarda dels drets protegits per la Llei orgànica 15/1999, del 13 de desembre, si l'Administració adopta les mesures necessàries per dissociar les dades personals que s'hi incloguin (i sobre les quals les persones interessades no hagin donat el seu consentiment o no hi hagi una habilitació legal), de manera que la informació que es mantingui en les actes publicades no pugui associar-se a una persona identificada o identificable.

També cal recordar que, tot i que no hi ha una obligació normativa de publicar les actes dels òrgans col·legiats dels ens locals, la Llei 29/2010, del 3 d'agost, sí que imposa a les entitats que integren el sector públic el deure de difondre, per mitjans electrònics, la informació relativa als acords que prenen les entitats del sector públic, d'acord amb el que estableix la seva normativa reguladora.

### Queixa 00533/2010

L'Ajuntament de Sils va decidir, per decret d'alcaldia, suspendre la decisió del ple de publicar les actes dels plens, juntes de govern local i comissions informatives a la pàgina web, ateses les restriccions derivades de la Llei orgànica 15/1999, del 13 de desembre. Un grup municipal es va adreçar al Síndic disconforme amb aquesta decisió i amb la tardança en la publicació en la web de les convocatòries de les sessions de ple. Un cop examinada la informació municipal, el Síndic va manifestar que no s'ajustava al dret el fet que, per decret d'alcaldia, es decidís sobre la vigència o suspensió d'una decisió adoptada pel ple.

Pel que fa a la publicitat de les actes dels plens, el Síndic va recordar a l'Ajuntament el que disposa l'article 10.2 de la Llei 29/2010, del 3 d'agost, i respecte a la publicació de la resta d'actes, va suggerir que procurés no restringir l'accés a aquesta informació, amb l'adopció de mesures destinades a salvaguardar els drets protegits en la Llei orgànica 15/1999, del 13 de desembre. Respecte a la publicitat de la convocatòria dels plens en la web municipal, el Síndic va suggerir que aquesta informació es publicés amb un mínim de dos dies d'antelació a la data de celebració del ple.

## Negativa a facilitar la participació de grups municipals a mitjans de comunicació públics

El Síndic ha rebut queixes en què membres de corporacions locals exposaven haver patit limitacions d'accés a determinats mitjans públics municipals, com ara les webs municipals.

En nombroses ocasions el Síndic ha manifestat la importància de garantir i preservar la lliure circulació de la informació i l'opinió sobre els fets municipals. A través del legítim contrast de parers i la confrontació d'idees, les persones poden conformar el seu criteri sobre l'actuació del govern, sobre les qüestions que afecten la col·lectivitat, i exercir el seu dret de vot de manera més informada i responsable.

Enguany, el Síndic ha hagut de reiterar aquestes reflexions per resoldre les queixes esmentades. En aquest sentit, el Síndic ha recordat que quan un ajuntament acorda disposar de mitjans de comunicació pública, l'accés a aquests mitjans ha d'estar garantit per a la totalitat dels grups municipals, sense que importi el suport en què aquests es manifesten, per la qual cosa també se'ls ha d'assegurar l'accés a la web municipal.

**Els mitjans de comunicació públics han d'incorporar tant la informació com l'opinió dels regidors i els grups municipals**

El Síndic també ha exposat aquests arguments per resoldre un cas en què s'afirmava que aquests mitjans estan destinats a informar la ciutadania de tota l'activitat que genera un ajuntament, sense que hi tingui cabuda el debat polític.

El Síndic entén que el dret garantit de participació en els mitjans de comunicació de titularitat municipal té sentit en tant que resulta un instrument idoni a l'abast dels electes per difondre tant informació objectiva com el seu pensament sobre els esdeveniments municipals i actes de govern. En conseqüència és convenient i inevitable que incorporin valoracions i opinions.

És difícil destriar de manera neutra allò que es considera informació del que es considera opinió i és que, en l'àmbit de la gestió de les coses públiques, el dret del ciutadà a ser informat inclou no només la descripció dels esdeveniments municipals, sinó també la valoració que en puguin fer els diferents grups municipals. Per tant, el debat polític, el debat sobre els assumptes que són d'interès general, és higiènic democràticament i consubstancial a la tasca de govern i de control de l'acció de govern.

Així doncs, el Síndic entén que cal assegurar la presència dels regidors i dels grups municipals en els mitjans de comunicació de titularitat municipal, tenint en compte que aquesta presència incorpora tant el dret a informar de manera neutra, si és que és possible, com el dret a la lliure circulació i transmissió d'idees, pensaments i opinions sobre els temes d'interès municipal.

### Queixa 04570/2009

Un grup municipal es va adreçar al Síndic perquè l'Ajuntament dels Pallaresos no acceptava la seva presència en el web municipal. L'Ajuntament va informar que no considerava necessari modificar la regulació per preveure la presència dels grups municipals en el web, perquè ja disposa del butlletí municipal en què més del 10% del contingut es destina als grups municipals.

El Síndic va recordar a l'Ajuntament el que disposa l'article 170 del Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya i va expressar que calia reservar un espai als grups municipals en el web. L'Ajuntament va respondre que garantir un espai propi en el web resultaria molt costós i implicaria una despesa econòmica a la qual no pot fer front en la situació actual, tot reiterant que el butlletí municipal ja garanteix un espai d'exposició a tots els grups municipals de l'Ajuntament.

### Queixa 01302/2010

Des de l'any 2006, l'Ajuntament de Deltebre té reglament per garantir la participació dels regidors i els grups municipals a l'emissora municipal i al butlletí d'informació municipal, però dos grups municipals van exposar al Síndic que l'Ajuntament incomplia de manera reiterada la participació política en aquests mitjans.

Vista la informació municipal, el Síndic va constatar que, a la pràctica, aquest accés no es produeix, tot i que l'any 2009 es va aprovar un acord que regula com s'ha de dur a terme aquesta presència. En aquest acord de ple s'afirma que en el butlletí municipal no hi té cabuda el debat polític.

El Síndic ha recordat el deure legal d'assegurar la presència dels regidors i els grups municipals en els mitjans de comunicació de titularitat municipal i ha manifestat que aquesta presència incorpora tant el dret a informar com el dret a la llibertat d'expressió sobre els temes d'interès municipal.

## **Dificultats de les persones invidents per accedir a la informació en processos electorals**

Enguany s'ha plantejat la qüestió relativa al temps de difusió del sistema de vot accessible i també als mitjans de comunicació utilitzats per a la difusió del missatge al públic.

En les darreres eleccions al Parlament de Catalunya les persones cegues van poder exercir el dret a sufragi amb garantia del secret del vot, d'acord amb el procediment de vot accessible que regula el Reial decret 1612/2007, del 7 de desembre. El sistema utilitzat és l'ús d'unes paperetes normalitzades, juntament amb una documentació en braille, que es troba en custòdia dels presidents de les meses electorals i que es facilita a les persones amb discapacitat visual que hagin comunicat que utilitzaran aquest procediment.

Amb l'objectiu que el sistema sigui com més conegut millor, el Reial decret preveu la realització d'una campanya informativa sobre aquest procediment singular, que s'emet en els mitjans de comunicació de titularitat pública un cop ja ha estat convocat el procés electoral i fins al dia vint-i-setè posterior al de la convocatòria.

En el cas de les darreres eleccions al Parlament de Catalunya, aquests dies es concretaven en el 5 d'octubre –dia de la publicació del decret de convocatòria– i com a darrer dia l'1 de novembre. Del total de 27 dies possibles per informar d'aquest procediment, només s'hi van dedicar 10 dies, del 19 al 29 d'octubre, és a dir, un 37% del temps total possible. D'altra banda, no es va fer ús del mitjà televisiu per a la difusió de la campanya.

**El sistema de vot accessible s'ha de difondre amb prou temps perquè les persones invidents en tinguin un ple coneixement**

Si bé no està exempt de dificultats fer coincidir l'inici de la campanya de difusió amb el dia en què es publica en el diari oficial la convocatòria

d'eleccions, ja que els missatges han de contenir informació concreta que no es coneix fins al moment d'aquesta publicació, el Síndic entén que aspectes específics, com ara els acords de publicació i difusió amb els diversos mitjans de comunicació i la proforma de publicació o falca publicitària, s'han de preparar amb prou antelació.

A més, sens perjudici de la pertinència del mitjà ràdio, que l'Administració aprecia que és el més apropiat per a la difusió del missatge al públic objectiu, el Síndic considera que el mitjà televisiu no es pot excloure, ja que té una indiscutible penetració pública, amb l'ús simultani del llenguatge oral i visual per transmetre els missatges.

### Queixa 04988/2010

Una entitat d'integració de persones amb discapacitat visual va exposar la disconformitat amb la Generalitat respecte a l'obligació de difondre el procediment de vot accessible a les eleccions al Parlament de Catalunya.

En resposta a la petició d'informació, el Departament de Governació i Administracions Públiques va explicar que la difusió que havia fet el Govern havia estat màxima, com ho demostra el fet d'haver gestionat 208 sol·licituds que representen al voltant de la meitat de l'univers total de persones que saben llegir braille a Catalunya, i exactament 118 sol·licituds més que en les darreres eleccions europees.

El departament esmentat i el de Presidència van exposar que la informació es va difondre en la web [www.parlament2010.cat](http://www.parlament2010.cat) i per mitjà del Sistema d'Atenció Ciutadana, i que era visible des del dia 5 d'octubre, data de publicació del decret de convocatòria d'eleccions. També van assenyalar que van editar un fullet informatiu –11.200 exemplars– que es va trametre a diverses entitats dedicades a les persones cegues, també a la promotora de la queixa, i aquestes entitats van fer l'enviament als seus associats. Així mateix, van explicar que la campanya de publicitat institucional va començar el 19 d'octubre i es va prolongar fins al 29 del mateix mes i es va concretar en el mitjà de ràdio i en la premsa impresa.

El Síndic va suggerir que en properes convocatòries electorals s'apliquessin els mitjans i els procediments adequats perquè el temps de difusió del sistema de vot accessible fos el màxim possible dins els terminis legalment fixats. També va suggerir que es fes ús del mitjà televisiu per millorar en la penetració del missatge sobre aquest procediment.

## Actuacions d'ofici

### AO 02012/2010 Finalitzada

#### La participació del Consellh Generau d'Aran en la tramitació del projecte de Llei de vegueries

El síndic d'Aran s'ha adreçat al Síndic de Greuges de Catalunya per mostrar la seva disconformitat amb l'absència de participació del Consellh Generau en el procés per elaborar el projecte de Llei de vegueries i per plantejar la seva discrepància amb l'encaix d'Aran, amb les mateixes condicions que la resta de comarques, a la vegueria de l'Alt Pirineu i Aran, que incompleix la consideració d'Aran com una "entitat territorial singular dins de Catalunya", segons l'article 11 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya.

El Departament de Governació i Administracions Públiques ha tramès un informe segons el qual les incidències relacionades amb el compliment de la previsió estatutària relativa a la consideració de l'Aran com a entitat territorial singular han estat esmenades durant la tramitació parlamentària. Pel que fa a la participació del Consellh Generau d'Aran en la tramitació del projecte de Llei de vegueries, aquest departament informa que s'ha reunit en diverses ocasions amb el síndic d'Aran per treballar l'avantprojecte de llei esmentat. Per aquest motiu, el Síndic de Greuges tanca l'actuació d'ofici.

### AO 02152/2010 En tramitació

#### L'estat de la normativa en matèria d'accés a la informació pública i la transparència en l'actuació de les administracions públiques

L'experiència i l'evolució de la societat i les seves demandes demostren que la normativa, tant catalana com espanyola, és insuficient i ha quedat desfasada per donar una resposta adequada a l'exercici dels drets d'accés a la informació pública i a la transparència suficient dels actes de les administracions públiques. Molts països disposen de lleis específiques que regulen les condicions d'exercici del dret d'accés a la informació pública. A Espanya hi ha un avantprojecte de llei en aquesta matèria, del qual es desconeix el contingut, però que ni tan sols ha estat aprovat pel Govern de l'Estat. A Catalunya la situació no és especialment millor, si bé s'ha tramitat una nova llei de règim jurídic de les administracions catalanes, tot i que no aporta novetats especials ni millores respecte a la regulació vigent.

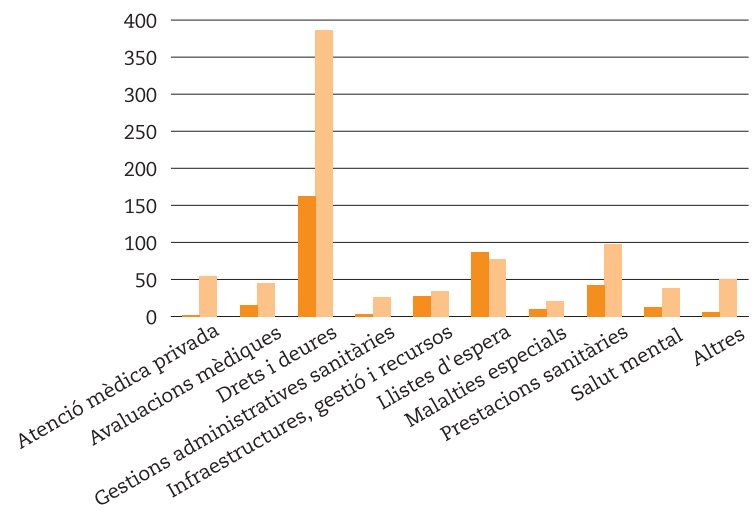
El Síndic de Greuges, doncs, inicia una actuació d'ofici per conèixer la voluntat i els projectes de les administracions públiques, i per donar una resposta adequada al desplegament dels textos legislatius que permeti un exercici del dret d'accés a la informació i la transparència pública, especialment pel que fa a la signatura del conveni del Consell d'Europa i a l'aprovació de normes legals homologables a les que ja hi ha en molts països europeus.

## 10. SALUT

### Salut en xifres

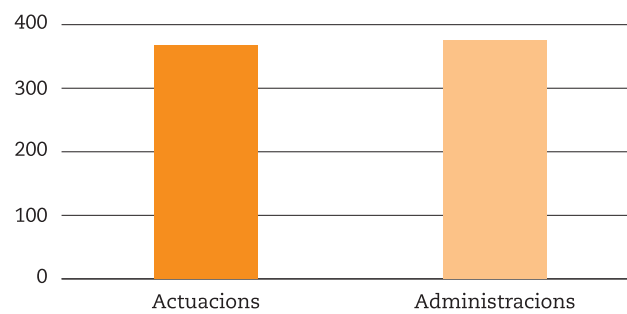
#### a. Distribució segons la matèria de les actuacions iniciades durant el 2010

Salut	Queixes	Actuacions d'ofici	Consultes	Total
Atenció mèdica privada	2	-	55	57
Avaluacions mèdiques	15	-	45	60
Drets i deures	157	5	386	548
Gestions administratives sanitàries	3	-	26	29
Infraestructures, gestió i recursos	27	1	34	62
Llistes d'espera	87	-	78	165
Malalties especials	9	1	21	31
Prestacions sanitàries	42	-	98	140
Salut mental	13	-	38	51
Altres	2	4	50	56
<b>Total</b>	<b>357</b>	<b>11</b>	<b>831</b>	<b>1.199</b>



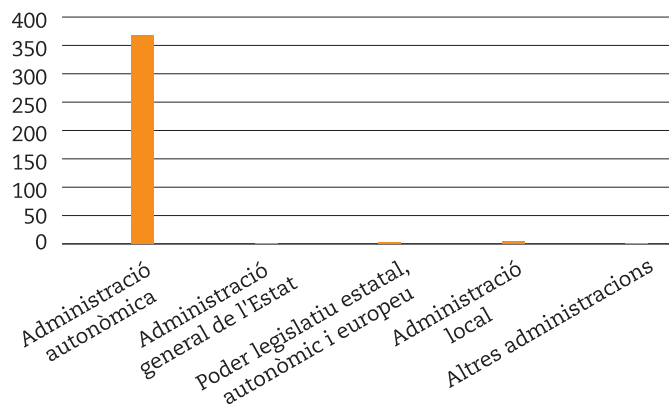
## b. Nombre d'administracions afectades en les actuacions

Expedients amb	Actuacions	Administracions
Una administració afectada	361	361
Dues administracions afectades	7	14
<b>Total</b>	<b>368</b>	<b>375</b>



## c. Distribució segons les administracions afectades de les actuacions iniciades durant el 2010

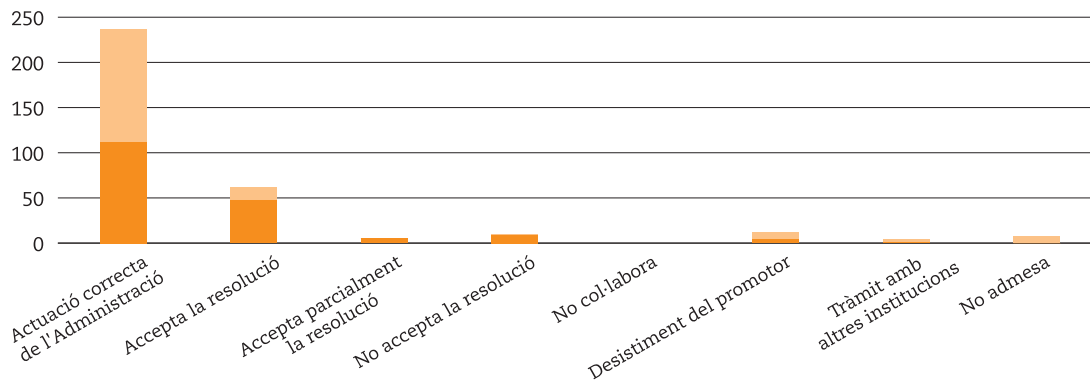
Típus d'administració	Queixes	Actuacions d'ofici	Total
Administració autonòmica	354	13	367
Administració general de l'Estat	1	-	1
Poder legislatiu estatal, autonòmic i europeu	2	-	2
Administració local	4	-	4
Altres administracions	1	-	1
<b>Total</b>	<b>362</b>	<b>13</b>	<b>375</b>



## d. Distribució segons la finalització de les actuacions durant el 2010

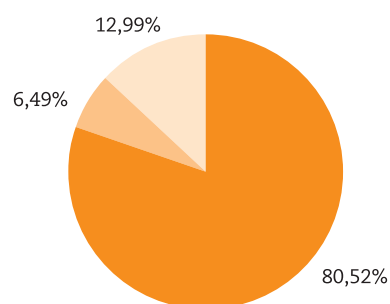
	< 2010	2010	Total	
<b>Actuacions en tramitació</b>	<b>34</b>	<b>210</b>	<b>244</b>	<b>42,07%</b>
Actuacions prèvies a la resolució del Síndic	27	201	228	39,31%
Accions posteriors a la resolució del Síndic	7	9	16	2,76%
<b>Actuacions finalitzades</b>	<b>178</b>	<b>151</b>	<b>329</b>	<b>56,72%</b>
Actuació correcta de l'Administració	112	124	236	40,69%
- Abans de la investigació del Síndic	29	60	89	15,34%
- Després de la investigació del Síndic	83	64	147	25,34%
Accepta la resolució	47	15	62	10,69%
Accepta parcialment la resolució	5	-	5	0,86%
No accepta la resolució	9	1	10	1,72%
No col·labora	-	-	-	0,00%
Desistiment del promotor	4	8	12	2,07%
Tràmit amb altres institucions	1	3	4	0,69%
<b>No admesa</b>	<b>-</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>1,21%</b>
<b>Total</b>	<b>212</b>	<b>368</b>	<b>580</b>	<b>100,00%</b>

## Actuacions finalitzades i no admeses



## e. Grau d'acceptació de les consideracions del Síndic

Accepta la resolució	62	80,52%
Accepta parcialment la resolució	5	6,49%
No accepta la resolució	10	12,99%
<b>Total</b>	<b>77</b>	<b>100,00%</b>



## Sobre drets relacionats amb la igualtat i la no-discriminació de les persones

Ha estat una constant en les queixes rebudes pel Síndic la reclamació de diverses persones i col·lectius que no podien fer ús dels serveis sanitaris públics en condicions equivalents a les persones afiliades a la Seguretat Social. En alguns casos, les persones es queixen de desigualtats en l'accés a prestacions concretes, que estan relacionades amb la manca de disponibilitat o insuficiència de recursos. En aquest sentit es poden esmentar els problemes en l'accés a serveis especialitzats pròxims al territori, les diferències en les condicions de prestació del servei PADES o l'existència de diferències molt importants en la disponibilitat de material específic per a determinades malalties, com a conseqüència d'una assignació pressupostària insuficient per cobrir les necessitats dels malalts.

El dret a la protecció de la salut és reconegut en l'article 43 de la Constitució espanyola a totes les persones, en els termes que estableixi la llei, en condicions d'igualtat. L'Estatut d'autonomia de Catalunya també s'inspira en aquest principi. L'article 23 disposa que totes les persones tenen dret a accedir en condicions d'igualtat i de gratuïtat als serveis sanitaris de responsabilitat pública, en els termes que estableixen les lleis.

**Cal que s'estableixin criteris adequats a les necessitats dels centres de salut per evitar les desigualtats existents**

La situació que motivava les queixes relatives a la desigualtat en l'ús dels serveis sanitaris públics derivava de la manca d'universalització efectiva de l'assistència sanitària, amb la conseqüència que algunes persones podien gaudir-ne de manera gratuïta, però d'altres havien d'abonar les despeses causades; per exemple, pel fet de no estar afiliades a la Seguretat Social i disposar de prou recursos econòmics.

El Síndic s'ha manifestat reiteradament a favor de l'extensió i la universalització real i efectiva de l'assistència sanitària, de manera que s'ampliï efectivament a totes les persones, es desvinculi de la cotització al Sistema de Seguretat Social i s'eviti un tractament diferent en l'accés.

Enguany s'ha produït una modificació rellevant en aquest sentit, amb l'aprovació de la Llei 21/2010, del 7 de juliol, d'accés a l'assistència sanitària de cobertura pública a càrrec del Servei Català de la Salut. Aquesta llei significa un avenç important, ja que ha de permetre beneficiar-se d'aquesta assistència a una part de la població que fins ara no en disposava, com ara persones en risc d'exclusió social, professionals que no cotitzaven a la Seguretat Social o persones amb rendes econòmiques, entre d'altres.

Amb referència a les queixes que estan motivades per les desigualtats en l'accés a prestacions concretes, el Síndic ha posat en relleu la conveniència d'establir criteris adequats a les necessitats dels centres que evitin aquestes desigualtats.

### Queixa 01852/2009

Arran d'algunes queixes i informacions relatives a dificultats perquè els centres dispensin als pacients diabètics les tires reactives necessàries per al control del nivell de glucosa en sang, el Síndic inicia una actuació d'ofici sobre la distribució de tires reactives als centres d'atenció primària.

El Departament de Salut informa que el pressupost assignat a cada equip d'atenció primària (EAP) té en compte diverses variables, com ara la població assignada, el percentatge de persones més grans de seixanta-cinc anys, la densitat de població i el grau d'aïllament, els desplaçaments segons les distàncies i el nombre de consultoris locals.

El Síndic constata que entre aquests criteris no es té en compte el nombre de pacients diabètics que atén cada EAP, factor que podria ser determinant per a una òptima assignació i un millor aprofitament dels recursos.

Per això, suggereix al Departament que per a l'assignació del pressupost de tires reactives es tinguin en compte el nombre de pacients diabètics atesos i les necessitats i les previsions de cada EAP. Finalment, però, l'Administració no ha acceptat aquest suggeriment.

## Sobre drets relacionats amb l'autonomia de la persona

Les mancances en la informació facilitada al pacient sobre el seu estat i, en particular, sobre les alternatives i les opcions terapèutiques possibles han motivat algunes queixes al Síndic de Greuges. Amb caràcter general, però, no són significatives les queixes que es reben sobre aquesta qüestió, almenys amb relació al rebuig d'un determinat tractament.

El dret del pacient a decidir sobre la seva pròpia salut és, necessàriament, el punt de partida de qualsevol anàlisi dels drets de les persones en l'àmbit sanitari. L'autonomia del pacient és la plasmació en la relació mèdica de la llibertat com a valor superior de l'ordenament jurídic i està íntimament vinculada a la dignitat de la persona.

L'exercici d'aquest dret, consagrat en el text constitucional i en l'Estatut, té un doble vessant. D'una banda, significa la llibertat de negar-se a la imposició de qualsevol tractament, amb l'excepció que la manca d'intervenció impliqui un risc per a la salut pública; de l'altra, comporta la potestat d'escollir entre les opcions clíniques disponibles.

### Cal garantir el dret de la persona malalta a escollir entre les opcions terapèutiques possibles

En algun cas també ha estat la mateixa Administració la que, com a conseqüència de denúncies sobre l'actuació dels centres sanitaris, encara que per altres motius, ha iniciat actuacions d'inspecció, ha constatat deficiències en la prestació del consentiment informat i ha obert l'expedient sancionador corresponent, de manera que s'ha complert correctament la funció de supervisió.

En aquest sentit, s'ha de posar èmfasi en la importància que, davant de qualsevol intervenció sanitària, ja sigui de diagnòstic o de tractament terapèutic, els serveis i els centres sanitaris ofereixin als pacients –o, si escau, als seus representants, familiars, o persones vinculades– una informació adequada que els permeti conèixer els riscos, els beneficis i les alternatives de tractament, de manera que puguin prendre una decisió conscientment.

### Queixa 04277/2009

Un ciutadà s'adreça al Síndic i exposa que, per raons de naturalesa diversa, s'ha negat a continuar rebent el tractament de quimioteràpia que li han prescrit. Reclama, però, que el centre sanitari el tracti d'una altra malaltia que pateix.

El Síndic, després d'estudiar la informació rebuda, s'adreça al Departament de Salut i l'adverteix de la necessitat d'una actuació respectuosa amb els drets de la persona afectada, d'acord amb el dret d'autonomia i de decisió del pacient previst en la Llei 21/2000, del 29 de desembre. Així mateix, recorda que se l'ha de tractar de les noves patologies sobre les quals demana atenció.

De la informació tramesa posteriorment el Síndic constata que s'ha corregit la presumpta negació d'assistència sobre la nova malaltia i que s'han pres les mesures adequades per tractar la persona interessada de totes les afeccions de salut.

## Sobre drets relacionats amb la intimitat i la confidencialitat

La impossibilitat que els familiars estiguin presents en les actuacions sanitàries que es porten a terme a persones amb més vulnerabilitat motiva algunes de les queixes rebudes al Síndic en el camp de la salut.

En el recull de drets relacionats amb aquest bloc, la Carta de drets i deures dels ciutadans en relació amb la salut i l'atenció sanitària inclou aspectes com ara el dret a decidir qui pot estar present durant els actes sanitaris.

Això significa que, amb caràcter general, els centres sanitaris han de procurar la presència de familiars, o de persones vinculades, quan els pacients així ho demanin, a excepció de les situacions en què aquesta presència pugui resultar incompatible o desaconsellable amb la prestació del tractament. Aquest dret s'ha de posar en relació amb el principi de procurar que el pacient mantingui la relació amb l'exterior i amb les persones amb qui està vinculat, sempre amb el respecte degut a l'organització i al funcionament del centre.

Així, es tracta d'un dret que s'ha de reconèixer i respectar en tots els casos, però sens dubte assoleix una rellevància especial quan el pacient és una persona en una situació de més vulnerabilitat i amb necessitats especials, com ara infants, persones grans o persones amb discapacitat.

**Els centres sanitaris han d'afavorir l'acompanyament dels malalts, amb una consideració especial de les persones més vulnerables**

En determinats casos la situació de desorientació o de manca d'autonomia dels pacients pot fer que no comprenguin de manera adequada els actes sanitaris i les mesures que es prenen, i fins i tot que actuïn de manera poc convenient per a l'assoliment de resultats òptims. Això pot provocar situacions de patiment o d'angoixa en aquestes persones,

per la impossibilitat de mantenir al seu costat les persones amb qui mantenen relació i que els serveixen de referent.

Amb relació a això, s'ha tractat alguna queixa que plantejava la situació que es produeix en el cas d'ingrés als serveis d'urgència dels hospitals de persones grans que pateixen confusió mental i que no poden explicar suficientment el seu estat i els problemes de salut que pateixen. Això, alhora, dificulta que els professionals les puguin diagnosticar i tractar adequadament.

L'Administració sanitària ha explicat que amb les normes i els instruments vigents actualment s'ha assolit un nivell elevat de reconeixement de drets i que, encara que la Carta de drets i deures sigui un document programàtic, addicionalment s'han portat a terme actuacions específiques i recomanacions sobre aspectes que afecten la dignitat i el respecte dels drets de la persona, treballant conjuntament amb les associacions de malalts, en la línia de vetllar especialment pels drets dels col·lectius més vulnerables. També ha exposat que algunes actuacions de vegades poden tenir altres vies de solució més idònies que el reconeixement normatiu.

Certament, la garantia d'aquest dret exigeix que els centres sanitaris prenguin mesures suficients perquè els drets previstos en la Carta de drets i deures siguin efectius, de manera que es valorin de forma individualitzada les necessitats de cada pacient i es faciliti sempre que sigui possible l'acompanyament dels familiars.

Tot i així, també seria convenient un avenç en el reconeixement normatiu d'aquests drets. En aquest sentit, el Síndic ha reconegut l'esforç de l'Administració sanitària per avançar en el respecte dels drets dels malalts, però ha aconsellat un pas més, de manera coincident amb les recomanacions fetes en el passat. Així, ha recomanat la positivació d'aquests drets, entre els quals s'hauria d'incloure el d'acompanyament o d'accés dels familiars als diversos actes sanitaris.

### Queixa 04268/2009

La persona interessada es queixa perquè els malalts amb confusió mental no sempre poden ser atesos als serveis sanitaris hospitalaris en presència d'un familiar o representant que els ajudi a explicar millor les patologies i fer que se'ls tracti amb respecte i d'acord amb la seva dignitat.

Considera que seria convenient la implantació d'una targeta sanitària d'acompanyament i indica que s'ha adreçat en diverses ocasions a l'Administració sanitària, però no n'ha obtingut cap resultat.

Arran d'aquesta qüestió, el Síndic recorda les actuacions d'ofici dutes a terme en anys anteriors, en les quals va recomanar que es transposés i s'adaptés la Carta de drets i deures, i que es fes una recopilació i una refosa dels drets ja previstos en altres lleis catalanes i en altres reglaments, i reitera la recomanació sobre la regulació per llei d'aquests drets.

En la seva resposta, el Departament de Salut exposa el compromís de presentar un avantprojecte de llei de salut de Catalunya en la qual s'inclourà un títol específic sobre els drets de la ciutadania i, en conseqüència, el Síndic considera acceptada la recomanació, sens perjudici de fer-ne el seguiment oportú.

## Sobre drets relacionats amb la informació assistencial i l'accés a la història clínica

Les demores en l'obtenció de l'historial sol·licitat al centre, entre bancs o, en altres casos, desacords dels pacients amb la documentació que se'ls ha lliurat perquè consideren que és incompleta són el nucli d'algunes de les queixes rebudes.

El dret dels pacients a conèixer tota la informació obtinguda sobre la seva salut és reconegut per la normativa general de sanitat i per la normativa autonòmica. L'accés de les persones interessades a la informació, que constitueix un principi essencial en les relacions de les persones amb qualsevol administració, representa, en l'àmbit de les relacions sanitàries, un pressupòsit essencial per a l'exercici de l'autonomia personal.

Així, la Llei 21/2000, del 29 de desembre, sobre els drets d'informació concernent la salut i l'autonomia del pacient, i la Carta de drets i deures estableixen que els pacients tenen dret a disposar d'informació adequada sobre la seva salut i el procés assistencial. Aquesta informació s'ha de facilitar en termes comprensibles i ha de ser adequada a les necessitats específiques de la persona, tenint en compte les seves característiques personals, culturals, lingüístiques, educacionals, etc.

### Cal una gestió àgil de les sol·licituds d'accés a la història clínica

En aquest sentit, té una rellevància específica la història clínica, com a instrument destinat a garantir una assistència adequada als pacients. Per això ha d'incorporar tota la informació sobre l'estat del pacient i sobre les actuacions clíniques i sanitàries corresponents als diversos episodis assistencials.

Amb caràcter general, davant les queixes de persones que estan en desacord amb la documentació que els ha estat lliurada, l'Administració pren les mesures adequades perquè els centres posin a disposició de la persona interessada la documentació sol·licitada o la complementin convenientment, sense que calgui fer cap recomanació específica. Això no obstant, s'ha de valorar que en alguns casos la persona fa la demanda de documentació amb l'objectiu de recórrer a altres serveis sanitaris i, per tant, és important que es gestioni amb la màxima rapidesa.

En altres casos puntuals, el motiu de queixa ha estat més relacionat amb la conservació de la història clínica. Així, hi ha persones que exposaven els problemes per aconseguir la documentació sobre el procés assistencial en centres sanitaris que ja havien cessat la seva activitat. En aquests casos, però, el problema es va resoldre de manera òptima després d'haver informat les persones interessades de l'òrgan al qual s'havien d'adreçar, sense que es detectés una actuació incorrecta de l'Administració.

### Queixa 01125/2010

Un ciutadà exposa una queixa perquè l'Institut Català d'Avaluacions Mèdiques (ICAM) no li ha facilitat l'informe resultant de la visita que se li va fer en un procés d'incapacitat laboral.

L'Administració explica que aquest informe és una prova de part en el procés judicial que es presentarà en la fase probatòria del judici, i justifica la negativa a facilitar-lo a la persona interessada pel fet que es tracta d'un procediment sense finalitzar.

Un cop valorada la informació tramesa, el Síndic recorda les previsions de la normativa vigent pel que fa al dret dels ciutadans a conèixer, en qualsevol moment, l'estat de la tramitació dels procediments en què tenen la condició de persones interessades i a obtenir còpia dels documents que contenen.

A més, entén que s'hauria de distingir entre informe de la visita i informe pericial. Així, el que demana el promotor de la queixa no és l'informe pericial sinó l'informe de la visita, en el qual es devia recollir informació sobre el seu procés assistencial. Per això, suggereix que se li faciliti aquest informe mèdic arran de la visita, sens perjudici de reservar la valoració pericial d'aquesta informació. Amb tot, l'Administració no accepta aquest suggeriment, perquè considera que el document no té la consideració d'informe mèdic, sinó d'informe pericial.

## Sobre drets relacionats amb l'accés a l'atenció sanitària

La impossibilitat d'accedir a una atenció sanitària de qualitat en el lloc de residència i a disposar d'una oferta integrada de serveis de referència o simplement les dificultats per accedir-hi en uns terminis raonables són qüestions recollides en queixes rebudes.

Per complir la Carta de drets i deures en el punt que recull els drets dels ciutadans a accedir a una atenció sanitària de qualitat i en el seu lloc de residència, els serveis de salut s'han d'organitzar de manera eficient, d'acord amb criteris d'equitat, de disponibilitat de recursos, de tipus de patologia, de prioritats d'urgència, etc.

Les qüestions plantejades en les queixes que, d'una manera o una altra, incideixen en manifestacions d'aquest dret genèric són múltiples i variades.

Primerament, pel volum de queixes a què donen lloc, s'han d'esmentar les llistes d'espera, tant amb relació a primeres visites, com a proves diagnòstiques o intervencions quirúrgiques. Com en anys anteriors, els ciutadans han posat de manifest que els terminis d'espera són excessivament llargs, i també que la informació que se'ls facilita durant el període d'espera és insuficient o poc acurada.

El Síndic ha instat novament l'Administració a continuar aplicant mesures correctores per reduir aquests terminis en general i, en els casos referents a procediments quirúrgics amb termini màxim garantit, ha recomanat a l'Administració que agiliti els tràmits perquè la intervenció es faci com més aviat millor.

### Cal millorar la informació que reben les persones sobre la gestió de les llistes d'espera i l'espera aproximada

Amb relació a la informació sobre el temps d'espera, sovint l'usuari es troba que, un cop gestionada la derivació, no en té cap més notícia fins que el centre es posa en contacte amb ell per indicar-li el dia en què se'l visitarà, termini que de vegades s'allarga durant mesos. Per pal·liar aquesta situació, el Síndic ha suggerit al

Departament de Salut que valori la possibilitat d'introduir alguna modificació en el circuit que permeti informar el pacient sobre la data aproximada en què es preveu la visita, en els casos en què el temps d'espera sigui elevat.

Així mateix, arran d'alguna queixa sobre demores en intervencions quirúrgiques, també ha insistit que ha de ser el centre en particular, i el sistema sanitari en general, el que faci el seguiment i garanteixi la realització de la intervenció quirúrgica indicada, sense necessitat que el pacient n'hagi d'estar pendent.

Altres queixes plantegen problemes relacionats amb la dificultat d'obtenir medicaments o productes sanitaris necessaris per a la salut o bé, amb relació a determinades patologies, dificultats especials dels malalts per accedir a l'atenció sanitària que necessiten, per insuficiència dels serveis sanitaris. En aquest aspecte s'haurien d'esmentar les queixes de persones afectades de fibromiàlgia i síndrome de fatiga crònica. Certament, la implantació de les mesures establertes en la Resolució 203/VIII, del 21 de maig de 2008, ha estat un pas molt important, però tot i així encara es reben queixes significatives que plantegen les dificultats dels malalts per poder ser visitats a les unitats hospitalàries especialitzades, el rebuig a derivacions efectuades pels altres serveis sanitaris o la necessitat de millorar el coneixement de les malalties entre els professionals del sistema sanitari. Aquestes mateixes qüestions són, bàsicament, les que plantegen les persones afectades de sensibilitat química múltiple.

També es reconeix als usuaris dels serveis sanitaris públics el dret que es respectin les seves preferències pel que fa a metge i a centre, si bé ara per ara només en l'àmbit de l'assistència primària.

Sobre això, s'han rebut algunes queixes de persones que, com a conseqüència de l'entrada en funcionament d'una nova àrea bàsica de salut al municipi, van ser assignades a un altre equip de primària. Els usuaris expressaven, per diverses raons, la voluntat de continuar essent atesos pels professionals i al centre antic.

L'obertura del nou centre, segons el que exposava l'Administració, tenia com a finalitat evitar massificacions i millorar la qualitat assistencial, i havia fet necessària la redistribució de la població assignada entre tots els facultatius dels diversos centres de primària. Amb això, algunes

persones havien hagut de canviar de metge, segons la seva zona de residència, a fi de normalitzar així la distribució territorial.

El Departament va informar que s'havia fet una valoració individualitzada dels casos i, als qui no s'havia pogut donar una resposta satisfactòria immediata, s'oferia la possibilitat, transcorregut un termini de sis mesos, de sol·licitar novament el canvi de centre, petició que seria valorada d'acord amb la disponibilitat i les circumstàncies del moment.

Amb tot, el Síndic ha recordat a l'Administració que cal informar amb antelació les persones afectades dels possibles canvis, i que cal desplegar reglamentàriament i de manera específica el dret a la lliure elecció de metges i de centres, circumscrit fins ara a un reconeixement genèric. També ha incidit en la importància de millorar la relació metge-pacient, de la qual, sens dubte, la lliure elecció de metge és un element fonamental, i que s'eliminin els condicionants territorials i de

contingent de població, entre d'altres, que limiten l'exercici efectiu del dret d'elecció.

Finalment, cal fer referència a les actuacions iniciades amb relació a la prestació de la interrupció voluntària de l'embaràs, com a conseqüència de les modificacions introduïdes per la Llei orgànica 2/2010, del 3 de març, de salut sexual i reproductiva i de la interrupció voluntària de l'embaràs.

El Síndic ha considerat oportú iniciar una actuació d'ofici, que actualment està en tramitació. L'objecte d'aquesta actuació és, d'una banda, conèixer i valorar les mesures adoptades pel Departament de Salut per garantir l'accés efectiu a aquesta prestació, i també la disponibilitat per part de les persones interessades de la informació preceptiva i la garantia del dret a la intimitat i la confidencialitat de les dades; de l'altra, analitzar les mesures preses, davant l'eventual objecció de consciència dels professionals, perquè no afecti el dret a la prestació de les persones interessades.

#### Queixa 00082/2010

Un ciutadà planteja la seva queixa per la llista d'espera en què es troba perquè li facin una resonància magnètica a l'Hospital Mútua de Terrassa i per l'ajornament d'aquesta prova.

En la seva resposta, el Departament de Salut informa que el temps mitjà d'espera per a proves diagnòstiques és de quaranta-cinc dies, aproximadament.

El Síndic constata que, en aquest cas concret, se supera aquest termini amb escreix, ja que des del moment de prescripció de la prova fins a la data prevista de realització hauran transcorregut deu mesos, i comparteix amb la persona interessada la percepció que és un temps excessiu. Per això, suggereix a l'Administració que faci les gestions oportunes perquè es dugui a terme aquesta prova diagnòstica com més aviat millor.

## Sobre drets relacionats amb la informació general i sobre les prestacions i els serveis

La indefinició, total o parcial, de quines són les condicions en què els serveis públics oferiran directament una prestació o assumiran el cost de les despeses derivades del recurs a l'assistència sanitària privada motiva diverses queixes.

Totes les persones tenen dret a rebre de l'Administració sanitària informació sobre els serveis sanitaris als quals poden accedir i sobre els requisits necessaris per fer-ne ús, i així ho estableix l'article 23 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya.

El contingut del dret a l'assistència sanitària està delimitat pel conjunt de prestacions establertes a la Cartera de serveis comuns del Sistema Nacional de Salut, sens perjudici de les millores o les prestacions addicionals que pugui introduir cada comunitat autònoma.

En aquest sentit, cal fer referència a les denegacions de rescabaments de despeses per desplaçaments. Sobre aquesta qüestió, l'any 2007 el Síndic va recomanar que es definís reglamentàriament el concepte, la naturalesa jurídica i l'abast de l'ajut per al pagament de les despeses de desplaçaments, i també els supòsits i les condicions, a fi de garantir l'equitat a l'hora de concedir-lo. Tot i que el Departament de Salut va acceptar aquesta recomanació i va indicar que s'estava redactant una instrucció per regular aquesta qüestió, encara no s'ha definit reglamentàriament el marc normatiu d'aquest tipus d'ajut, de manera que no s'ha complert aquesta recomanació.

### Convé accelerar la regulació de la prestació de farmàcia gratuïta

També resta pendent de reglamentar la prestació de farmàcia gratuïta perquè totes les persones coneguïn els criteris per concedir-la o denegar-la. Aquesta mancança s'evidencia en les queixes de persones afectades per diverses malalties i discapacitats, a les quals se'ls denega el rescabament de despeses perquè no n'assoleixen un percentatge determinat. El Síndic va recomanar temps enrere al Departament de Salut que regulés aquesta qüestió, amb uns criteris objectius que permetessin donar resposta a les situacions individuals amb respecte a l'equitat i la seguretat jurídica. Per això, convé

accelerar la publicació d'aquesta normativa, d'acord amb l'acceptació i la voluntat manifestada per l'Administració sobre aquest suggeriment.

En altres casos, s'han detectat informacions confuses per part dels professionals sanitaris sobre la inclusió o no de determinades prestacions o tractaments. Això genera una inseguretat en les persones afectades que de vegades pot retardar la recerca d'altres recursos i, en definitiva, la solució dels seus problemes de salut. Cal, doncs, assegurar una informació acurada sobre aquesta qüestió en tots els nivells del sistema sanitari, i tenir en compte que els serveis d'atenció primària constitueixen sovint la font d'informació més habitual per a les persones usuàries.

Finalment, l'usuari té dret a presentar suggeriments i reclamacions en cas de disconformitat amb qualsevol aspecte de l'assistència sanitària o l'atenció rebuda, i a rebre una resposta per escrit i en un termini adequat. En aquest sentit, arran de les queixes rebudes sobre la manca o la insatisfacció pel contingut de la resposta, el Síndic ha incidit en el deure de donar resposta en tots els casos, de manera coherent amb totes les qüestions plantejades per les persones interessades, de conformitat amb les bones pràctiques que recomana el Codi de bones pràctiques administratives aprovat pel Síndic de Greuges.

### Queixa 06029/2009

El promotor es queixa de la denegació de la sol·licitud de derivació a l'Hospital de Sant Joan de Déu que va tramitar l'odontòloga del centre d'atenció primària per a la seva filla menor. Posteriorment, el centre hospitalari va denegar aquesta petició perquè es tractava d'una pacient de fora de la seva zona, i arran d'això, l'odontòloga el va informar que haurien d'acudir a la sanitat privada.

En la resposta al Síndic, el Departament de Salut comunica que es va concertar una visita en un altre centre hospitalari corresponent a la zona de referència, on van informar la persona interessada que el tractament no estava inclòs en la sanitat pública, tot i que a l'Hospital de Sant Joan de Déu s'oferia de manera restringida als pacients de la seva àrea.

Tenint en compte que la persona interessada havia manifestat que, en cas que el tractament en quedés exclòs, acudiria a un centre privat al més aviat possible, i que la incertesa sobre la cobertura de la sanitat pública està retardant la seva decisió, el Síndic suggereix al Departament que contacti amb el promotor de la queixa i l'informi clarament sobre la inclusió o no a càrrec de la sanitat pública del tractament prescrit a la seva filla i, en cas que estigui cobert, es faci la derivació sense més dilació. Finalment, el Departament informa la persona interessada sobre l'exclusió del tractament de la cartera de serveis i el Síndic finalitza les actuacions.

## Sobre drets relacionats amb la qualitat assistencial

S'han rebut diverses queixes que tenen a veure amb qüestions com ara la qualificació professional del personal responsable de l'assistència sanitària, el tracte dispensat a les persones usuàries, la coordinació entre nivells assistencials i l'atenció sanitària en general.

Pel que fa a la primera qüestió, les persones usuàries dels serveis sanitaris públics tenen dret a rebre una assistència sanitària basada en els coneixements científics actuals i adequada a les necessitats de cada persona i a la gravetat de la malaltia.

Les queixes amb relació a la qualificació dels professionals sanitaris són poques, però en alguns casos sí que s'ha plantejat el que és considerat per les persones interessades com una situació d'insuficiència en formació i coneixement sobre determinades malalties per part d'alguns professionals, com és el cas de la fibromiàlgia o la síndrome de fatiga crònica.

En canvi, són nombroses les queixes relacionades amb el tracte que reben les persones usuàries per part del personal del sistema sanitari. Sobre aquesta qüestió, el Síndic ha recordat la necessitat de prestar sempre als pacients un tracte humà, respectuós i considerat, i tenir en compte, a més, que sovint les persones afectades no es troben en condicions físiques o anímiques òptimes. De vegades es donen versions contradictòries entre les diverses parts implicades, que difícilment poden ser objecte de comprovació pel Síndic.

Davant denúncies de les persones usuàries sobre un tracte inadequat i vexatori per part dels professionals sanitaris, el Síndic ha recomanat que s'investiguin les situacions plantejades i que, en cas que efectivament es produeixi un tracte deficient, s'apliquin mesures correctores i se n'informi la persona interessada. Així mateix, ha recomanat que, si es constata un comportament intimidador i agressiu de la persona usuària, es valori la possibilitat de posar-ho en coneixement de la Unitat Central de Prevenció, per si fos oportú iniciar algun tipus d'actuació.

Per garantir una assistència sanitària de qualitat, també és imprescindible que es doni una atenció sanitària continuada i integral que inclogui mesures de prevenció, diagnòstic, tractament i rehabilitació. Així, en molts supòsits l'atenció sanitària d'una patologia s'ha de prestar amb la implicació de diversos centres sanitaris o professionals.

En aquests casos, cal que hi hagi entesa entre aquests centres i que el pacient no tingui la sensació que hi ha una manca de comunicació entre ells. És necessària una actuació coordinada entre tots els serveis i, en alguns casos en què això no s'ha produït, el Síndic ha suggerit que s'introdueixin les mesures correctores que calguin per assegurar una coordinació total, de manera que el pacient percebi unitat en la seva atenció.

Aquesta necessitat de millorar la coordinació també es percep en la gestió de les llistes d'espera. L'ajornament sense data concreta de proves diagnòstiques per a la valoració de les quals el pacient ja tenia concertada visita amb l'especialista, en pot ser un exemple. Davant d'aquestes situacions, el Síndic ha recordat a l'Administració que s'ha de tenir la màxima cura en la coordinació de la programació de les proves i de les visites per valorar-les, de manera que s'eviti provocar una angoixa innecessària als pacients.

### La coordinació entre els serveis sanitaris és rellevant per a una assistència sanitària de qualitat

Finalment, dins d'aquest bloc també cal fer referència a un nombre important de queixes que plantegen possibles negligències en l'actuació dels professionals sanitaris, irregularitats en el funcionament dels centres o els serveis, com ara el transport sanitari, o actuacions sobre la reparació de danys i perjudicis causats a les persones com a conseqüència de l'assistència sanitària.

En aquests casos, cal que l'Administració sanitària prengui les mesures d'investigació i de supervisió oportunes i, en cas que es comprovi la comissió d'infraaccions, incoï expedients sancionadors. En aquesta direcció es plantegen les recomanacions del Síndic a l'Administració: cal informar convenientment les persones afectades, a més de recordar que, quan la relació de causalitat entre l'activitat de l'Administració i el resultat lesiu sigui inequívoca, s'haurà d'iniciar d'ofici el procediment de responsabilitat patrimonial.

**Queixa 03573/2010**

La promotora es queixa del tracte irrespectuós que li va dispensar la metgessa de capçalera. El Departament de Salut informa que l'incident es va produir perquè la doctora va recriminar la pacient per haver interromput el funcionament normal de la consulta, i indica que no li consta cap reclamació en relació amb el tracte que aquesta doctora presta a les persones usuàries del centre. Si bé de la informació facilitada no es pot deduir una actuació incorrecta de la doctora, el Síndic recorda que les persones que són ateses als centres sanitaris tenen dret que se les tracti de manera respectuosa i educada, amb independència de les seves expectatives, i el deure legal de contestar de manera raonada i donant resposta a allò que la persona interessada ha plantejat.

## Actuacions d'ofici

**AO 00393/2010**  
Finalitzada

### Problemes amb el subministrament de les vacunes contra la poliomièlitis

El Síndic ha tingut coneixement que en algun centre d'atenció primària de Barcelona hi ha hagut problemes amb el subministrament que l'Agència de Salut Pública de Barcelona fa de les vacunes contra la poliomièlitis. Per tant, s'ha decidit obrir una actuació d'ofici amb la finalitat que el Departament de Salut informi sobre aquesta possible deficiència en el subministrament.

El Departament de Salut ha tramès un escrit de resposta al Síndic, del qual es desprèn que ara per ara no hi ha cap problema amb la distribució i el subministrament de la vacuna contra la poliomièlitis, ni per a la vacunació sistemàtica ni per a la vacunació selectiva. Per aquest motiu, el Síndic tanca l'actuació d'ofici iniciada.

**AO 00519/2010**  
En tramitació

### Indemnització per a les persones afectades de talidomida els anys 1960-1965

La disposició addicional 57a de la Llei de pressuposts generals de l'Estat per a l'any 2010 estableix la previsió d'una indemnització per a les mares que van patir malformacions corporals durant el procés de gestació, en el període 1960-1965, com a conseqüència de la ingesta de talidomida. Atesa la necessitat de desplegar aquestes indemnitzacions al territori català, el Síndic obre aquesta actuació d'ofici per analitzar les actuacions previstes pel Departament de Salut.

**AO 00675/2010**  
En tramitació

### Contagi d'hepatitis C en una clínica de Tarragona concertada amb el Sistema Català de Salut

Segons diverses notícies aparegudes en la premsa del dia 10 de febrer de 2010, un servei privat d'hemodiàlisi concertat amb el Sistema Català de Salut ha contagiat l'hepatitis C almenys a set persones, a les quals se'ls va comunicar el passat mes de desembre. Tot i que el Departament de Salut ha obert un expedient per investigar el cas i les causes del brot, el Síndic decideix obrir una actuació d'ofici per fer un seguiment de l'actuació administrativa i per verificar si s'han satisfet els drets dels ciutadans afectats. Cal que el Departament investigui i analitzi els fets produïts, per si se'n pot despendre alguna irregularitat en l'organització i el funcionament del centre.

**AO 01319/2010**  
Finalitzada

### Naixements de nens de la Seu d'Urgell a Andorra

El Síndic ha tingut notícia, pels mitjans de comunicació, que Hisenda s'ha posat en contacte amb diverses famílies de l'Alt Urgell per reclamar-los la devolució de l'ajut que atorga l'Estat espanyol pel naixement dels seus fills perquè aquests van néixer a Andorra. De manera paral·lela, s'ha posat de manifest que moltes mares d'aquest territori han donat a llum a l'Hospital de Nostra Senyora de Meritxell d'Andorra.

Arran de la informació que ha facilitat el Departament de Salut, el Síndic observa que, de les dotze persones que, tot i residir a l'Estat espanyol, van donar a llum a Andorra l'any 2009, una ho va fer per mitjà de la seva mútua privada i la resta perquè, com treballen a Andorra, tenen dret a accedir a l'assistència sanitària per maternitat d'aquell país. Així doncs, d'això es dedueix que el model sanitari públic català garanteix, en general, l'assistència sanitària de les persones que donen a llum a la zona de l'Alt Pirineu.

**AO 01342/2010**  
**En tramitació****Atenció sanitària als residents de centres de tercera edat**

A Catalunya hi ha zones amb una concentració més alta de residències d'atenció a la gent gran, com ara la zona del Maresme o la del Baix Llobregat. El Síndic ha tingut coneixement que alguns equips d'atenció primària (EAP) d'aquestes zones es troben limitats de mitjans i no poden atendre les persones grans ingressades en residències de manera òptima. Seria convenient reforçar determinats EAP amb la dotació d'equips extra per poder atendre aquest tipus de població. Així doncs, el Síndic inicia aquesta actuació d'ofici per estudiar a fons l'assumpte i fer els suggeriments que corresponguin al Departament de Salut.

**AO 01756/2010**  
**En tramitació****Atenció sanitària als catalans residents a l'estranger en els seus desplaçaments temporals a Catalunya**

Actualment, no hi ha cobertura sanitària per als catalans que resideixen a l'estranger quan es desplacen temporalment a Catalunya. Ara per ara, no hi ha cap normativa catalana que prevegi aquesta prestació sanitària. Tanmateix, altres comunitats autònomes han inclòs aquesta prestació en la seva cartera de serveis, de manera que les persones que hi van néixer i que resideixen a l'estranger, sempre que conservin la nacionalitat espanyola o tinguin doble nacionalitat, tenen dret a l'assistència sanitària durant la seva estada temporal en aquella comunitat. El Síndic inicia aquesta actuació d'ofici amb la finalitat d'estudiar a fons aquest assumpte, per a la qual cosa es dirigeix al Departament de Salut.

**AO 02374/2010**  
**En tramitació****Programa d'atenció domiciliària i equips de suport (PADES)**

Arran de la queixa 01976/2009, s'ha posat de manifest la problemàtica amb què es troben les persones que reben atenció a través del PADES en algunes zones de la ciutat de Barcelona en què no s'ofereix aquest servei durant els caps de setmana i els dies festius. Així, s'ha evidenciat que el calendari i els horaris d'atenció del servei PADES varien segons les zones urbanes de la ciutat. Aquesta situació provoca malestar als familiars d'aquests malalts en els casos, sobretot en períodes de vacances que enllacen amb caps de setmana, en què el servei PADES no es presta durant diversos dies seguits. Per això, el Síndic obre una actuació d'ofici i demana al Departament de Salut que l'informi sobre aquesta qüestió.

**AO 02687/2010**  
**En tramitació****Les mesures de suport a les persones afectades de celiàquia**

La problemàtica que afecta les persones malaltes de celiàquia ha estat objecte de diverses actuacions del Síndic, especialment amb relació a les despeses d'alimentació a què han de fer front i la inexistència d'ajuts específics per cobrir o pal·liar aquestes despeses. Així doncs, el Síndic obre aquesta actuació d'ofici per estudiar quines mesures de suport als malalts de celiàquia ha adoptat l'Administració.

**AO 04115/2010**  
**En tramitació****Dificultats en l'expedició de receptes a persones d'altres comunitats autònomes desplaçades temporalment a Catalunya**

El Justícia de Aragó ha traslladat al Síndic diversos problemes d'algunes persones residents a la comunitat autònoma d'Aragó per accedir als medicaments que necessiten com a malalts crònics. Alguns ciutadans aragonesos que passen la temporada d'estiu a la Costa Daurada s'han trobat amb dificultats perquè els centres sanitaris catalans els prescriuin la medicació que necessiten. També s'informa que aquesta situació deriva de les instruccions adreçades per la Regió Sanitària Camp de Tarragona als centres sanitaris d'aquest àmbit, en les quals s'insta els facultatius a no renovar els tractaments de llarga durada als pacients crònics provinents de fora de Catalunya.

**AO 04402/2010**  
**En tramitació****Possible error de diagnòstic en un hospital**

Els mitjans de comunicació s'han fet ressò d'un cas amb relació a un possible error de diagnòstic en un hospital. Una dona gestant va ser atesa al Servei de Ginecologia, se li va diagnosticar un avortament diferit i se la va citar per a una intervenció quirúrgica dos dies després. Abans de la intervenció, la dona va acudir a un altre centre sanitari privat, on van corregir el diagnòstic pel d'amenaça d'avortament i la prescripció de repòs. Tenint en compte l'aparent gravetat dels fets, el Síndic vol investigar i comprovar les actuacions de l'Administració sanitària.

**AO 05254/2010**  
**En tramitació****L'aplicació de la Llei d'interrupció voluntària de l'embaràs (IVE)**

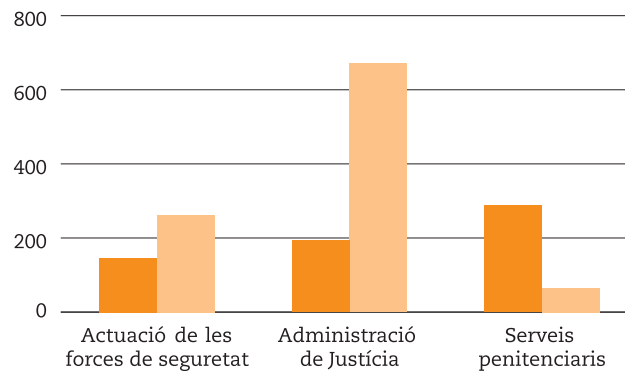
En un comunicat públic de l'Associació de Clínicas Acreditades per a la Interrupció de l'Embaràs (ACAI) s'informa que a Catalunya hi ha un desconeixement d'aquesta llei per part del personal sanitari i els funcionaris que han de tramitar el reemborsament del cost de la intervenció a les pacients, la qual cosa produeix confusió i indefensió a les usuàries. A més, recriminen la burocratització del procés de rescabament de les despeses. A partir d'aquestes informacions, i per garantir l'aplicació correcta d'aquesta llei, el Síndic obre aquesta actuació d'ofici.

## 11. SEGURETAT CIUTADANA I JUSTÍCIA

### Seguretat ciutadana i justícia en xifres

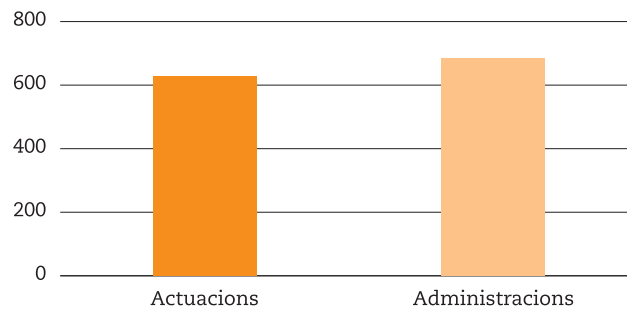
#### a. Distribució segons la matèria de les actuacions iniciades durant el 2010

Seguretat ciutadana i justícia	■ Queixes	■ Actuacions d'ofici	■ Consultes	Total
Actuació de les forces de seguretat	143	3	262	408
Administració de justícia	191	3	670	864
Serveis penitenciaris	287	-	65	352
<b>Total</b>	<b>621</b>	<b>6</b>	<b>997</b>	<b>1.624</b>



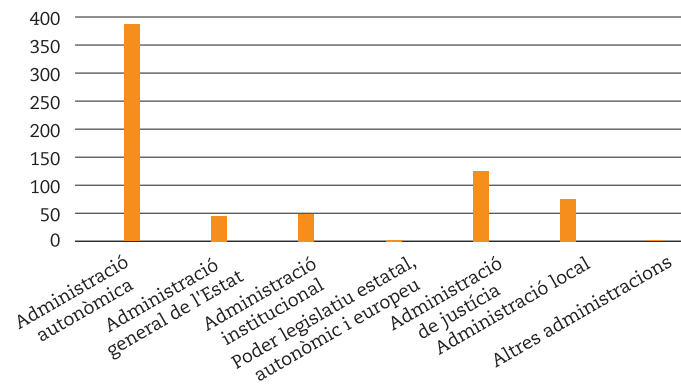
### b. Nombre d'administracions afectades en les actuacions

Expedients amb	■ Actuacions	■ Administracions
Una administració afectada	576	576
Dues administracions afectades	47	94
Tres administracions afectades	3	9
Cinc administracions afectades	1	5
<b>Total</b>	<b>627</b>	<b>684</b>



### c. Distribució segons les administracions afectades de les actuacions iniciades durant el 2010

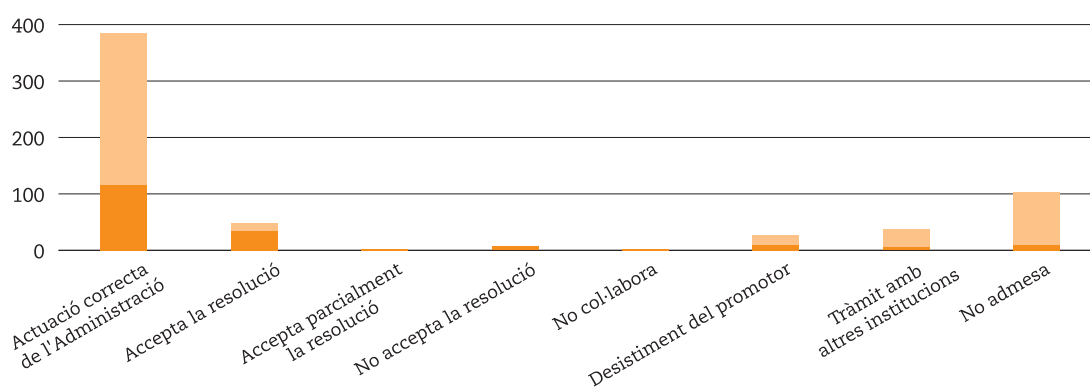
Tipus d'administració	Queixes	Actuacions d'ofici	■ Total
Administració autonòmica	383	4	387
Administració general de l'Estat	44	1	45
Administració institucional	49	-	49
Poder legislatiu estatal, autonòmic i europeu	-	2	2
Administració de justícia	125	-	125
Administració local	75	-	75
Serveis d'interès general	1	-	1
<b>Total</b>	<b>677</b>	<b>7</b>	<b>684</b>



## d. Distribució segons la finalització de les actuacions durant el 2010

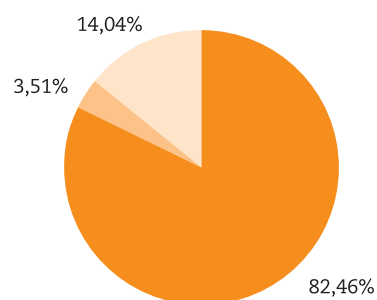
	< 2010	2010	Total	
<b>Actuacions en tramitació</b>	<b>35</b>	<b>201</b>	<b>236</b>	<b>27,93%</b>
Actuacions prèvies a la resolució del Síndic	28	193	221	26,15%
Accions posteriors a la resolució del Síndic	7	8	15	1,78%
<b>Actuacions finalitzades</b>	<b>174</b>	<b>332</b>	<b>506</b>	<b>59,88%</b>
Actuació correcta de l'Administració	116	268	384	45,44%
- Abans de la investigació del Síndic	87	210	297	35,15%
- Després de la investigació del Síndic	29	58	87	10,30%
Accepta la resolució	34	13	47	5,56%
Accepta parcialment la resolució	2	-	2	0,24%
No accepta la resolució	7	1	8	0,95%
No col·labora	1	-	1	0,12%
Desistiment del promotor	9	18	27	3,20%
Tràmit amb altres institucions	5	32	37	4,38%
<b>No admesa</b>	<b>9</b>	<b>94</b>	<b>103</b>	<b>12,19%</b>
<b>Total</b>	<b>218</b>	<b>627</b>	<b>845</b>	<b>100,00%</b>

## Actuacions finalitzades i no admeses



## e. Grau d'acceptació de les consideracions del Síndic

Accepta la resolució	47	82,46%
Accepta parcialment la resolució	2	3,51%
No accepta la resolució	8	14,04%
<b>Total</b>	<b>58</b>	<b>100,00%</b>



## Mancances estructurals de l'organització judicial i dels registres civils

Les queixes en l'àmbit de l'Administració de justícia posen en relleu que els retards en la tramitació d'alguns assumptes judicials tenen l'origen en deficiències estructurals de l'òrgan judicial. Aquestes deficiències acaben provocant la vulneració del dret a un procés sense dilacions indegudes, establert en l'article 24 de la Constitució. També cal destacar, com a disfuncions importants que generen queixes, les dilacions en els serveis que presten els registres civils.

Quan es tracta de situacions relacionades amb mancances estructurals de l'organització judicial, hi ha nombrosa doctrina que ha afirmat que aquestes mancances no impedeixen apreciar la vulneració del dret a no patir dilacions (entre d'altres, les sentències del Tribunal Constitucional 36/1984, 85/1990, 10/1991 i 195/1997).

**Els retards en la tramitació dels afers judicials reflecteixen mancances estructurals i el volum de feina excessiu d'alguns jutjats**

Alguns d'aquests problemes han estat constatats pel Departament de Justícia, per la presidenta del Tribunal Superior de Justícia i pel mateix Consell General del Poder Judicial (CGPJ), en particular, pel Servei d'Inspecció, per mitjà de la visita a l'òrgan judicial en qüestió.

En les queixes es parteix que aquestes deficiències són produïdes per causes estructurals i per una càrrega de treball excessiva. El fet que davant aquesta situació s'hagi eximit de responsabilitat les persones que integren els diversos òrgans judicials no implica que no es conclouï que el retard és injustificat, de la mateixa manera que tampoc no limita el dret fonamental dels ciutadans a reaccionar davant aquest retard.

No sempre queda clar quina és la causa real dels retards i de les problemàtiques que pateixen alguns òrgans judicials. En uns casos, els problemes s'han atribuït a la mobilitat de la plantilla funcional, a la baixa per malaltia d'alguna funcionària interina del Cos de Tramitació Processal o bé a la reducció d'un terç

de la jornada laboral per tenir cura d'un fill. En d'altres, els retards obeeixen al gran volum de feina i a la càrrega de treball que suporta l'òrgan judicial. En alguns casos també s'ha pogut constatar la discrepància que hi ha entre el Departament de Justícia i la Sala de Govern del Tribunal Superior de Justícia respecte del motiu d'aquests retards. Mentre la presidenta valora que el retard té una causa clarament estructural, el Departament de Justícia valora que el volum de feina que suporten els òrgans judicials i el consegüent retard en la tramitació dels assumptes respon a una situació conjuntural com a conseqüència de la situació pressupostària actual.

Les sol·licituds d'augment de plantilla que ha fet la Sala de Govern del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya no han estat ateses perquè el Departament de Justícia és de l'opinió que un nombre superior de plantilla no sempre implica un augment del rendiment i de l'eficiència. Com a tal, considera que són molts els factors que poden influir en la productivitat dels diversos jutjats, com ara l'alta taxa de mobilitat del personal i l'organització interna d'aquest.

Les mancances de l'organització judicial, en particular de mitjans personals i materials, també s'han constatat en els registres civils de grans poblacions.

Sobre les disfuncions detectades en aquests registres civils arran de les queixes rebudes, destaquen, per tipus de problemàtiques, les relatives a la lentitud en la tramitació i la inscripció d'expedients de matrimoni i de nacionalitat. En tots els casos, els promotors de les queixes denuncien el temps d'espera en la tramitació d'aquest tipus d'expedients.

**Cal garantir i millorar el servei al ciutadà que es presta als registres civils**

En alguns d'aquests registres, es dona la circumstància que el jutjat que assumeix les funcions registrals les ha de compatibilitzar amb les funcions jurisdiccionals i, per tant, la plantilla de l'òrgan judicial té adscrits al registre civil funcionaris dels diversos cossos.

Segons la informació tramesa pel Departament de Justícia, en aquests registres s'han fet anàlisis organitzatives i s'han establert plans de millora en diversos àmbits (l'horari d'atenció

al públic, la dotació de mitjans personals i materials, l'atenció telefònica, etc.). En el marc de l'actuació d'ofici que el Síndic de Greuges va obrir sobre els registres civils, s'ha informat la institució de les línies de millora engegades i de les accions que s'han dut a terme en aquests registres. Tot i així, com que es continuen rebent queixes sobre aquesta qüestió, el personal del Departament haurà de fer el seguiment d'aquests registres i treballar conjuntament amb els seus responsables per

garantir i millorar el servei que es presta als ciutadans.

Finalment, cal assenyalar que, en aquest tema, la Sala de Govern del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya ha fet palesa la lamentable situació en la qual es troben els registres civils de Catalunya, en particular el de Barcelona, i ha reiterat que cal una dotació més alta de mitjans personals i materials.

### Queixa 05145/2010

La queixa la va presentar un ciutadà perquè considerava que la durada per expedir la partida de naixement al Registre Civil de Barcelona era desproporcionada.

Segons la informació facilitada pel ciutadà, després de prestar jurament per obtenir la nacionalitat, a l'acte li van notificar que la inscripció de la partida de naixement, a l'efecte de tramitar el passaport i el DNI espanyols, trigaria quatre mesos.

Segons la informació aportada per la Sala de Govern del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, el retard per expedir documents no és més que el reflex de la situació que pateix el Registre Civil de manca de mitjans personals i dependències adequades per atendre tota la demanda de la població que atén.

Per això, el Síndic s'ha adreçat al Departament de Justícia per demanar-li informació sobre les necessitats personals i materials que presenta el Registre, i també sobre l'estat i l'adequació de les dependències.

## Manca de resposta dels col·legis professionals

Un volum important de les queixes que s'han presentat en matèria de col·legis professionals o corporacions de dret públic estan relacionades amb la manca de resposta a les queixes i les reclamacions presentades pels ciutadans. Les persones s'han adreçat al Síndic per plantejar el temps transcorregut sense haver obtingut resposta d'ençà que van presentar una queixa al col·legi professional per l'actuació d'un dels seus col·legiats.

El deure de l'Administració de donar resposta escrita a les qüestions que els ciutadans li plantegen per escrit, tant en el marc d'un procediment administratiu com quan formulen queixes, també és exigible respecte dels col·legis professionals. És en compliment d'aquest tràmit que es garanteix el dret que tota persona interessada té a rebre una resposta escrita a la qüestió plantejada i el dret a conèixer i a ser informada del curs que segueix la seva queixa.

### El deure de motivar les resolucions que es dicten és exigible també als col·legis professionals

El Síndic considera que quan una persona s'adreça a l'Administració, si bé no té l'expectativa d'una resposta immediata a les qüestions que planteja per escrit, l'endarreriment en la resposta pot generar la percepció, encara que no sigui certa, que la seva pretensió no rep l'atenció adequada. Alhora, la manca d'informació dels òrgans col·legiats a les qüestions que els ciutadans els plantegen per escrit en el marc d'un procediment sancionador pot causar-los indefensió i inseguretat jurídica.

És arran que el Síndic intervé per demanar informació que s'observa que les actuacions dutes a terme pel col·legi gairebé sempre són en sentit contrari als interessos de la persona interessada, ja que el col·legi no aprecia ni constata conductes infractores en les actuacions dels seus col·legiats.

D'altra banda, arran de l'estudi de les queixes rebudes sobre aquest tema, també s'ha constatat que algunes de les resolucions de les juntes de govern en què es resol l'objecte de la queixa, en

aquest cas, les diligències informatives iniciades contra un dels col·legiats estan mancades de motivació perquè o bé no s'expliquen degudament els motius de la decisió acordada o bé no s'expressen els recursos que es poden interposar contra la resolució esmentada.

Sobre el deure de motivació, el Síndic considera que l'exigència de motivació no constitueix un requisit merament formal sinó de fons. Per aquest motiu, ha recordat que aquesta exigència no es pot complir amb la utilització de fórmules poc convencionals, sinó motivant el procés lògic i jurídic que determina la decisió.

### L'exigència de motivar les resolucions no constitueix un requisit merament formal sinó de fons

Hi ha hagut casos en què s'ha constatat que la resolució de la junta de govern estava degudament motivada, però no s'informava la persona interessada de quins eren els recursos que podia interposar contra la decisió acordada. Amb l'objectiu d'evitar situacions d'indefensió, el Síndic ha recordat al col·legi el que estableix la Llei 30/1992, del 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, o la Llei 7/2006, del 31 de maig, de l'exercici de professions titulades i dels col·legis professionals, sobre el fet que les resolucions que posen fi als procediments han d'expressar els recursos que s'hi poden interposar, i també l'òrgan administratiu o judicial davant del qual s'han de presentar i el termini per interposar-los.

### Queixa 04711/2009

La queixa la va presentar la persona interessada per la manca de resposta del Col·legi Oficial de Metges davant els diversos escrits que va presentar en què denunciava l'actuació de dos doctors.

Segons la informació facilitada pel col·legi, la Junta de Govern havia acordat arxivar l'expedient d'informació reservada, atès que considerava que no hi havia hagut cap vulneració de les normes del Codi deontològic ni professional per part dels dos doctors en l'exercici de la seva professió.

En la informació tramesa no hi havia constància que la junta hagués informat la persona interessada dels recursos que podia interposar contra la resolució emesa. Per això, el Síndic ha recordat al Col·legi, entre altres consideracions, que les resolucions que posen fi al procediment han d'expressar els recursos que s'hi poden interposar, i també l'òrgan administratiu o judicial davant del qual s'han de presentar i el termini per interposar-los. A hores d'ara, el Síndic està en espera de conèixer la posició del Col·legi respecte d'aquesta resolució.

### Queixa 04551/2009

La queixa la va presentar un col·legiat del Col·legi Oficial de Psicòlegs de Catalunya que manifestava la seva disconformitat amb el fet que el Col·legi no resolgués dins el termini establert les peticions que li havia adreçat.

De la informació facilitada pel Col·legi se'n desprenia que la Junta de Govern havia procedit a donar resposta a les qüestions plantejades pel col·legiat en el seu escrit.

Atès el temps transcorregut des que es van rebre les peticions de la persona interessada fins que el Col·legi li va donar resposta, el Síndic va recordar al Col·legi el deure de resoldre de manera expressa els procediments que es promoguin davant la corporació i de fer-ho, d'acord amb la normativa vigent, en un termini màxim que no superi els tres mesos, en els casos de procediments iniciats a instància de part.

## Manca o endarreriment de la resposta de la policia local a les sol·licituds d'informació

Les queixes rebudes pel Síndic de Greuges sobre policies locals fan referència, principalment, a la disconformitat de la persona interessada amb l'actuació dels agents, ja sigui perquè es considera que s'ha produït una situació d'abús de poder o hi ha hagut una manca de proporcionalitat en l'actuació dels agents o perquè el tracte rebut no ha estat l'adequat.

Enguany, a més, cal posar en relleu les queixes relatives a la manca de resposta de l'Administració municipal a les queixes que li presenten els ciutadans sobre l'actuació de la policia local pels motius esmentats més amunt.

Així, un cop estudiats els casos, el Síndic constata la manca d'informació o la informació inexacta que es facilita al ciutadà quan s'adreça a l'Administració municipal. En algun cas, fins i tot s'ha donat la circumstància que la persona no ha rebut cap resposta a les reclamacions presentades a l'oficina d'atenció al ciutadà corresponent i, a més, la poca informació que se li ha facilitat també ha estat inexacta.

### Els informes de resposta de l'Administració municipal han de respondre totes les qüestions plantejades

A tall d'exemple, es pot esmentar la manca de resposta o la resposta insuficient de l'Ajuntament de Barcelona a les queixes presentades pels ciutadans amb relació a la Guàrdia Urbana de Barcelona. Aquesta resposta insuficient també es produeix a l'hora de trametre al Síndic la informació sol·licitada per resoldre les queixes presentades a la institució sobre aquesta qüestió. Així, la primera resposta a la sol·licitud d'informació que el Síndic fa a l'Administració municipal acostuma a ser inexacta i no resol totes les qüestions sobre les quals s'ha demanat informació, de manera que cal tornar a adreçar-s'hi per aclarir-ne alguns aspectes o bé per demanar una ampliació de les dades.

En conseqüència, la tramitació de la queixa pel Síndic de Greuges s'allarga en el temps i el ciutadà sovint pot tenir la sensació que el seu cas no es tracta amb la diligència deguda. En algun cas, des

que es van iniciar les actuacions fins que es va resoldre la queixa va transcórrer gairebé un any i mig.

Per aquest motiu, el Síndic recorda a l'Administració municipal la necessitat de donar una resposta adequada a tots els aspectes que se li planteja, i també el deure de respondre dins d'un termini raonable perquè la resolució de la queixa no es dilati en el temps.

### Queixa 01860/2010

La promotora de la queixa exposa que el 2006 va denunciar el robatori del seu ciclomotor a una comissaria de la ciutat de Barcelona. El 2007 va donar de baixa el vehicle perquè no es localitzava. L'octubre de 2009 va rebre una trucada del taller on havia comprat el vehicle en què se l'informava que el ciclomotor estava estacionat en un carrer de Barcelona amb un cartell de la Guàrdia Urbana en què deia "Abandonada". La persona interessada va presentar una queixa a l'Ajuntament de Barcelona per denunciar els fets, sense èxit.

Com que el primer informe rebut no aclaria les qüestions plantejades, el Síndic va demanar novament informació al consistori. L'Ajuntament va respondre que, atès que s'havia cancel·lat l'expedient d'abandonament, s'anul·laven tots els tràmits posteriors, exceptuant-ne una denúncia que estava en fase de descàrrec.

El Síndic va suggerir que s'arxivés tot el procediment, inclosa la denúncia, ja que en el primer informe de l'Ajuntament es reconeixia que la denúncia esmentada no s'hauria d'haver produït. Actualment, el Síndic està en espera de la resposta de l'Ajuntament a aquest suggeriment.

## Disparitat de preus als economats dels centres penitenciaris

Al llarg del 2010 s'han rebut diverses queixes d'interns que expressen la seva disconformitat amb els preus excessius dels productes que es venen a les botigues gestionades pel Centre d'Iniciatives per a la Reinserció (CIRE).

L'any 1993 es va externalitzar el servei de botigues als centres penitenciaris Brians 1 i Quatre Camins, a partir d'un procediment negociat i sense publicitat. Aquest model permetia que els treballadors de l'empresa concessionària treballessin en el servei de manera conjunta amb els interns, els quals havien estat prèviament formats dins un programa de foment. Actualment, el model d'externalització no és vigent als centres penitenciaris catalans.

**El preu dels productes a la venda als economats d'autogestió és un 30% més econòmic que el preu a les botigues d'encàrrec de gestió**

L'any 2007 el Síndic va fer un seguit de suggeriments a l'Administració penitenciària en relació amb els preus elevats dels productes que es venien als economats dels centres penitenciaris. Entre d'altres, va suggerir que la compra a l'engròs, juntament amb el fet que l'Administració no es pugui lucrar amb la comercialització dels productes, havia de permetre que els preus fossin més baixos i que els centres es coordinessin pel que fa als preus dels productes dels economats. Aquests suggeriments van ser acceptats per l'Administració el gener del 2008, de manera que es va acordar un seguit de mesures per homologar els preus de tots els centres.

L'any 2008, en aplicació de l'article 116 del Decret 329/2009, del 5 de setembre, pel qual s'aprova el Reglament d'organització i de funcionament dels serveis d'execució penal a Catalunya, el CIRE va rebre dos encàrrecs de gestió que afectaven els centres penitenciaris de Brians 1, Brians 2 i de Quatre Camins, d'una banda, i els centres penitenciaris de Joves de Quatre Camins i Lledoners, de l'altra. La resta de centres

penitenciaris continuen sent gestionats per la mateixa Administració. Per gestionar aquest tipus de servei de botiga, el CIRE va publicar un concurs a la plataforma de contractació pública de la Generalitat. L'empresa adjudicatària (unió temporal d'empreses formada per les companyies Gesecopri SL i Servecave SL) té la competència sobre les compres i en determina els preus d'acord amb els ofertats al concurs. Aquests preus, un cop signat el contracte, queden fixats per a un any i només es revisen segons l'IPC.

El Departament de Justícia destaca que la novetat del model d'encàrrec de gestió es produeix en la destinació dels guanys, en el sentit que l'adjudicatari paga un cànon econòmic al CIRE per possibilitar la creació de llocs de treball per als interns. Aquest model fa repercutir dos conceptes sobre el preu final del producte: el primer, els beneficis que ha d'obtenir l'empresa adjudicatària; el segon, el cànon que aquesta empresa ha de pagar al CIRE.

Aquest cànon s'estableix en una quantitat diària de 0,365 € per intern. La població penitenciària dels cinc centres afectats per l'encàrrec de gestió s'eleva, aproximadament, a 5.991 interns, en data 30 de juny de 2010. Aquestes dades eleven a 798.150,98 € els ingressos anuals dels CIRE en concepte de cànon.

A més d'aquest cànon, els centres penitenciaris afectats paguen trimestralment al CIRE unes altres quantitats pel servei de botigues. Per tant, el CIRE ingressa anualment un total d'1.614.496,12 €, en concepte de gestió de botigues.

**Segons les dades disponibles, el CIRE ha d'explicar a què ha destinat el 28% dels ingressos que rep en concepte d'encàrrec de gestió**

El 38% d'aquesta quantitat es destina a les retribucions del personal propi del CIRE. El 62% restant, inicialment, està destinat al pagament de llocs de treball per als interns. Tot i així, de l'anàlisi duta a terme s'infereix que el que es destina a la creació i al pagament de llocs de

treball per als interns és únicament un 34%. Per tant, hi ha un 28% de la quantitat total que aquesta institució desconeix a què s'ha destinat.

Pel que fa als preus de les botigues, s'han comparat alguns preus de productes entre centres amb botiga CIRE i centres amb economat d'autogestió (CP Homes de Barcelona i CP Tarragona). A tall d'exemple, imaginem tres interns: el primer, de Quatre Camins, l'encàrrec de gestió del qual és de CIRE; el segon, del Centre Penitenciari d'Homes de Barcelona i el tercer, del Centre Penitenciari de Tarragona. Suposem que cada un compra els mateixos productes al centre respectiu. L'intern que es troba en un centre afectat per l'encàrrec de gestió ha d'afrontar una despesa superior pel mateix producte que els interns dels centres d'Homes de Barcelona i de Tarragona.

Arran de l'actuació d'ofici sobre aquesta qüestió, el Síndic ha conclòs, en primer lloc, que el model

d'encàrrec de gestió és molt més costós per a totes les parts, tant per a l'empresa adjudicatària com per a la mateixa Administració i els interns.

En segon lloc, el fet que un intern d'un centre afectat per encàrrec de gestió paga, pels mateixos productes, una quantitat molt superior a altres interns que estan ingressats en altres centres on s'autogestiona el servei d'economat.

Finalment, el Síndic ha conclòs que es desconeix la destinació del 28% dels diners que rep el CIRE en concepte de gestió de botigues, ja que de l'anàlisi duta a terme se'n desprèn que no tots els diners s'han abocat a la creació i al pagament de llocs de treball per als interns.

Val a dir que aquesta actuació d'ofici està en tramitació i, per tant, un cop es conclouï, es donarà compte a l'Administració dels suggeriments i les recomanacions que s'escaiguin.

#### Queixa 01784/2010

Un intern d'un centre penitenciari denunciava els elevats preus dels productes que es venien a la botiga CIRE del centre, i també dels productes que es podien comprar per catàleg via CIRE, com ara aparells de televisió, cassets de butxaca, ràdios, auriculars, els quals tenien preus superiors que els mateixos productes venuts fora del centre.

Com que no havia fet la reclamació prèvia, se li va demanar que formulés queixa davant el Departament de Justícia i la Secretaria de Serveis Penitenciaris, Rehabilitació i Justícia Juvenil, i que s'adreçés novament al Síndic de Greuges si en un termini prudencial de tres mesos no rebia cap contestació de l'Administració.

No obstant això, la persona interessada va ser informada de l'obertura d'una actuació d'ofici per analitzar els preus dels economats als centres penitenciaris.

## Manca d'homogeneïtat en la regulació de cada centre de les comunicacions entre interns

Entre les queixes rebudes es fa palesa la dificultat que tenen els interns per rebre autoritzacions per mantenir comunicacions íntimes vis-a-vis amb altres interns ingressats en altres centres penitenciaris.

Arran de les visites als centres penitenciaris per part del personal de l'Àrea de Seguretat Pública del Síndic de Greuges, s'ha constatat que la regulació específica sobre aquest tema no és homogènia entre els diferents centres.

L'article 53 de la Llei orgànica 1/1979, del 26 de setembre, general penitenciària, estableix que els establiments han de disposar de locals annexos adequats per a les visites familiars o de persones properes dels interns que no puguin obtenir permisos de sortida. Per concedir aquestes visites, les úniques restriccions que es recullen són les imposades per raons de seguretat, d'interès del tractament i del bon ordre de l'establiment, amb els requisits i la periodicitat que reglamentàriament es determinin.

**Tota persona interna té el mateix dret a les comunicacions vis-a-vis independentment del centre on es trobi**

L'article 45 del Reial decret 190/1996, del 9 de febrer, pel qual s'aprova el Reglament penitenciari i l'article 29.1.f del Decret 329/2006, del 5 de setembre, pel qual s'aprova el Reglament d'organització i de funcionament dels serveis d'execució penal a Catalunya, recullen que correspon als consells de direcció dels centres penitenciaris establir els dies i els horaris de realització d'aquestes visites o comunicacions.

Per tant, a banda d'aquesta regulació reglamentària, els consells de direcció de cada centre penitenciari regulen la normativa específica, que pot variar atenent l'organització pròpia de cada centre.

Per poder gaudir de les comunicacions íntimes entre parelles, els centres penitenciaris

sol·liciten, per norma general, l'acreditació documental que són parella (llibre de família, certificat de matrimoni o de convivència). Si no hi ha aquesta prova documental, se sol·licita que durant un període de temps hagin mantingut comunicacions orals ordinàries. Al mateix temps, si volen canviar de parella també se'ls demana un període de temps de comunicacions orals amb la nova parella.

Pel que fa a les parelles sentimentals que sorgeixen al medi penitenciari, quan no hi ha documentació que indiqui que són parella, el centre comprova que no tinguin altres persones autoritzades a comunicar-s'hi de manera íntima i que, durant un temps raonable, hagin mantingut contacte per mitjà de correspondència o comunicació oral. Es pot donar la circumstància que els interns sol·licitin vis-a-vis amb més d'una parella. En aquests casos, per donar credibilitat a la relació que s'al·lega, el centre només permet el vis-a-vis íntim amb una d'elles.

**Els interns tenen dificultats per mantenir comunicacions íntimes quan no hi ha cap prova documental que acrediti que són parella**

Davant aquesta realitat, per conèixer quin és el funcionament real de les comunicacions que s'estableixen als centres penitenciaris, el Síndic de Greuges ha obert dues actuacions d'ofici, cadascuna de les quals tracta aspectes diferenciats sobre aquesta qüestió.

Una de les actuacions analitza quina és la regulació específica en cada centre penitenciari a l'hora d'establir els criteris i les condicions per a les comunicacions íntimes. Aquesta actuació està en tramitació perquè la informació, tramesa recentment pel Departament de Justícia, encara està en fase d'estudi al Síndic de Greuges. Oportunament es faran arribar els suggeriments que escaiguin a l'Administració.

L'altra actuació se centra explícitament sobre el procediment de concessió de comunicacions íntimes quan els dos membres de la parella sentimental es troben ingressats en centres penitenciaris. El Departament de Justícia ha informat que cada centre penitenciari regula la

normativa específica sobre comunicacions, d'acord amb la singular organització dels serveis. Actualment, aquesta actuació encara no s'ha finalitzat perquè s'ha considerat oportú rebre la informació demanada en l'anterior actuació per finalitzar-la d'una manera més global i amb millor coneixement.

El Síndic entén que la normativa específica de cadascun dels centres penitenciaris sobre

aquesta qüestió ha de ser homogènia per a tots. D'aquesta manera, es garanteix que l'intern o interna, independentment del centre on es troba, pugui exercir els seus drets i conèixer els seus deures amb igualtat de condicions. Es considera que les normes han de tenir la publicitat suficient entre els interns i els professionals que hi treballen per garantir en tot moment el principi de seguretat jurídica.

#### Queixa 02357/2010

El promotor de la queixa exposava la seva disconformitat perquè havia sol·licitat comunicar-se amb la seva dona, interna en un centre penitenciar, i se li va respondre que havia d'esperar tres mesos per a les comunicacions orals i, després, tres mesos més per a les comunicacions íntimes.

El Departament de Justícia va informar que la persona interessada tenia suspeses les comunicacions amb la seva dona perquè ella feia vis-a-vis íntim amb una altra persona i, d'acord amb la normativa del centre, no es permet de fer vis-a-vis íntims amb dues parelles a la vegada. Tot i això, més endavant, el Departament va indicar que la seva dona ja havia donat de baixa la seva parella anterior i tornava a comunicar-se amb el promotor de la queixa.

D'acord amb aquesta informació, es va donar per tancada la queixa, atès que no s'hi va apreciar cap actuació irregular.

#### Queixa 04552/2010

El promotor de la queixa exposava que havia sol·licitat al centre penitenciar on estava el trasllat al Centre Penitenciar Brians 1 per poder estar més a prop de la seva companya sentimental.

Mentre gaudia de permisos, aprofitava aquestes sortides per desplaçar-se al Centre Penitenciar Brians 1 i comunicar-se amb la seva parella. Arran d'un incident que va tenir a l'interior del centre, va deixar de sortir. Per aquesta raó, demanava el trasllat.

El Departament de Justícia va respondre que la persona interessada havia estat traslladada al Centre Penitenciar Brians 1, si bé el motiu que s'assenyalava era el de raons familiars. Atès que s'havia resolt l'objecte de la queixa, es va donar per finalitzada l'actuació.

## Incidències en el compliment dels programes de tractament

La disconformitat d'alguns interns amb els continguts dels programes de tractament que elaboren els equips especialitzats és l'origen d'algunes queixes rebudes al Síndic. En uns casos, els interns manifesten que no poden sortir de permís perquè els equips els indiquen que no han assolit els objectius específics plantejats en aquests programes de tractament. En altres casos, els interns es mostren disconformes amb les eines que tenen els equips per valorar la seva evolució i implicació en els programes de tractament.

Són els equips de tractament els que indiquen els plans de treball que es valoren com a més importants i convenients per a cadascun dels interns. És en funció de l'evolució de l'intern i dels objectius assolits que es podrà variar el pla de treball dissenyat en un principi.

Dins la tipologia de programes específics de tractament que es desenvolupen als centres penitenciaris, destaquen els especialitzats segons variables criminològiques relacionades amb la naturalesa del delictes pel qual la persona és ingressada al centre penitenciari.

### Cal deixar constància escrita de la renúncia o la impossibilitat de l'intern de fer-se una analítica

D'aquesta família de programes destaquen el d'abordatge de les conductes que atempten contra la llibertat sexual de les persones (SAC), el d'abordatge de conductes en les quals la persona condemnada ha emprat actes de violència considerats greus, com ara assassinats o homicidis, i en alguns casos lesions (DEVI), i finalment el d'abordatge de conductes caracteritzades pel maltractament físic i psíquic exercit per la persona condemnada sobre les dones (VIDO).

Un altre grup es correspon amb els programes que presten atenció a interns amb problemàtiques toxicològiques de llarga durada, en què l'addicció a les drogues ha estat el factor bàsic que ha motivat el seu comportament delictiu i els conflictes a l'interior de les institucions penitenciàries. Els interns participants d'aquest

programa tenen en comú que han fet diversos programes de tractament als centres penitenciaris on han estat, però els resultats obtinguts han estat insuficients.

La intervenció que es duu a terme per mitjà d'aquests programes varia en funció del centre en el qual es troba l'intern i, en conseqüència, el que se li demana per tal que assoleixi els objectius fixats, també. En tots els programes, la intervenció implica sotmetre l'intern a un seguiment analític. Als centres penitenciaris més grans suposa ubicar-los en un mòdul específic d'atenció a problemàtiques toxicològiques.

### El Síndic recomana que el procés de recuperació toxicològica es faci, en determinats casos, en un ambient diferent de la presó

De les queixes rebudes sobre els programes específics de tractament (SAC, DEVI o VIDO) el Síndic no ha constatat una actuació administrativa irregular, en el marc del respecte que li mereixen les decisions que acorden els equips de tractament sobre aquesta qüestió. En algun cas, però, el Síndic ha suggerit a l'equip la necessitat de cercar possibles alternatives de tractament quan s'ha detectat que el cas estava bloquejat o bé que l'equip no oferia solucions.

Sobre els programes intensius de toxicomanies, el motiu principal de queixa ha estat el control de com es fan aquestes analítiques. S'ha observat que quan el resultat de l'analítica surt positiu i l'intern no hi està conforme l'equip li planteja la possibilitat de fer-se una contraanàlisi a càrrec seu. Si, tot i així, l'intern sol·licita que se li practiqui una prova forense, és una qüestió que queda en mans judicials.

Quan la disconformitat s'origina per la renúncia de l'intern a fer-se una analítica, o bé es registra com a positiu, el protocol instaurat fa que no en quedi constància escrita.

En aquests casos, el Síndic ha suggerit, d'una banda, que s'elabori un document de renúncia perquè els interns, arribat el cas, puguin signar i així evitar possibles queixes sobre aquesta qüestió. De l'altra, que en els casos en què s'ha verificat que

l'intern està en tractament mèdic o té receptat algun tipus de medicació, es faci constar aquesta informació mèdica com a element que s'ha de valorar.

Finalment, i pel que fa a les orientacions toxicològiques en els casos que estan bloquejats, en què l'intern ha fet diversos tractaments sense èxit, on hi ha un reconeixement de la

problemàtica i es compta amb vinculació exterior, el Síndic ha suggerit al Departament que el procés de recuperació es faci en un ambient diferent del d'una presó. La derivació a un recurs extern o bé al Departament d'Atenció Especialitzada que hi ha en alguns centres penitenciaris pot ser una bona alternativa. Val a dir que en la majoria de casos els suggeriments del Síndic s'han acceptat.

### Queixa 01347/2009

La queixa la va presentar la mare d'un intern que mostrava la seva disconformitat amb l'actuació de l'equip de tractament del centre perquè, segons ella, no s'estava fent un abordatge adequat de la problemàtica toxicològica del seu fill.

L'anàlisi de la trajectòria de l'intern posava de manifest que havia estat marcada per la problemàtica toxicològica, la qual l'havia conduït a una involució conductual. És per aquest motiu que havia patit diverses recaigudes en el consum i que els resultats dels diversos programes seguits per l'intern van ser infructuosos.

De la informació facilitada pel Departament de Justícia se'n desprenia que l'objectiu de l'equip era que l'intern assolís una consciència real del seu problema. Sens perjudici d'això, el Síndic va suggerir que, atès el temps transcorregut a la presó, les dates properes de compliment, els diversos tractaments seguits, la verbalització dels consums realitzats i el suport familiar a l'exterior, feien aconsellable la necessitat de trobar una altra sortida per desbloquejar la situació de l'intern. Aquesta alternativa implicava valorar que l'intern dugués a terme el seu procés de recuperació a l'exterior, com ara la derivació a un recurs extern. Finalment, l'intern va sortir en llibertat definitiva.

### Queixa 01619/2010

La queixa la va presentar un intern que mostrava la seva disconformitat amb la denegació constant de les sol·licituds de permisos i de progressió a tercer grau de tractament.

Segons la informació facilitada pel Departament, l'intern havia fet dos cops el programa específic de violència domèstica. Tanmateix, es mostrava refractari al canvi, fet que impossibilitava que assolís adequadament els continguts del programa i, en conseqüència, l'equip reconeixia un esgotament dels recursos i els programes adequats per al seu cas.

El Síndic va suggerir al Departament de Justícia la necessitat de cercar possibles alternatives, tals com un canvi d'equip de tractament, de mòdul residencial, de centre penitenciar o de tipus de teràpia o programa que li permetessin, abans del compliment definitiu de la condemna, assolir un grau de reinserció i de reeducació suficient per gaudir de permisos i d'un règim de vida en semilibertat. El Departament va respondre que no deixaria de proposar a l'intern el que considerés adequat per a la seva rehabilitació i reinserció, alhora que es podria negar a participar-hi, atès que gaudeix del dret individual a fer-ho.

## Actuacions d'ofici

**AO 01321/2010**  
En tramitació

**Iniciativa legislativa d'elaboració d'una nova llei reguladora de l'indult particular**

El Síndic estudia adreçar-se al Parlament de Catalunya perquè promogui davant les Corts Generals una iniciativa legislativa d'elaboració d'una nova llei reguladora de l'indult particular. L'enduriment progressiu de les penes –a partir de la reforma del Codi penal– i de les condicions de compliment fan necessària aquesta reforma per fer que les penes siguin més proporcionals als delictes que castiguen i avançar en l'objectiu últim de rehabilitar i resocialitzar les persones privades de llibertat.

**AO 01417/2010**  
Finalitzada

**Els protocols dels Mossos d'Esquadra i la informació als familiars de les víctimes**

La dimensió social de la policia fa que aquesta actuï sovint de policia assistencial i doni una resposta reactiva enfront d'una situació d'emergència. Sovint és la policia l'encarregada de donar informació als familiars de les víctimes d'accidents, amb resultat de lesió greu o mort. Davant d'aquesta situació, es considera necessari conèixer quins són els protocols d'actuació que segueixen els Mossos d'Esquadra, en cas d'accidents o emergències, pel que fa a la comunicació amb els familiars.

Segons la resposta del Departament d'Interior, Relacions institucionals i Participació, el protocol dels Mossos d'Esquadra recull els supòsits en què es poden trobar els agents a l'hora de fer aquest tipus de comunicacions als familiars.

No obstant això, el Síndic de Greuges suggereix a aquest departament que és necessari que aquest tipus de comunicacions es facin amb la màxima consideració, respecte i empatia vers els familiars de les víctimes.

**AO 02080/2010**  
Finalitzada

**L'ocupació il·legal d'habitatges i la seva tramitació a partir d'un procediment de judici ràpid**

En els últims anys, s'està produint un augment de l'ocupació il·legal d'habitatges, generalment produït per la conjunció de dos fenòmens: a) la crisi econòmica i b) l'elevat cost dels habitatges fruit del *boom* immobiliari d'aquesta dècada. L'ocupació il·legal de l'habitatge té el tractament penal en dues figures delictives: la violació de domicili i el delictes d'usurpació.

Els casos d'ocupació il·legal d'habitatges es tramiten pel procediment abreujat. La tramitació per mitjà d'aquest procediment abreujat és més àgil que el procediment ordinari, tot i que també es pot allargar en el temps.

Per això, el Síndic suggereix al Parlament de Catalunya que trameti als diferents grups parlamentaris la proposta de presentar una modificació legislativa davant les Corts espanyoles, amb la finalitat d'incloure, dins la tramitació per mitjà de judicis ràpids, els delictes de violació de domicili i d'usurpació, per reduir al màxim l'estada il·legal dels ocupants dins dels habitatges dels seus legítims propietaris, amb el greuge, tant moral com econòmic, que els comporta el fet de no poder-los utilitzar.

**AO 02581/2010**  
**En tramitació****Vaga de fam al Centre d'Internament d'Estrangers de la Zona Franca**

El Síndic ha tingut coneixement, pels mitjans de comunicació, que un grup de persones internes al Centre d'Internament de la Zona Franca (CIE) ha iniciat una vaga de fam per denunciar la vulneració dels drets que pateixen. Segons les darreres informacions, publicades per entitats que treballen en defensa dels immigrants, entorn d'un 30-35% de presos continuen en vaga de fam. Aquestes entitats també exposen que la protesta dels interns neix de les condicions i el tracte que reben al CIE per part del personal que els vigila. Per això, el Síndic obre una actuació d'ofici i s'adreça a la Delegació del Govern per conèixer quines actuacions s'han dut a terme per resoldre la situació.

**AO 04797/2010**  
**En tramitació****El pagament avançat dels peritatges judicials**

Arran de l'estudi d'una queixa presentada per un perit judicial, el Síndic ha tingut coneixement de les dificultats i les disfuncions que es produeixen en el si del Departament de Justícia en els supòsits dels anomenats *pagaments avançats dels peritatges*. El Síndic obre aquesta actuació d'ofici per analitzar el que es produeix en l'aplicació de la normativa aplicable en aquests casos (Ordre del 17 de setembre de 2009 i Circular 2/2003), ja que algunes de les previsions que contenen no són prou clares i sembla que van en contra dels drets i els interessos dels perits judicials.

**AO 05357/2010**  
**En tramitació****Els fets succeïts arran de la trobada d'un cadàver identificat, la mort del qual no havia estat comunicada als familiars**

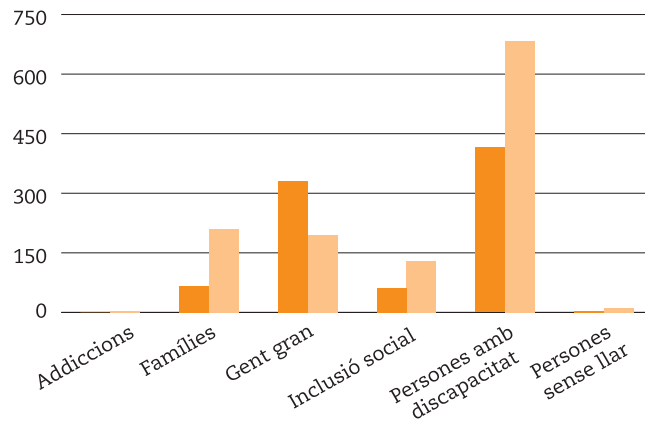
Arran de la mort d'un veí de Lleida natural de Guinea Bissau, trobat al carrer la matinada del 6 de setembre pels Mossos d'Esquadra, el Síndic obre una actuació d'ofici i s'adreça a la Secretaria de Seguretat per aclarir per què no se'n va notificar la mort als familiars fins una setmana després si un germà del difunt havia acudit a la comissaria per denunciar-ne la desaparició. El difunt estava empadronat a Lleida des de feia set anys i en el moment de la mort portava a sobre el DNI, dos mòbils i una agenda.

## 12. SERVEIS SOCIALS

### Serveis socials en xifres

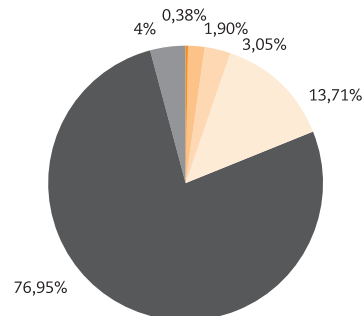
#### a. Distribució segons la matèria de les actuacions iniciades durant el 2010

Serveis socials	■ Queixes	■ Actuacions d'ofici	■ Consultes	Total
Addiccions	-	-	3	3
Famílies	67	-	209	276
Gent gran *	330	1	194	525
Inclusió social	61	-	130	191
Persones amb discapacitat * *	411	4	683	1.098
Persones sense llar	4	-	12	16
<b>Total</b>	<b>873</b>	<b>5</b>	<b>1.231</b>	<b>2.109</b>



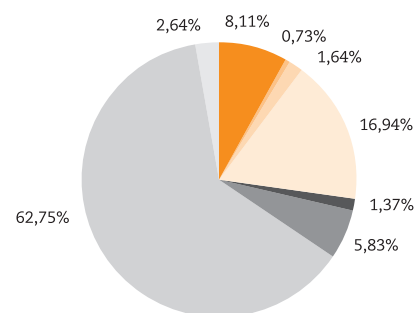
#### \* Gent gran

■ Adaptació i accessibilitat	0,38%
■ Atenció domiciliària	1,90%
■ Maltractaments	3,05%
■ Serveis residencials, centres de dia i casals d'avis	13,71%
■ Subvencions i ajuts	76,95%
■ Altres	4,00%
<b>Total</b>	<b>100,00%</b>



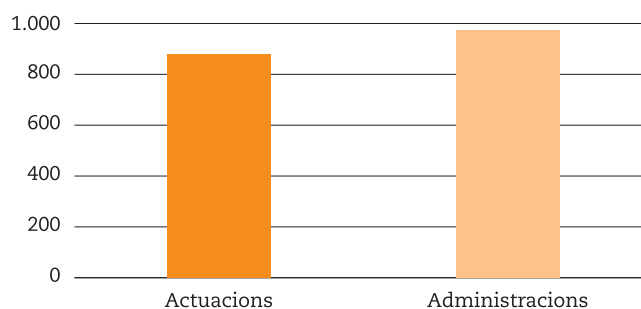
#### \* \* Persones amb discapacitat

■ Adaptació, mobilitat i accessibilitat	8,11%
■ Atenció domiciliària	0,73%
■ Centres ocupacionals i centres especials de treball	1,64%
■ Reconeixement de graus de discapacitat	16,94%
■ Salut mental en l'àmbit d'assistència social	1,37%
■ Serveis residencials i centres de dia	5,83%
■ Subvencions i ajuts	62,75%
■ Altres	2,64%
<b>Total</b>	<b>100,00%</b>



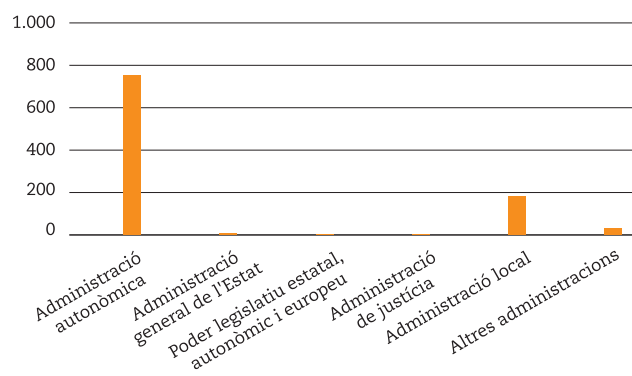
## b. Nombre d'administracions afectades en les actuacions

Expedients amb	Actuacions	Administracions
Una administració afectada	787	787
Dues administracions afectades	86	172
Tres administracions afectades	5	15
<b>Total</b>	<b>878</b>	<b>974</b>



## c. Distribució segons les administracions afectades de les actuacions iniciades durant el 2010

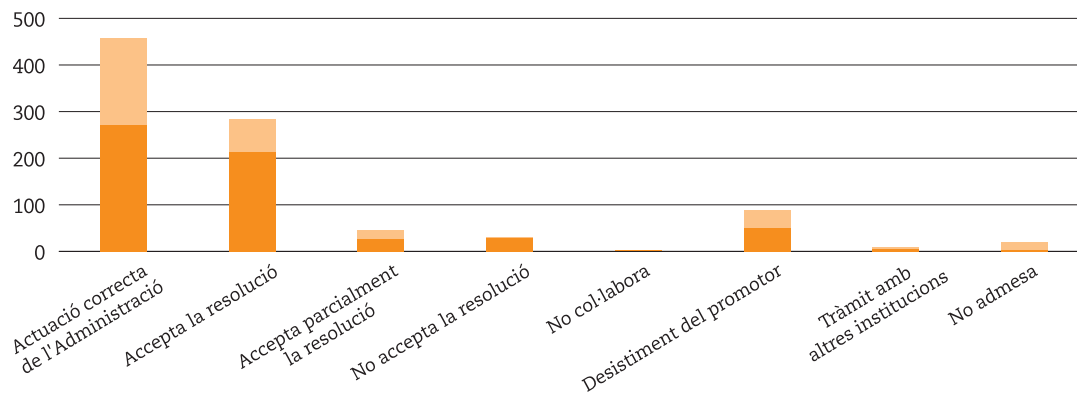
Tipus d'administració	Queixes	Actuacions d'ofici	Total
Administració autonòmica	746	5	751
Administració general de l'Estat	7	-	7
Poder legislatiu estatal, autonòmic i europeu	2	-	2
Administració de justícia	1	-	1
Administració local	180	-	180
Altres administracions	33	-	33
<b>Total</b>	<b>969</b>	<b>5</b>	<b>974</b>



### 3. Situació de les actuacions (queixes i actuacions d'ofici) en finalitzar l'exercici 2010

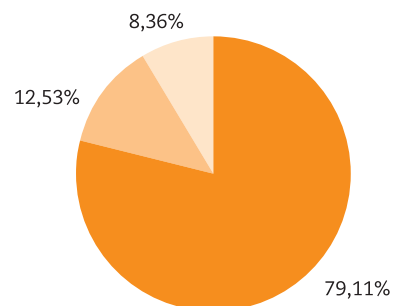
	< 2010	2010	Total	
<b>Actuacions en tramitació</b>	<b>161</b>	<b>449</b>	<b>610</b>	<b>39,51%</b>
Actuacions prèvies a la resolució del Síndic	130	425	555	35,95%
Actuacions posteriors a la resolució del Síndic	31	24	55	3,56%
<b>Actuacions finalitzades</b>	<b>598</b>	<b>317</b>	<b>915</b>	<b>59,26%</b>
Actuació correcta de l'Administració	272	186	458	29,66%
- Abans de la investigació del Síndic	48	64	112	7,25%
- Després de la investigació del Síndic	224	122	346	22,41%
Accepta la resolució	214	70	284	18,39%
Accepta parcialment la resolució	27	18	45	2,91%
No accepta la resolució *	28 *	2 *	30 *	1,94%
No col·labora	1	-	1	0,06%
Desistiment del promotor	50	37	87	5,63%
Tràmit amb altres institucions	6	4	10	0,65%
<b>No admesa</b>	<b>3</b>	<b>16</b>	<b>19</b>	<b>1,23%</b>
<b>Total *</b>	<b>762 *</b>	<b>782 *</b>	<b>1.544 *</b>	<b>100,00%</b>

#### Actuacions finalitzades i no admeses



#### e. Grau d'acceptació de les consideracions del Síndic

Accepta la resolució	284	79,11%
Accepta parcialment la resolució	45	12,53%
No accepta la resolució *	30	8,36%
<b>Total *</b>	<b>359</b>	<b>100,00%</b>



\* D'acord amb l'article 40 de la Llei 24/2009, del 23 de desembre, del Síndic de Greuges de Catalunya, 229 queixes sobre la defunció en casos de sol·licitud del procediment previst a la Llei 39/2006, del 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, han estat acumulades en l'actuació d'ofici 05426/2008.

## Incompliments greus en el reconeixement de la dependència

Les queixes relacionades amb els procediments de reconeixement de la situació de dependència i del dret d'accés a les prestacions i als serveis vinculats (en endavant, procediments de dependència) han estat nombroses durant aquest any. Les queixes sobre aquesta matèria plantegen una varietat de situacions i de deficiències que comporten l'incompliment dels drets de les persones afectades.

Algunes d'aquestes mancances afecten de manera general tot el procés, com ara la necessitat de regular el procediment, mitjançant una disposició general que desenvolupi i concreti de manera precisa tots i cadascun dels tràmits, i que ofereixi una seguretat jurídica adequada a les persones i als agents que hi intervenen.

Les diverses normes aprovades per l'Administració autonòmica des de l'entrada en vigor de la Llei 39/2006, del 14 de desembre, han desplegat aspectes essencials de la configuració del dret de les persones dependents i de les prestacions a què poden tenir accés, però és necessari complementar aquest panorama normatiu amb una regulació adequada del procediment aplicable. Això, a més de seguretat jurídica, hauria de contribuir a reduir algunes de les incidències que s'estan produint.

### Les demores en els reconeixements de dependència perjudiquen les persones afectades

Sens dubte, un dels problemes principals que es plantegen sobre aquesta qüestió són els terminis en què es fa aquest reconeixement, que resulten excessivament llargs. També és un motiu de queixa habitual la disconformitat de les persones amb la qualificació de dependència duta a terme per l'Administració.

L'accés als serveis i les prestacions establerts per la Llei 39/2006 exigeix el reconeixement previ de la situació de dependència, amb l'assignació del grau i el nivell, que determina l'efectivitat o no dels drets previstos per la Llei, tenint en compte el calendari d'aplicació establert.

El canvi de circumstàncies, com ara el domicili de la persona, la manca d'una determinada documentació, o d'altres de similars, no són

elements que justifiquin paralitzacions del procediment o retards que, en alguns casos, superen l'any o fins i tot més.

Aquests retards es produeixen tant en la fase de valoració inicial com en la revisió de dependència, i suposen un incompliment dels principis d'eficàcia i de celeritat en l'actuació administrativa que comprometen la correcta atenció de les persones afectades. Així, en els supòsits de revisió també és imprescindible una resolució àgil perquè les prestacions o els serveis que pugui rebre la persona dependent s'adaptin a les noves necessitats de manera ràpida.

Per això, el Síndic ha incidit reiteradament en la necessitat de millorar i agilitar la gestió d'aquests procediments, i aconseguir una resolució en terminis raonables i adequats a la naturalesa i els objectius d'aquests procediments.

Simultàniament, és necessari que la reducció de terminis vagi acompanyada d'una millora en la informació que l'Administració ofereix a les persones sobre els procediments que els afecten que eviti la successió infructuosa de reclamacions sense resposta, cosa que, amb freqüència, es denuncia en les queixes.

En aquest sentit, i sens perjudici de les valoracions tècniques que corresponen als professionals i els equips especialitzats, també s'ha constatat la conveniència d'algunes millores; per exemple, en els casos en què es fan diverses revisions que donen lloc a resolucions de modificació de dependència poc clares o amb motivació insuficient.

A aquest respecte, cal recordar els principis generals sobre la motivació dels actes administratius, que exigeixen una explicació suficient sobre els fonaments de la decisió administrativa, amb la finalitat d'evitar situacions d'indefensió.

El Síndic ha fet arribar a l'Administració diverses recomanacions sobre el deure de facilitar a les persones interessades la informació i la documentació sobre les valoracions tècniques i sobre la millora del contingut de les resolucions; per exemple, ha recomanat que en la resolució s'especifiqui la puntuació assignada a cada persona en aplicació del barem corresponent.

Amb relació a la valoració de dependència, també s'han fet recomanacions sobre la composició dels equips encarregats de fer-la, arran de la inquietud manifestada per algunes persones sobre les valoracions de persones amb discapacitat psíquica.

Així, el Síndic ha suggerit que es reguli la composició, l'adscripció, l'organització i el funcionament dels equips de valoració de la dependència, i que en aquesta regulació s'apliqui l'acord del Consell Territorial del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència de 25 de gener de 2010 en aquesta matèria. Aquesta regulació hauria de contenir diversos aspectes.

En primer lloc, ampliar la composició dels òrgans de valoració amb la incorporació d'equips tècnics d'avaluació, assessorament i control compostos per un equip multiprofessional.

### Cal motivar de manera suficient les resolucions de dependència

En segon lloc, vetllar pels coneixements de les persones valoradores, exigint una pràctica suficient prèvia a l'exercici professional que posi en contacte la persona valoradora amb situacions reals de valoració de dependència, una titulació prèvia preferent en medicina, psicologia, teràpia ocupacional, infermeria, fisioteràpia i treball social, i un coneixement suficient sobre les característiques funcionals dels grups de persones amb dependència, amb una atenció especial a

menors, discapacitats intel·lectuals, malalts mentals i gent gran amb deteriorament cognitiu.

En tercer lloc, implantar com a curs de formació bàsica d'acreditació de persones valoradores el que preveu l'acord esmentat.

En quart lloc, establir una coordinació sociosanitària que permeti garantir l'eficàcia i l'eficiència de les valoracions, especialment en supòsits de malaltia mental i altres patologies en què l'òrgan de valoració necessiti el suport de la informació d'altres especialitats. I, finalment, implantar sistemes de gestió de qualitat en els processos de valoració.

Finalment, en aquest apartat, també cal fer referència a la gestió confusa de les reclamacions prèvies contra les resolucions de dependència i les sol·licituds de revisió. Aquesta confusió fa que de vegades les reclamacions presentades per les persones interessades, davant la disconformitat amb la qualificació assignada, es resolguin com si demanessin una revisió per empitjorament. Això comporta, a més de problemes d'incoherència amb el contingut de la petició, conseqüències desfavorables pel que fa als efectes econòmics que deriven de la data de reconeixement de dependència, a més d'inseguretat pel que fa al règim d'impugnació.

#### Queixa 03215/2009

La persona promotora de la queixa denuncia la manca de resolució d'una sol·licitud de reconeixement de la situació de dependència que s'havia presentat un any i mig abans. Anteriorment havia presentat dues reclamacions a l'Administració, en la darrera de les quals també comunicava el canvi de domicili de la persona sol·licitant, tot i que no havia rebut cap notificació sobre l'estat del procediment iniciat.

En la seva resposta a la sol·licitud d'informació, el Departament d'Acció Social i Ciutadania comunica la resolució d'aprovació del programa individual d'atenció, i indica que el retard ha estat degut a la manca de l'informe mèdic.

El Síndic constata que el canvi de domicili va ser notificat a l'equip dels Serveis de Valoració de la Dependència gairebé vuit mesos després que la persona interessada ho comunicués, i encara després es va fer el requeriment de l'informe mèdic. En total, d'ençà que es va presentar la sol·licitud fins a la resolució de qualificació van transcórrer dos anys. També posa en relleu que, en el decurs del procediment, la persona interessada va presentar dues reclamacions prèvies que no van ser respostes.

Per això, el Síndic recorda que cal arbitrar les mesures necessàries per agilitar la tramitació d'aquests procediments, possibilitar-ne la resolució en un termini raonable i atendre, de manera eficient, les necessitats de les persones dependents. Alhora, recorda la necessitat de donar resposta a les reclamacions prèvies que formulen els ciutadans per evitar que situacions com aquesta s'agreuïn més davant la manca de resposta de l'Administració.

## Retards i descoordinació en el disseny dels programes individuals d'atenció

En la fase d'elaboració dels programes individuals d'atenció (PIA) es produeixen problemes importants de retards. En alguns casos, la demora es genera en la tramesa de les dades de capacitat econòmica que el Departament d'Acció Social i Ciutadania ha de facilitar als serveis que elaboren la proposta de PIA. En d'altres, el retard es produeix en la concertació d'entrevista entre els serveis socials bàsics i la persona o la família per tractar els serveis o les prestacions més convenients. Finalment, de vegades també es produeix una dilació excessiva en l'estudi i l'aprovació del PIA, sense que s'hagi informat sobre causes concretes d'aquesta demora.

El PIA és el document en què es determinen les modalitats d'intervenció més adequades per a cada persona dependent, entre els serveis i les prestacions econòmiques possibles per al seu grau i nivell.

**S'ha d'assegurar la coordinació entre tots els serveis que participen en els procediments de dependència**

Aquest programa es fa amb la consulta i la participació de la persona sol·licitant, i la seva elaboració correspon, amb caràcter general, als serveis socials bàsics del lloc de residència de la persona dependent, tot i que en determinats casos pot correspondre també a la unitat de treball social del centre on estigui ingressada la persona. Aquests serveis són encarregats de fer la proposta de concessió de serveis o prestacions i l'aprovació definitiva correspon al Departament d'Acció Social i Ciutadania.

La participació de diverses administracions en l'elaboració del PIA requereix una màxima coordinació entre totes les unitats implicades per aconseguir una resolució òptima del procediment.

En qualsevol cas, el Síndic entén que és convenient que es reforcin tots els serveis i les unitats que participen en l'elaboració d'aquests programes, ja que amb freqüència

es van acumulant demores que priven les persones del gaudi de les prestacions en el moment que les necessiten.

Així mateix, en aquesta fase també hi ha mancances en la informació que es facilita a les persones interessades, i alguns supòsits concrets palesen situacions de descoordinació entre els diversos serveis. Per exemple, la tramesa de dades a un òrgan que no era el competent per a l'elaboració del PIA, l'inici del tràmit i la paralització posterior del procediment sense advertir la persona interessada ni requerir-li la documentació necessària de manera àgil, la manca de la diligència convenient per esmenar les incidències produïdes, etc.

Amb relació a això, el Síndic ha recordat que en aquests procediments s'han de respectar els principis i les garanties del procediment administratiu comú, que exigeixen la comunicació formal a la persona interessada dels tràmits que ha de fer per a la resolució del procediment, i també l'impuls, amb celeritat, dels tràmits adequats.

També ha exposat que caldria introduir mecanismes de supervisió i comprovació de la gestió dels procediments per assegurar que es corregeixen de manera ràpida les incidències que eventualment es puguin produir. Finalment, ha indicat la conveniència que, quan aquestes errades es produeixin, l'Administració faciliti a les persones afectades una explicació, per escrit, sobre la tramitació i les incidències produïdes.

**Hi ha demores importants en l'elaboració del PIA**

D'altra banda, també es poden produir supòsits en què, un cop valorada i reconeguda la situació de dependència, es faci inviable la continuació del procediment de manera ordinària amb l'elaboració del PIA, com ara en el cas d'una desestabilització greu en l'estat de salut de la persona, que pot ser determinant dels serveis que li siguin convenients. El Síndic ha recomanat que, per oferir unes pautes clares i comunes, aquests supòsits es regulin de manera específica en el marc del procediment de reconeixement de la situació de dependència i d'accés als serveis i les prestacions vinculats.

### Queixa 04516/2009

La persona interessada presenta queixa per la manca d'elaboració del programa individual d'atenció, que havia de fer l'Ajuntament de Barcelona. Indica que s'ha adreçat diverses vegades al centre de serveis socials corresponent, on l'han informat verbalment que disposen de les dades corresponents, però no s'ha iniciat el procés d'elaboració, ni s'ha concretat data per a l'entrevista.

En la resposta al Síndic, l'Ajuntament de Barcelona informa que s'ha dut a terme aquesta entrevista, però no concreta la data en què va rebre les dades, ni les actuacions fetes posteriorment.

El Síndic recorda que els òrgans gestors dels procediments han d'impulsar-los d'ofici en tots els tràmits, i incideix en la necessitat que l'Administració municipal vetlli per assegurar una tramitació ràpida i diligent, supervisant les actuacions dels serveis implicats. Recorda que una actuació ràpida dels diversos òrgans que intervenen en el procediment és essencial per atendre en un termini convenient les necessitats de les persones dependents i, d'acord amb això, recomana que s'extremen les mesures per evitar dilacions que contribueixen a retardar la resolució dels procediments.

## Dificultats d'informació i d'accés a serveis i prestacions

El Síndic de Greuges ha rebut queixes de contingut divers que evidencien des de situacions de desinformació o discordances en les dades que contenen les resolucions fins a retards en l'abonament de les prestacions.

Els objectius del procediment s'acompleixen quan la persona dependent rep efectivament les prestacions o els serveis que cobreixen la seva manca d'autonomia. Prèviament l'Administració ha d'haver resolt sobre la concessió d'aquestes prestacions, mitjançant l'aprovació del programa individual d'atenció (PIA), amb una resolució precisa, completa i entenedora.

Pel que fa al contingut de la resolució d'aprovació del PIA, el Síndic ha detectat alguns casos en què no s'indicava l'import de la prestació concedida o no s'explicitava la quantia que corresponia en concepte d'endarreriments. Això comporta una desinformació per a la persona que no s'hauria de produir, ja que sempre s'ha de concretar de manera clara la prestació concedida, amb tots els detalls que configuren el dret. En aquests casos, el Síndic ha recomanat a l'Administració que corregeixi aquesta situació i revisi la resolució, de manera que expressi l'import i desglossi els abonaments efectuats.

La importància de detallar el contingut del dret és encara més gran quan l'accés al servei considerat idoni no és possible de manera immediata per manca de disponibilitat de recursos. Aquest supòsit es pot produir, per exemple, quan es proposen diversos serveis o prestacions alhora, però l'accés a algun d'aquests s'ajorna fins que hi hagi disponibilitat.

### La resolució administrativa ha d'explicitar tots els detalls de la prestació concedida

El Síndic considera que aquesta mancança pot induir la persona dependent a confusió; per evitar-ho, ha suggerit que, en cas que en l'acord PIA s'hagi assenyalat que s'hauria d'accedir a algun servei determinat quan hi hagi

disponibilitat, i aquesta proposta és assumida per l'òrgan que resol, es reculli aquest compromís en la resolució d'aprovació del PIA, amb la finalitat que la persona pugui disposar i acreditar més fàcilment aquesta situació.

D'altra banda, també s'han detectat discordances amb relació a la data a partir de la qual tenen efectes les prestacions o els serveis reconeguts en el PIA. El Departament d'Acció Social i Ciutadania ha informat que el criteri aplicat amb caràcter general en totes les comunitats autònomes és que l'efectivitat del dret a les prestacions es reconeix a partir de l'endemà de la sol·licitud, tot i que, per exemple, el protocol d'elaboració del PIA dut a terme pel Departament estableix que les prestacions econòmiques s'abonaran des de la data de la sol·licitud.

### Cal definir la data a partir de la qual s'abona la prestació econòmica

En vista d'això, el Síndic ha suggerit que es defineixi amb precisió aquesta qüestió, i que s'estableixin uns criteris homogenis i unificats per evitar confusions o interpretacions diverses.

El Síndic també ha rebut diverses queixes relacionades amb les possibilitats de les persones dependents d'accedir a un determinat tipus de prestació i, en particular, sobre els problemes de les persones dependents que ocupen places de residències que no són col·laboradores ni concertades perquè se'ls reconegui el dret a la prestació econòmica vinculada al servei de residència. Per aquest motiu, el Síndic ha obert una actuació d'ofici, actualment en tramitació, a fi de valorar els diversos aspectes d'aquest assumpte, com ara els criteris per a la concessió de la prestació econòmica vinculada al servei residencial i, entre d'altres, la informació que es facilita a les persones dependents.

Finalment, cal fer referència a queixes el contingut de les quals té a veure amb el pagament de la prestació. Els problemes plantejats es concreten, bàsicament, en els retards en l'abonament de la prestació, abonaments incomplets, i també en la disconformitat amb l'ajornament del pagament de les quanties en concepte d'efectes retroactius de la prestació econòmica per cuidador no professional, en aplicació de les previsions del

Reial decret llei 8/2010, del 20 de maig, pel qual s'adopten mesures extraordinàries per a la reducció del dèficit públic.

En alguns casos, els problemes que sorgeixen en el pagament es deriven de l'allargament general del procés; per exemple, per la

necessitat d'actualitzar les quanties o perquè les persones interessades fan sol·licituds de canvi de dades bancàries que no són ateses convenientment. Això comporta disfuncions i incidències de diversos tipus que compliquen les actuacions administratives posteriors i que es podrien evitar amb una gestió més àgil d'aquests procediments.

#### Queixa 00148/2010

El promotor es queixa de la manca d'abonament de la prestació econòmica vinculada a residència que es va concedir a la seva mare, que posteriorment va passar a ocupar una plaça amb finançament públic al mateix centre.

També es queixa perquè els serveis als quals ha acudit per obtenir informació sobre el retard no li han donat explicacions, sinó que l'única justificació que li han ofert és que el programa informàtic no ha reflectit la modificació del PIA. El Departament d'Acció Social i Ciutadania, en resposta a la petició d'informació del Síndic, informa de l'abonament d'una part de la quantia i de les previsions temporals per liquidar-ne el total.

En vista de la informació rebuda, el Síndic posa en relleu el retard en aquest procés, sense que s'hagi informat de cap circumstància que ho justifiqui. A més, recorda la conveniència que la regularització del pagament es faci tan ràpid com sigui possible i suggereix que es faciliti a la persona interessada una explicació aclaridora i per escrit de les circumstàncies produïdes i el detall de la regularització efectuada.

## Mort durant els tràmits relacionats amb la Llei d'autonomia personal

Entre les queixes rebudes entorn de la Llei d'autonomia personal s'han plantejat reiteradament els problemes que es deriven per determinar l'existència de dependència quan es produeix la defunció de la persona sol·licitant durant la tramitació del procediment.

Després de reiterades sol·licituds d'informació sobre aquest assumpte, el Departament d'Acció Social i Ciutadania ha informat el Síndic que l'any 2009 va aprovar una instrucció aplicable a aquests supòsits. D'acord amb el que estableix, només es reconeix el dret a percebre les prestacions econòmiques derivades de la situació de dependència en els casos en què la defunció de la persona es produeix després de la resolució d'aprovació del programa individual d'atenció (PIA). En canvi, si la mort es produeix abans, es preveu que es dictarà una resolució en què es declari finalitzat el procediment per impossibilitat material de continuar-lo per causes sobrevingudes.

D'altra banda, el Departament també ha indicat que està en espera que l'Administració de l'Estat adopti una decisió sobre aquesta qüestió i que, mentre això no es faci, aplicarà les previsions de la instrucció esmentada.

A partir de l'anàlisi de les previsions de la legislació vigent, amb una perspectiva de defensa dels drets de les persones, aquest plantejament suscita algunes objeccions, que el Síndic ha traslladat a l'Administració.

### S'han de resoldre tots els procediments, també en cas de defunció de la persona dependent

D'una banda, cal tenir en compte el deure inexcusable de l'Administració de dictar resolució expressa sobre tots els procediments. L'incompliment d'aquest deure pot donar lloc a l'exigència de responsabilitat. És una irregularitat greu el fet que no s'hagi dictat resolució en els procediments de dependència en què s'ha produït la defunció de la persona abans de l'aprovació del PIA.

D'altra banda, la naturalesa del PIA, que és el document en què es determinen les modalitats

d'intervenció més adequades a les necessitats de la persona dependent, i els efectes que se'n poden derivar en cas que no s'hagi arribat a fer són rellevants.

En aquest sentit, el Síndic considera que les previsions de la Llei 39/2006 avalen una interpretació més favorable per als drets de les persones interessades de la que sosté l'Administració. En opinió del Síndic, el reconeixement de la situació de dependència hauria de produir efectes sempre que s'acrediti la situació de dependència de la persona, d'acord amb el que estableix la Llei.

### Cal reconèixer als causahavents dels interessats els drets econòmics derivats de la situació de dependència

La Llei, quan crea un dret subjectiu de les persones dependents, es refereix a un únic procediment i estableix que la resolució ha de determinar els serveis o les prestacions que corresponen a la persona sol·licitant segons el grau i el nivell de dependència. Una cosa diferent és que després aquest dret genèric es concreti, mitjançant el PIA, en un servei determinat o en una prestació econòmica, segons les necessitats específiques de cada persona.

Davant d'això, es pot considerar que l'absència de la resolució PIA no hauria de comportar una privació o una anul·lació total del dret derivat de la situació de dependència, sobretot tenint en compte que l'elaboració del programa individual d'atenció és un tràmit que depèn en bona part de l'Administració. No és admissible que es traslladin als particulars les conseqüències de la inactivitat o de l'activitat insuficient de l'Administració.

Així mateix, s'ha de valorar que la conclusió del procediment per impossibilitat material de continuar-lo i resoldre sobre el fons de l'assumpte d'acord amb el que estableix l'article 87.2 de la Llei 30/1992, LRJ-PAC, s'hauria d'interpretar en sentit restrictiu, de manera que sempre que sigui possible s'afavoreixi l'obtenció d'una resolució sobre el fons de la qüestió objecte del procediment.

Igualment, cal valorar que, tot i que el reconeixement de la situació de dependència tingui un caràcter personal, els drets que se'n deriven tenen –almenys

en la major part dels casos– un contingut econòmic que podria ser transmissible als causahavents.

Finalment, el Síndic coincideix amb la Generalitat que seria convenient una decisió comuna per a aquests supòsits del Consell Territorial del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència. Ara bé, la manca d'un acord en el marc d'aquest ens no ha de ser un obstacle perquè l'Administració de la Generalitat resolgui aquests procediments. Els acords o les negociacions amb l'Administració de l'Estat a què pugui donar lloc aquesta qüestió no han d'interferir en els drets de les persones i en el compliment dels deures de l'administració que té atribuïda la responsabilitat de la gestió i la resolució d'aquests procediments.

**No és admissible que es traslladin als particulars les conseqüències de l'activitat insuficient de l'Administració**

Per tot això, el Síndic ha recomanat al Departament d'Acció Social i Ciutadania que adopti les mesures adequades per impulsar i resoldre sense més demora tots els procediments de dependència en què s'hagi produït la mort de la persona afectada. També ha suggerit al Departament que el reconeixement de la situació de dependència produeixi efectes sempre que s'hagi acreditat la situació de dependència de la persona sol·licitant; que la mort de la persona sol·licitant no impliqui necessàriament l'acabament del procediment, i que es reconeguin als causahavents de les persones dependents els drets econòmics derivats de la situació de dependència.

Tanmateix, aquestes recomanacions no han estat acceptades per l'Administració, la qual ha reiterat al Síndic que únicament reconeixerà el dret de les persones hereves a percebre les prestacions econòmiques que haurien correspost a la persona interessada si la resolució del PIA s'ha produït abans de la seva defunció.

#### Queixa 04679/2008

La promotora de la queixa denuncia la demora en la tramitació del procediment de dependència iniciat per la seva mare i la manca de resposta a diverses reclamacions sobre el cas. La resolució en què es reconeixia a la persona un grau III nivell 2 de dependència es va emetre set mesos després de la sol·licitud. Tres mesos més tard la persona dependent va morir, sense que s'hagués fet el programa individual d'atenció (PIA). La seva filla presenta posteriorment diverses reclamacions i una sol·licitud de prestacions meritades i no percebudes al Departament d'Acció Social i Ciutadania, però no n'obté cap resposta.

El Departament informa el Síndic que únicament es reconeixerà el dret de les persones hereves a percebre les quantitats corresponents a les prestacions econòmiques que haurien correspost a la persona interessada quan el traspàs s'hagi produït després de la resolució d'aprovació del PIA, cosa que no succeeix en aquest cas.

En vista d'això, el Síndic, d'una banda, posa en relleu la demora en la tramitació i el fet que la persona tenia reconeguda una situació de gran dependència i que durant aquest temps va estar ingressada en una residència privada. De l'altra, recomana que es tinguin en compte els criteris favorables al reconeixement de drets econòmics a favor dels causahavents. Així mateix, atès que no s'ha emès resolució sobre el procediment de dependència ni sobre les reclamacions posteriors presentades per la família, recorda a l'Administració el deure legal de resoldre expressament tots els procediments administratius iniciats.

## Retards en el reconeixement i la revisió de la discapacitat

Les demores en els procediments de reconeixement i de revisió de grau de discapacitat han tornat a centrar una part de les queixes que els ciutadans han fet arribar novament al Síndic.

El respecte dels terminis administratius constitueix un principi elemental de la bona pràctica administrativa, un element essencial per a la garantia dels drets de les persones en la seva relació amb les administracions públiques. En aquests casos, a més, és un pressupòsit indispensable per a l'atenció adequada de les necessitats de les persones amb discapacitat, que han de ser objecte d'una protecció especialment intensa per part dels poders públics.

### Calen mesures addicionals per complir els terminis en el reconeixement de la discapacitat

Davant dels casos plantejats, la Generalitat ha expressat reiteradament la preocupació i la voluntat de resoldre aquesta problemàtica, i ha informat de les mesures adoptades per fer-ho. Amb aquesta finalitat, ha signat convenis amb diverses entitats públiques perquè s'encarreguin de la valoració tècnica de la discapacitat, de manera que es puguin reduir les llistes d'espera.

Així mateix, ha informat que, com a conseqüència d'aquestes mesures, s'ha produït una evolució positiva en general, amb una incidència especial en les llistes d'espera de les zones de Lleida i Tarragona. Malgrat tot, la situació encara no s'ha regularitzat completament i calen millores a la zona de Barcelona. En aquest aspecte, les queixes presentades al Síndic permeten constatar que, efectivament, la província de Barcelona és la que genera demores més elevades, tant als centres de valoració de la capital catalana com al centre de Terrassa.

L'Administració també ha indicat que la llista d'espera és superior per a les sol·licituds que al·leguen una discapacitat física, mentre que en els casos relatius a discapacitats psíquiques

s'estan assolint els objectius proposats. Val a dir que no consten les circumstàncies que donen lloc a aquesta diferència, però, en qualsevol cas, cal considerar que el compliment dels terminis administratius és un deure inexcusable de les administracions públiques.

En nombroses ocasions, el Departament d'Acció Social i Ciutadania ha indicat que, en cas que la sol·licitud estigui relacionada amb una demanda de prestació o servei concret, les persones interessades poden adreçar-se al Centre d'Atenció a Persones amb Discapacitat per valorar un possible avançament del reconeixement, segons criteris tècnics i objectius.

El Síndic ha demanat concreció sobre aquests criteris, ha recomanat que s'articulin mecanismes que permetin una major difusió de la possibilitat d'avançar la tramitació d'algunes sol·licituds i ha suggerit que en els impresos de sol·licitud de reconeixement o de revisió es pugui assenyalar alguna d'aquestes motivacions que poden ser causa de prioritjació de la sol·licitud.

D'aquesta manera, la persona interessada, coneixedora dels criteris existents, podria presentar la documentació justificativa de la seva situació, en cas que es trobés en alguna de les circumstàncies considerades prioritàries, sens perjudici del compliment de la normativa sobre l'ordenació dels procediments administratius.

### Cal reduir la durada dels procediments de reconeixement i de revisió de la discapacitat

Amb tot, atès que finalment l'Administració no ha acceptat aquest suggeriment, el Síndic ha recordat que els principis d'equitat, de seguretat jurídica i de transparència administrativa exigeixen que la tramitació d'expedients de naturalesa homogènia es faci per ordre d'incoació. També ha recordat que si aquest ordre és modificat, cal que es faci d'acord amb una ordre motivada emesa pel titular de la unitat administrativa, i no sobre la base de criteris subjectius que hagin de valorar els professionals. D'aquesta ordre motivada, n'ha de quedar constància i el ciutadà n'ha de poder tenir coneixement.

### Queixa 05585/2009

El promotor planteja una queixa per la manca de resolució d'una sol·licitud de reconeixement de grau de discapacitat que havia presentat un any abans. Manifesta la seva disconformitat amb el fet que al Centre d'Atenció a la Discapacitat de Terrassa se l'hagi informat que la tramitació de la sol·licitud trigarà prop d'un any i mig, i assenyala que necessita el certificat corresponent per tramitar una sol·licitud de targeta d'aparcament per a persones amb discapacitat.

El Departament d'Acció Social i Ciutadania informa que la demanda de sol·licituds d'aquest tipus és molt elevada, cosa que genera una gran llista d'espera, i també que s'han signat convenis de col·laboració amb altres entitats públiques per agilitar aquestes demandes.

El Síndic recorda que la tramitació d'aquest cas supera el termini legalment establert i suggereix al Departament que adopti les mesures pertinents per pal·liar els problemes estructurals de manca de personal en la gestió de les sol·licituds de reconeixement de grau de discapacitat amb la màxima celeritat, mitjançant la incorporació dels equips de valoració i d'orientació que calguin per garantir la resolució d'aquests assumptes dins del termini màxim establert per la normativa vigent. També recomana que s'articulin mecanismes informatius mitjançant els quals les persones sol·licitants sàpiguen en quin estat de tramitació es troba la seva sol·licitud.

## Demores i insuficiència de prestacions d'assistència social

El Síndic ha rebut queixes relatives a errors en el pagament de les prestacions i d'altres sobre retards en la resolució. En alguns casos, s'han produït demores del tot excessives i injustificades amb relació a sol·licituds de prestació per al manteniment de necessitats bàsiques o de prestació per al manteniment de les despeses de la llar per a determinats col·lectius.

Aquestes demores comporten un greuge per al dret de les persones i palesen la necessitat de millorar la gestió d'aquests processos amb més celeritat en la tramitació dels expedients.

El dret a viure en condicions dignes és un principi essencial d'una societat avançada, però sovint les persones es veuen privades dels recursos personals, socials i econòmics necessaris per gaudir d'un nivell i d'una qualitat de vida considerats acceptables per la societat en què viuen. Aquestes situacions dificulten que les persones puguin exercir plenament els seus drets fonamentals.

**Les sol·licituds de prestacions econòmiques d'assistència social s'han de tramitar amb celeritat**

Amb l'objectiu de compensar aquestes situacions i afavorir que totes les persones disposin d'uns ingressos que els permetin viure dignament, hi ha un conjunt de mesures de suport econòmic, com ara les pensions no contributives, la renda mínima d'inserció i les prestacions econòmiques d'assistència social, que contribueixen a lluitar contra l'exclusió social.

La situació actual de crisi econòmica ha tingut un impacte elevat en tots els sectors de la societat, i ha comportat un increment del nombre de persones i de famílies amb problemes per fer front a les necessitats més elementals, de manera que s'incrementa el risc d'exclusió social. En les XXV Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo, que van tenir lloc a Logronyo el 27 i 28 de setembre, es va analitzar aquest fenomen i es va

concloure la necessitat que els poders públics garanteixin l'impuls dels serveis socials en favor de les persones amb un risc més alt d'exclusió social i que es prioritzin les prestacions que assegurin la cobertura de les necessitats mínimes de les persones.

Cal, doncs, garantir uns ingressos econòmics dignes a les persones, amb l'establiment o el manteniment de mesures de suport suficient. I a més és imprescindible una gestió eficient dels procediments iniciats per obtenir aquestes prestacions.

El Síndic ha recordat que les administracions públiques tenen el deure d'impulsar d'ofici i de tramitar els procediments d'acord amb els principis de celeritat i d'eficàcia, i respectar el termini màxim de resolució establert en cada cas. A més, el Síndic entén que també cal valorar la naturalesa d'aquestes prestacions i la rellevància d'una gestió diligent i eficient de les sol·licituds per a una atenció correcta de les necessitats de les persones interessades. Per això, ha suggerit que s'impulsi la tramitació de les sol·licituds i ha indicat la necessitat que s'adoptin les mesures adequades perquè en tots els casos les sol·licituds de prestacions econòmiques d'assistència social es tramitin amb celeritat.

### Queixa 04674/2009

La promotora es queixa de la manca de pagament del complement de la pensió no contributiva de la seva mare. Per aquest fet ha presentat una reclamació al Departament d'Acció Social i Ciutadania, però no n'ha rebut cap resposta.

El Departament informa que la prestació es va extingir arran de l'accés de la persona a un servei d'acolliment residencial, i exposa les dates i el detall de l'import abonat.

El Síndic, després d'analitzar les dades aportades, constata que no s'ha abonat el total de la prestació que correspondria, atès que el Decret 123/2007, del 29 de maig, disposa que en totes les prestacions el mes d'extinció de la prestació s'abona complet. Per això, suggereix a l'Administració que revisi la resolució emesa i que reconegui els efectes econòmics de la prestació complementària, de manera que s'inclouï el total corresponent al mes d'extinció, d'acord amb la normativa aplicable.

## Incompliment de la normativa sobre l'accessibilitat del transport públic

Enguany el Síndic ha rebut queixes sobre les condicions d'accessibilitat dels vehicles, les infraestructures, la parada o l'estació i les condicions del servei, en les quals s'han posat de manifest aquestes dificultats, i la necessitat de continuar treballant per aconseguir una accessibilitat real.

La utilització dels serveis de transport constitueix un element essencial per garantir la plena igualtat de les persones amb discapacitat, perquè la mobilitat és un aspecte rellevant per fer possible l'accés a les diverses activitats de la vida de les persones i, per tant, n'afavoreix la integració.

La promoció de la igualtat i l'autonomia de les persones amb discapacitat ha de constituir un objectiu preferent de totes les administracions públiques i, en aquest sentit, s'ha de destacar la importància d'impulsar totes les accions necessàries per assegurar l'accessibilitat dels entorns, els productes i els serveis.

Durant els últims anys les administracions i les entitats de gestió de transport han fet esforços importants per a la millora de les condicions d'accessibilitat dels transports públics, però encara són moltes les dificultats amb què es troben les persones amb discapacitat per utilitzar de manera autònoma els mitjans de transport.

**Els dèficits d'accessibilitat en els mitjans de transport impedeixen a algunes persones amb discapacitat de fer-ne ús**

De vegades les mesures necessàries per millorar l'accessibilitat poden entrar en conflicte amb altres objectius, també favorables als ciutadans; per exemple, si la realització de les obres per a l'adaptació d'una parada d'autobús implica eliminar algun espai destinat a aparcament. Amb relació a això, el Síndic ha exposat que convé fer una ponderació d'interessos, de manera que, davant la impossibilitat de compatibilitzar tots dos objectius en una situació concreta, l'interès particular cedeixi davant l'interès general, de

manera que s'afavoreixi la utilització del transport públic i es garanteixi el compliment de la normativa d'accessibilitat.

També s'han rebut altres queixes amb relació a problemes tècnics en els vehicles i al manteniment insuficient, o a dificultats per la reducció de serveis de transport interurbà en determinades temporades, que afectaven de manera especial les persones amb mobilitat reduïda.

Arran d'aquestes situacions, el Síndic ha suggerit al departament competent en matèria de transports que consideri l'ampliació dels serveis amb vehicles adaptats i s'asseguri que en els períodes de reducció de serveis no en resulten perjudicades les persones amb mobilitat reduïda. Igualment, li ha recordat la importància d'intensificar les actuacions de supervisió del funcionament del servei, de manera que, a més de l'adaptació de la flota de vehicles, es garanteixi la possibilitat que les persones amb mobilitat reduïda en puguin fer un ús efectiu, i que es faci una avaluació específica de les reclamacions presentades per les persones usuàries per valorar la qualitat del servei prestat.

### Queixa 02994/2009

Una persona exposa una queixa per l'accessibilitat deficient de l'estació de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC) Manresa-Viladordis. Indica que aquesta estació ha estat recentment adaptada, però que no s'han pres mesures per garantir un itinerari d'accés als vagons accessible per persones usuàries de rodes i amb altres problemes afegits. Exposa que no pot fer ús del lector de targeta per obrir la porta d'accés, que el sistema de comunicació falla sovint i que tampoc no rep el suport adequat per part del personal.

FGC informa que l'estació de Manresa-Viladordis és gestionada de manera remota, per la qual cosa la proximitat entre el personal d'atenció i els usuaris no es pot garantir en tot moment i que, per salvar les dificultats que això pot generar, s'han establert els sistemes d'interfonia, d'emergència, de megafonia i de circuit tancat de televisió perquè l'usuari tingui accés a l'atenció des del Centre de Comandament Integral (CCI).

El Síndic, després de comprovar les deficiències exposades en la queixa, recorda la vulnerabilitat especial de les persones amb discapacitat, i la necessitat que les administracions posin tots els mitjans al seu abast per reduir al màxim possible les dificultats amb què es poden trobar diàriament. Per això, suggereix que s'adoptin les mesures adequades per garantir el funcionament continu dels mitjans que permeten la comunicació dels usuaris amb el CCI, i també que les demandes d'assistència fetes per persones amb discapacitat siguin ateses amb immediatesa i, si és possible, de manera personalitzada. Finalment, atès que FGC informa de l'existència de canals complementaris que permeten a l'usuari posar en coneixement del CCI la seva necessitat d'assistència personal amb antelació, suggereix que s'informi sobre això la promotora de la queixa i, amb caràcter general, totes les persones usuàries.

Finalment, de la resposta de l'Administració se'n desprèn que FGC ha facilitat a la promotora de la queixa aquesta informació sobre els canals per accedir al CCI, però no que els hagi donat a conèixer amb caràcter general a tots els usuaris. Per tant, el Síndic considera parcialment acceptat el seu suggeriment.

## Inadequació dels recursos residencials per a casos específics

El Síndic ha rebut queixes relacionades amb les mancances en l'atenció a les persones amb discapacitat psíquica i alteracions de conducta. Aquestes deficiències són atribuïbles a la insuficiència de recursos destinats per atendre adequadament les necessitats singulars d'aquestes persones. Tot i ser una problemàtica que ja havia estat recollida en informes d'anys anteriors (2008), el Síndic constata que encara no hi ha una resposta òptima del sistema de serveis socials.

En alguns casos, l'Administració exposava que no hi havia recursos residencials adequats; en d'altres, l'Administració reconeixia el dret de la persona a rebre un servei, però els centres proposats per donar-li servei no n'acceptaven l'ingrés perquè consideraven que, atès el seu perfil, no podien atendre totes les seves necessitats.

**Els recursos residencials s'han d'adaptar a les diferents necessitats de les persones**

El Síndic va posar en relleu la necessitat d'esmerçar més recursos per a l'atenció d'aquestes situacions, procurar la posada en marxa dels projectes previstos en el termini més breu possible, avaluar la demanda existent i planificar altres serveis, amb la finalitat d'atendre convenientment tots els casos.

Amb tot, cal valorar positivament el Pla d'assistència integral d'atenció a les persones amb malaltia mental i discapacitat, física o psíquica d'alta complexitat, elaborat conjuntament pel Departament d'Acció Social i Ciutadania i el Departament de Salut, del qual ha informat aquest darrer departament.

El document estableix com a objectiu valorar i establir el procediment més adequat per determinar el recurs adequat per a un grup variat de persones en situacions de processos greus i crònics que no reben l'atenció adequada, per manca de vinculació als recursos de les xarxes socials o de salut, o per manca de recursos especialitzats en determinades necessitats.

El Pla classifica en sis grups els perfils de les persones objecte d'atenció, que inclouen persones amb discapacitat intel·lectual lleugera o mitjana amb trastorn mental o de conducta; persones amb intel·ligència límit, discapacitat intel·lectual lleugera o mitjana que presenten comorbiditat amb trastorn límit de personalitat o amb trastorn asocial de la personalitat; persones amb trastorn mental sever i altres problemàtiques socials i sanitàries associades; persones sense sostre i que presenten trastorns de salut mental o addiccions; persones amb discapacitat física i trastorns de conducta molt greus, i persones més grans de seixanta-cinc anys amb malaltia mental, institucionalitzades i desestabilitzades clínicament.

Del contingut del Pla se'n desprèn, entre altres aspectes, la inexistència encara de recursos adequats per a alguns d'aquests perfils, com ara les persones amb intel·ligència límit, discapacitat intel·lectual lleugera o mitjana que presenten comorbiditat amb trastorn límit de personalitat o amb trastorn asocial de la personalitat i les persones amb trastorn mental sever i altres problemàtiques socials i sanitàries associades, i també la necessitat de dissenyar recursos adequats per a persones amb discapacitat física i trastorns de la conducta molt greus, tenint en compte la rellevància del trastorn del comportament.

**En els casos molt complexos, si no hi ha places lliures en cap dels serveis adequats, l'Administració ha de proposar altres solucions, encara que siguin temporals**

Un cop reconegudes aquestes mancances, el Pla fixa una sèrie de necessitats per al desenvolupament dels procediments que planteja, entre les quals hi ha impulsar la posada en funcionament de les residències assistides amb un suport de salut mental i, mentrestant, iniciar accions de suport a les llars residència actuals; flexibilitzar el perfil d'ingrés a les llars residència de salut mental perquè puguin acollir persones amb més necessitat de suport psiquiàtric; desplegar en tot el territori els serveis especialitzats d'atenció

en salut mental a les persones amb discapacitat intel·lectual, i desplegar la xarxa de recursos assistencials per donar resposta a les necessitats sorgides com a conseqüència de la reconversió psiquiàtrica.

Així doncs, cal esperar que la implantació i el desenvolupament d'aquest pla contribueixi a millorar l'atenció d'aquests col·lectius i a donar una resposta òptima a una problemàtica que encara no ha estat del tot resolta.

## Actuacions d'ofici

### AO 00396/2010 En tramitació

#### Seguiment de les irregularitats informades pels Serveis Socials en l'acta d'inspecció de 5 de maig de 2005 (Q 01401/2005)

L'any 2005 el Síndic va rebre una comunicació del Defensor del Poble Europeu en la qual li traslladava la queixa presentada per alguns familiars de persones discapacitades residents a un institut de persones amb discapacitats del Vallès Occidental. Després d'estudiar l'informe del Departament d'Acció Social i Ciutadania, es van detectar algunes irregularitats en la gestió del centre i el Síndic va considerar oportú suggerir a l'Administració que adoptés les mesures adequades per fer un seguiment acurat de la gestió i el servei que presta aquesta entitat. A dia d'avui el Departament encara no s'ha pronunciat sobre això, malgrat que ha estat requerit fins a un total de cinc vegades. El Síndic entén que les irregularitats constatades en l'informe d'inspecció mereixen una resposta de l'Administració amb l'objectiu de protegir els drets dels usuaris d'aquest centre residencial.

### AO 00406/2010 Finalitzada

#### Situacions de prestació dels serveis i tractaments a les persones usuàries d'una residència i un centre de dia de Barcelona

El Síndic ha tingut coneixement del neguit d'alguns familiars d'usuaris d'una residència i centre de dia. Aparentment hi ha algunes irregularitats en el tractament que es dona als usuaris del centre per part del personal assistencial.

Un cop estudiada la documentació que ha tramès el Departament d'Acció Social i Ciutadania, el Síndic entén que durant els darrers cinc anys el servei d'inspecció s'ha personat regularment a aquest centre i ha deixat constància, cada any, de les condicions de funcionament del centre i d'alguns elements que no s'adequaven al paràmetres establerts per la normativa. També es deixa constància que gran part d'aquests aspectes han estat corregits.

En vista de la informació tramesa per aquest departament, doncs, el Síndic no aprecia cap irregularitat per part de l'Administració.

### AO 01197/2010 En tramitació

#### Efectivitat del dret als serveis i a les prestacions de dependència incloses en la Llei 39/2006, del 14 de desembre

Arran de l'estudi de les queixes 696/2009 i 703/2009, el Síndic va demanar informació al Departament d'Acció Social i Ciutadania sobre la data d'efectivitat dels serveis i les prestacions incloses en la Llei 39/2006. En vista de les respostes rebudes, es constaten certes disfuncions sobre si l'efectivitat del dret neix a partir de l'endemà de la sol·licitud o des de la data de registre d'entrada de la sol·licitud. Tenint en compte que aquest fet afecta persones dependents, els seus familiars i els professionals que treballen en aquest àmbit, el Síndic considera oportú obrir una actuació d'ofici.

**AO 02677/2010**  
**En tramitació**

**Dret a la prestació econòmica vinculada al servei de residència**

Arran de diverses queixes relatives als problemes amb què es troben les persones que ocupen places de residències que no són col·laboradores ni concertades perquè es reconegui el dret a la prestació econòmica vinculada al servei de residència, el Síndic obre aquesta actuació d'ofici i s'adreça a l'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials, adscrit al Departament d'Acció Social i Ciutadania. Entre d'altres, vol estudiar el contingut, el caràcter normatiu i la difusió a les persones dependents de la Instrucció 5/2009, que defineix els serveis i els criteris que cal aplicar en diverses situacions residencials a l'hora d'elaborar el PIA.

**AO 04780/2010**  
**En tramitació**

**La situació dels cuidadors no professionals**

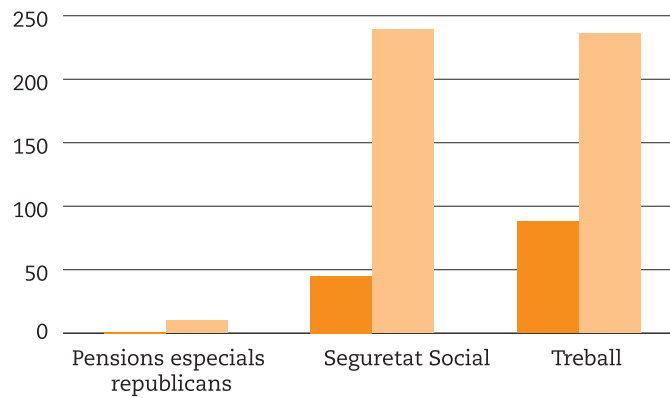
El Síndic de Greuges obre una actuació d'ofici per fer un seguiment de les recomanacions i els suggeriments relatius a la situació dels cuidadors no professionals de les persones amb dependència fets en l'informe *L'atenció a la gent gran dependent de Catalunya*, presentat per aquesta institució al Parlament de Catalunya l'any 2004. Amb aquest objectiu, s'ha adreçat al Departament d'Acció Social i Ciutadania perquè l'informi sobre aquesta qüestió.

## 13. TREBALL I PENSIONS

### Treball i pensions en xifres

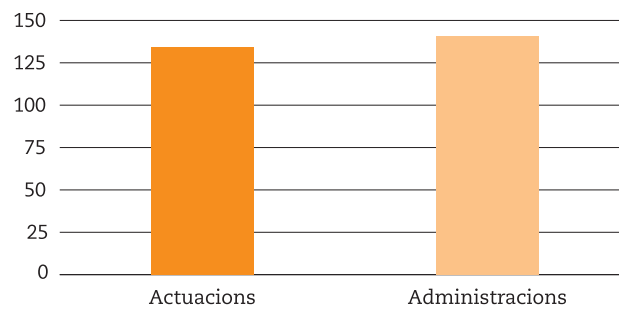
#### a. Distribució segons la matèria de les actuacions iniciades durant el 2010

Treball i pensions	Queixes	Actuacions d'ofici	Consultes	Total
Pensions especials republicans	1	-	10	11
Seguretat Social	44	1	239	284
Treball	86	2	236	324
<b>Total</b>	<b>131</b>	<b>3</b>	<b>485</b>	<b>619</b>



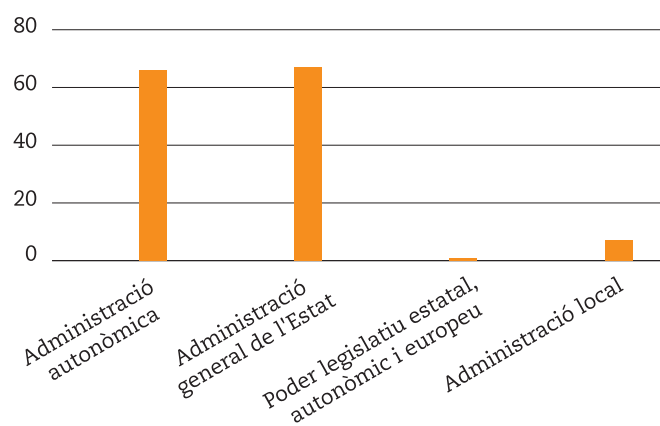
### b. Nombre d'administracions afectades en les actuacions

Expedients amb	Actuacions	Administracions
Una administració afectada	128	128
Dues administracions afectades	5	10
Tres administracions afectades	1	3
<b>Total</b>	<b>134</b>	<b>141</b>



### c. Distribució segons les administracions afectades de les actuacions iniciades durant el 2010

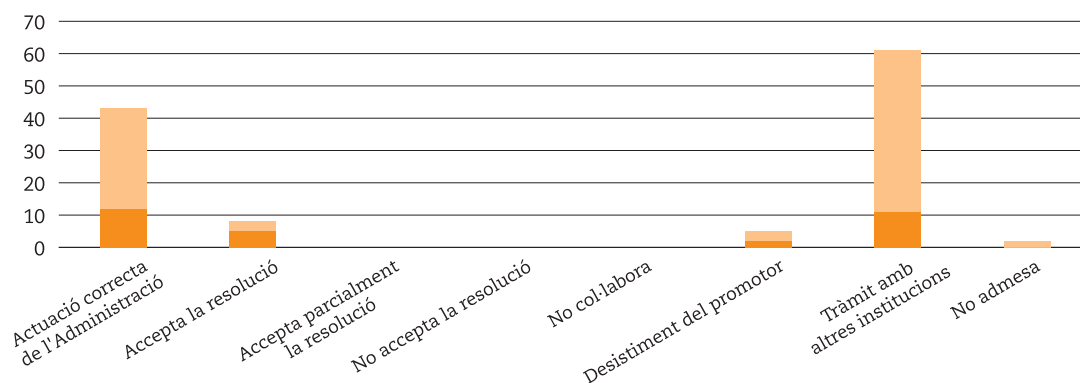
Tipus d'administració	Queixes	Actuacions d'ofici	Total
Administració autonòmica	64	2	66
Administració general de l'Estat	66	1	67
Poder legislatiu estatal, autonòmic i europeu	1	-	1
Administració local	7	-	7
<b>Total</b>	<b>138</b>	<b>3</b>	<b>141</b>



## d. Distribució segons la finalització de les actuacions durant el 2010

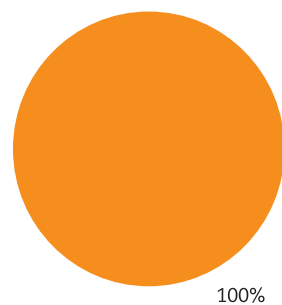
	■ < 2010	■ 2010	Total	
<b>Actuacions en tramitació</b>	-	<b>45</b>	<b>45</b>	<b>27,44%</b>
Actuacions prèvies a la resolució del Síndic	-	45	45	27,44%
Accions posteriors a la resolució del Síndic	-	-	-	0,00%
<b>Actuacions finalitzades</b>	<b>30</b>	<b>87</b>	<b>117</b>	<b>71,34%</b>
Actuació correcta de l'Administració	12	31	43	26,22%
- Abans de la investigació del Síndic	11	17	28	17,07%
- Després de la investigació del Síndic	1	14	15	9,15%
Accepta la resolució	5	3	8	4,88%
Accepta parcialment la resolució	-	-	-	0,00%
No accepta la resolució	-	-	-	0,00%
No col·labora	-	-	-	0,00%
Desistiment del promotor	2	3	5	3,05%
Tràmit amb altres institucions	11	50	61	37,20%
<b>No admesa</b>	-	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1,22%</b>
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>134</b>	<b>164</b>	<b>100,00%</b>

## Actuacions finalitzades i no admeses



## e. Grau d'acceptació de les consideracions del Síndic

■ Accepta la resolució	8	100,00%
Accepta parcialment la resolució	-	0,00%
No accepta la resolució	-	0,00%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100,00%</b>



## La necessitat de notificar la situació d'incapacitat laboral temporal i les noves tecnologies

Alguns ciutadans han fet saber al Síndic la seva preocupació pels inconvenients que comporta per als treballadors en situació d'incapacitat temporal l'obligació de recollir de les dependències sanitàries els documents justificatius de la baixa mèdica i les posteriors confirmacions i lliurar-los a la seva empresa.

La declaració de la baixa mèdica d'un pacient, als efectes de la prestació econòmica per subsidi d'incapacitat temporal, s'ha de formular en l'informe mèdic de baixa expedit pel metge dels serveis públics de salut que hagi efectuat el reconeixement.

L'original de l'informe mèdic de baixa queda en poder de la inspecció dels serveis sanitaris de la Seguretat Social o de la corresponent mútua de treball i se n'han de lliurar dues còpies al treballador, una per a la persona interessada i una altra destinada a l'empresa.

**Les comunicacions telemàtiques poden deslliurar els malalts de l'obligació de fer arribar personalment a les empreses els informes de baixa i confirmació**

És el pacient o la persona en qui delegui el que ha de recollir la baixa mèdica i lliurar-ne una còpia a l'empresa en el termini de tres dies. Altrament, pot ser sancionat.

El Síndic de Greuges ha rebut reclamacions de pacients que consideren que, tenint en compte la seva situació de malaltia o de manca de mobilitat, l'obligació de lliurar materialment i personalment el document de baixa és una complicació i una molèstia evitable, un requisit anacrònic que podria ser substituït fent ús de mitjans informàtics de comunicació.

El Síndic ha denunciat, en diverses ocasions, la falta d'impuls i d'aplicació per les administracions públiques de les noves

tècniques electròniques i informàtiques, actuacions ja previstes en la Llei 30/1992, del 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

L'ús de les tècniques esmentades va rebre un impuls legal amb la reforma efectuada per la Llei 24/2001, del 27 de desembre, de mesures fiscals, administratives i d'ordre social, que va habilitar la creació de registres telemàtics que facilitessin i impulsessin les comunicacions entre les administracions públiques i els ciutadans; impuls que, posteriorment, es va regular en la Llei 11/2007, del 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics.

En aquesta llei s'estableixen els drets dels ciutadans a relacionar-se electrònicament amb les administracions públiques i, correlativament, s'imposa l'obligació de les administracions públiques de dotar-se dels mitjans i els instruments necessaris per a l'exercici i l'efectivitat d'aquest dret.

El Reial decret 1430/2009, de l'11 de setembre, pel qual es desplega reglamentàriament la Llei 40/2007, del 4 de desembre, de mesures en matèria de Seguretat Social, regula les comunicacions informàtiques per part dels serveis de salut de manera parcial i incompleta, sense aportar solucions a aquest problema.

Per tant, el Síndic entén que cal buscar alternatives a l'obligació de recollir del centre mèdic la baixa en suport paper i la posterior obligació dels treballadors de traslladar-ne una còpia a les empreses. Caldria habilitar la possibilitat de tramitar de manera telemàtica la comunicació i la confirmació de les baixes tant a les empreses com als treballadors.

Per això, amb la finalitat de continuar acostant les administracions públiques als ciutadans i atendre les seves necessitats, i també per millorar l'eficiència i l'eficàcia del servei públic, el Síndic ha demanat al Defensor del Poble, competent en aquest àmbit, que estudiï la possibilitat de recomanar als poders públics l'adopció de les mesures adequades, a fi de poder tramitar els informes mèdics de baixa i confirmació telemàticament, de manera que aquests documents arribin a les empreses directament per via telemàtica. Tot això, sens perjudici de garantir la seguretat, la confidencialitat i la igualtat pertinents.

### Queixa 04297/2010

Un ciutadà de Molins de Rei es dirigeix al Síndic de Greuges per expressar la seva disconformitat amb el sistema que ha de seguir qui està de baixa laboral per justificar la seva situació d'incapacitat. Aquest ciutadà, sense possibilitat de desplaçar-se, precisament perquè està de baixa laboral, no té a qui encarregar la tasca de recollir i lliurar el document acreditatiu del seu estat. L'Administració no li ha sabut oferir un procediment alternatiu de notificació en un temps en què les tecnologies de transmissió informàtica són d'ús comú. La queixa fa que el Síndic obri una actuació d'ofici i es dirigeixi al Defensor del Poble perquè recomani a l'Administració l'ús dels mitjans informàtics per complir els tràmits de notificació i confirmació de la baixa laboral.

## Incompatibilitat de les beques de transport, entre altres ajuts, amb el subsidi d'atur

Durant aquest any han estat novament objecte de queixa els diversos problemes amb què s'han trobat les persones que han perdut la feina i s'han evidenciat, un cop més, les dificultats que tenen per introduir-se novament en el mercat laboral.

L'any 2008, el Servei d'Ocupació de Catalunya (SOC) va establir el règim jurídic dels ajuts i les beques en matèria de formació d'ofertes adreçades a persones treballadores desocupades i a empreses on es realitzin pràctiques professionals no laborals. Entre d'altres, es recullen els ajuts en concepte de transport, en concepte de manutenció o en concepte de manutenció i d'allotjament.

Posteriorment, el SOC ha modificat aquesta normativa i ha introduït, amb caràcter general, la incompatibilitat entre la percepció d'aquests ajuts i la de les prestacions o els subsidis per atur, amb la finalitat d'intentar que els ajuts i les beques arribin al màxim nombre possible de beneficiaris, ateses les limitacions pressupostàries.

### La formació és una eina clau en l'ocupació

La dificultat per introduir-se en el mercat laboral, seguint la tendència dels últims anys, no només afecta els col·lectius que, per les seves característiques especials, han tingut més dificultats per accedir al món laboral, com ara les persones discapacitades, les dones o els treballadors de més de quaranta-cinc anys, sinó que s'ha ampliat als treballadors que han estat expulsats del mercat laboral per la situació econòmica actual i per als quals, en altres circumstàncies, es preveia un retorn més àgil al mercat laboral.

S'ha confirmat, doncs, el deteriorament d'aquest mercat de què el Síndic parlava en els informes d'anys anteriors i s'ha produït un increment considerable de la desocupació i, en molts casos, l'esgotament de les prestacions o subsidis d'atur a què els treballadors podien tenir dret.

Per pal·liar aquesta situació, les administracions públiques han estat aplicant diverses mesures encaminades, d'una banda, a garantir la suficiència econòmica dels treballadors en situació de desocupació i, de l'altra, a fomentar-ne la formació ocupacional amb la finalitat de millorar-ne la

qualificació professional i facilitar-ne la inserció laboral.

Així, la formació esdevé una eina clau, tal com es desprèn dels resultats de les taxes d'atur, que són més elevades entre el col·lectiu de treballadors sense estudis o amb estudis primaris que entre les persones amb més preparació.

### La introducció de nous requisits per poder ser beneficiari dels ajuts ha comportat una reducció del nombre de beneficiaris possibles

Actualment, el Reial decret 395/2007, del 23 de març, regula un subsistema únic de formació professional per a l'ocupació i recull com a principis, entre d'altres, l'exercici del dret a aquest tipus de formació, el seu caràcter gratuït i la igualtat d'accés de les persones treballadores i les empreses a la formació i a les ajudes a aquesta formació.

De tot això, en resulta que totes les persones treballadores desocupades beneficiàries de la prestació o el subsidi d'atur que assisteixin a qualsevol de les modalitats de formació d'oferta, no podran beneficiar-se dels ajuts del SOC.

Pel que fa a l'ajut de transport, a més, per poder-hi tenir dret, cal que es prevegi en les bases reguladores de l'oferta formativa, que el centre formatiu estigui en un municipi diferent del lloc de residència de la persona beneficiària i que entre ambdós municipis hi hagi una distància superior a quinze quilòmetres.

S'observa, doncs, un criteri més restrictiu en relació amb la normativa anterior, que no establia distància quilomètrica i que el preveia també en poblacions de més de trenta mil habitants.

També en l'ajut de manutenció s'introdueixen matisos que afinen més els requisits i n'exclouen possibles beneficiaris. Així s'estableix que, per tenir-hi dret, cal que tota l'acció formativa presencial s'imparteixi en sessions de matí i tarda mentre que, abans d'aquesta modificació, en els casos en què del total de l'acció formativa només algunes sessions es feien en horari partit, es tenia dret a l'ajut per a aquests dies.

Llavors també calia que entre la població de residència i la del lloc on es fa l'acció formativa hi hagués més de cinquanta quilòmetres o que entre les sessions de matí i tarda només hi hagués una diferència d'una hora. Tanmateix, ara han de concórrer ambdues circumstàncies alhora, és a dir: hi ha d'haver una distància de cinquanta quilòmetres i una diferència de només una hora entre la sessió del matí i la de la tarda.

El mateix ocorre amb l'ajut de manteniment i allotjament que introdueix un nou requisit per tenir-hi dret: que en el seu àmbit territorial no s'hagi programat una acció d'aquest tipus i eleva de cent a dos-cents quilòmetres la distància entre la població de residència i la de la formació.

Així, la introducció de nous requisits per poder ser beneficiari dels ajuts i les beques i la

concreció dels que ja existien ha comportat una reducció del nombre de beneficiaris possibles.

El Síndic considera que això, especialment la incompatibilitat entre les prestacions o els subsidis d'atur i aquest tipus d'ajuts, constitueix una incoherència, com a mínim en l'aspecte quantitatiu, ja que, per exemple, la quantia del subsidi d'atur per al 2010 ha estat de 426 euros/mes, import molt per sota del salari mínim interprofessional fixat per a aquest any.

De la mateixa manera, malgrat la situació econòmica de limitació pressupostària, el Síndic entén que caldria que l'Administració estudiés la pertinència de mantenir la incompatibilitat, de manera que no es perjudiquin les polítiques actives d'ocupació i s'avanci cap a una formació més justa i igualitària.

#### Queixa 03235/2010

El SOC va denegar l'ajut de transport que va sol·licitar el promotor de la queixa perquè mentre va assistir al curs de formació ocupacional percebia un subsidi per atur. Aquesta persona considera que l'ajut de transport no té destinataris i es perd perquè la part de la població que no percep cap prestació o subsidi d'atur, malgrat tenir-hi dret, no té com a prioritat reciclar-se sinó satisfer les seves necessitats bàsiques, com ara l'alimentació. També pensa que la minsa quantia del subsidi no hauria de poder justificar la seva exclusió com a beneficiari de l'ajut.

El Síndic va considerar incoherent la incompatibilitat entre la percepció del subsidi d'atur i l'ajut de transport i va demanar informació al SOC, que es va remetre a la legalitat vigent. Davant d'això, el Síndic va donar per closes les actuacions, per manca de vulneració de la legalitat vigent, però va instar el Departament de Treball a estudiar aquesta incompatibilitat.

## Actuacions d'ofici

**AO 00815/2010**  
Finalitzada

### Incidències en la tramitació del crèdit de formació per al treball

El Síndic ha tingut coneixement que s'han produït incidències en la tramitació de la línia de préstecs en condicions preferents (crèdit formació per al treball) per finançar cursos de millora professional per a persones aturades. Aquestes incidències han sorgit en el moment en què els beneficiaris han acudit a l'entitat financera col·laboradora per formalitzar els crèdits: a alguns beneficiaris se'ls ha informat que no es poden atorgar per manca de pressupost i a d'altres, que el període per fer-ho havia finalitzat el mes de novembre de 2009.

El Departament de Treball informa, d'una banda, que en els convenis signats entre les entitats financeres col·laboradores, l'Institut Català de Finances i el Departament de Treball s'ha inclòs una clàusula en què es preveu la possibilitat que les resolucions emeses pel SOC fins al 5 de desembre de 2009 i no formalitzades per les entitats financeres col·laboradores es puguin formalitzar; i d'altra banda, que s'està treballant per oferir una informació més clara respecte de les condicions d'accés i de formalització d'aquests préstecs, amb l'objectiu de millorar el servei adreçat a les persones interessades.

**AO 01905/2010**  
Finalitzada

### Presumpte incompliment del Pla per a l'ocupació juvenil 2009-2012

Amb motiu de diverses notícies aparegudes als mitjans de comunicació i per diferents veus de professionals docents d'escoles taller, s'ha conegut la decisió del Departament de Treball de no convocar places per als programes de les escoles taller, les cases d'ofici i els tallers d'ocupació per al curs vinent i de fixar com a alternativa els plans d'ocupació local. Això suposaria l'incompliment del que estableix el Pla per a l'ocupació juvenil 2009-2012. La no-adequació d'aquestes mesures alternatives significaria que es podrien quedar sense opcions d'inserció laboral i social, amb possibilitat d'exclusió social, més de tres mil joves.

Un cop vist l'informe tramès pel Departament de Treball, el Síndic entén que s'ha actuat d'acord amb les mesures previstes en l'Acord de mesures per a l'ocupació juvenil a Catalunya 2009-2012. Això no obstant, el Síndic recorda a aquest departament que caldria que s'estudiés la possibilitat de continuar ampliant els recursos i d'augmentar els pressupostos destinats a les noves cases d'oficis, per tal que no quedin joves desatesos.

**AO 05723/2010**  
En tramitació

La gestió, la documentació i el control de la incapacitat temporal. Estudi de la possible adequació a les noves tecnologies de la informació i la comunicació (TIC) pel que fa a les notificacions de les baixes per part dels treballadors a les empreses

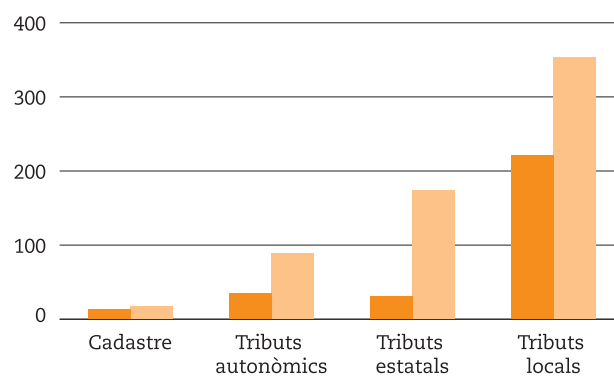
El treballador en estat d'incapacitat temporal ha de recollir al CAP la baixa o confirmació i donar-ne una còpia, de les dues que li ha lliurat el servei de salut, a l'empresa en el termini de tres dies a partir del mateix dia de l'expedició. En la Q 04247/2010, la persona interessada es queixava que en l'era de la informàtica se l'obligués a seguir aquest procediment i que no hi hagués solucions alternatives a aquestes obligacions. Per això, el Síndic va acordar obrir una actuació d'ofici, a fi d'analitzar l'actuació i les previsions del Ministeri de Treball i Immigració per promoure la utilització i l'aplicació de les TIC en la gestió i el control de la incapacitat temporal.

## 14. TRIBUTS

### Tributs en xifres

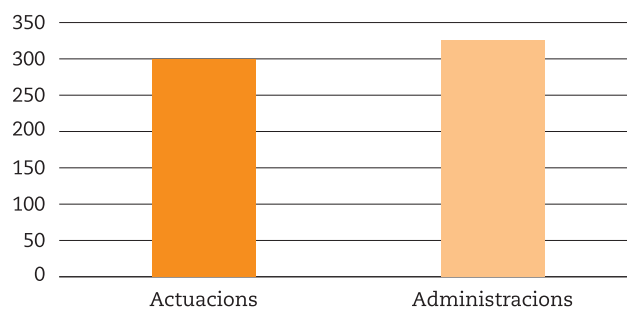
#### a. Distribució segons la matèria de les actuacions iniciades durant el 2010

Tributs	Queixes	Actuacions d'ofici	Consultes	Total
Cadastre	13	-	17	30
Tributs autonòmics	35	-	89	124
Tributs estatals	30	1	174	205
Tributs locals	219	2	353	571
<b>Total</b>	<b>297</b>	<b>3</b>	<b>633</b>	<b>933</b>



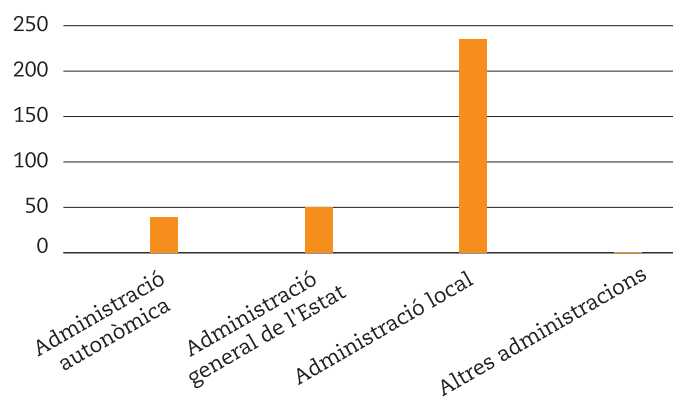
### b. Nombre d'administracions afectades en les actuacions

Expedients amb	■ Actuacions	■ Administracions
Una administració afectada	276	276
Dues administracions afectades	23	46
Tres administracions afectades	1	3
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>325</b>



### c. Distribució segons les administracions afectades de les actuacions iniciades durant el 2010

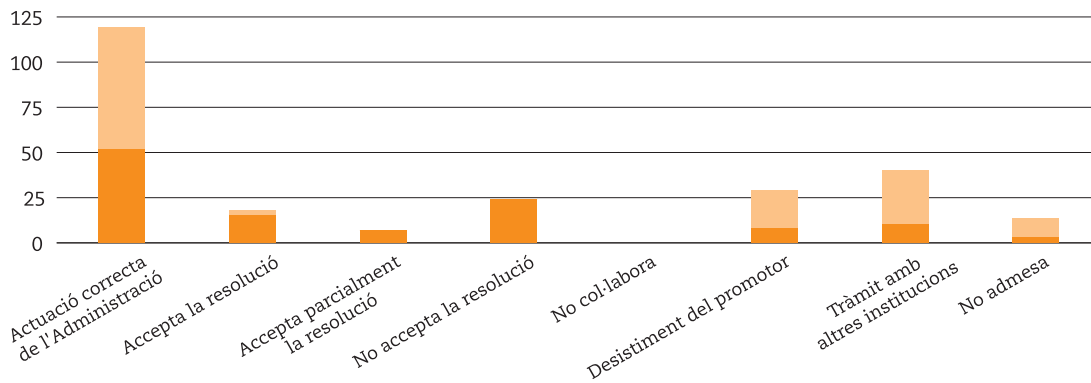
Tipus d'administració	Queixes	Actuacions d'ofici	■ Total
Administració autonòmica	38	1	39
Administració general de l'Estat	50	-	50
Administració local	233	2	235
Altres administracions	1	-	1
<b>Total</b>	<b>322</b>	<b>3</b>	<b>325</b>



## d. Distribució segons la finalització de les actuacions durant el 2010

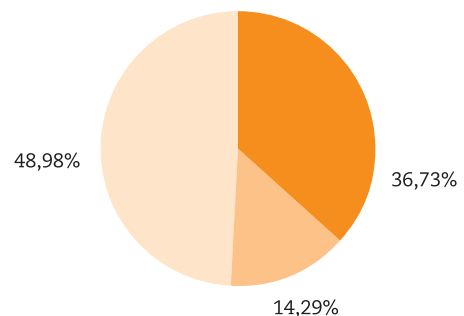
	< 2010	2010	Total	
<b>Actuacions en tramitació</b>	<b>68</b>	<b>168</b>	<b>236</b>	<b>48,46%</b>
Actuacions prèvies a la resolució del Síndic	46	157	203	41,68%
Accions posteriors a la resolució del Síndic	22	11	33	6,78%
<b>Actuacions finalitzades</b>	<b>116</b>	<b>121</b>	<b>237</b>	<b>48,67%</b>
Actuació correcta de l'Administració	52	67	119	24,44%
- Abans de la investigació del Síndic	21	43	64	13,14%
- Després de la investigació del Síndic	31	24	55	11,29%
Accepta la resolució	15	3	18	3,70%
Accepta parcialment la resolució	7	-	7	1,44%
No accepta la resolució	24	-	24	4,93%
No col·labora	-	-	-	0,00%
Desistiment del promotor	8	21	29	5,95%
Tràmit amb altres institucions	10	30	40	8,21%
<b>No admesa</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>14</b>	<b>2,87%</b>
<b>Total</b>	<b>187</b>	<b>300</b>	<b>487</b>	<b>100,00%</b>

## Actuacions finalitzades i no admeses



## e. Grau d'acceptació de les consideracions del Síndic

Accepta la resolució	18	36,73%
Accepta parcialment la resolució	7	14,29%
No accepta la resolució	24	48,98%
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>100,00%</b>



## Manca de rigor en la imposició i l'ordenació de les contribucions especials

El Síndic ha rebut diverses queixes amb relació a la imposició pels ajuntaments de contribucions especials. Algunes posen en dubte el criteri mateix de la imposició; en d'altres, el motiu de la discrepància són els criteris adoptats a l'hora de calcular-la i aplicar-la. En altres casos, la queixa es deu a la manca d'informació motivada per part de l'ajuntament, en tant que aquesta mancança pot vulnerar el dret de recurs i defensa del subjecte passiu.

D'acord amb l'article 28 del Reial decret legislatiu 2/2004, del 5 de març, que aprova el Text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals, el fet imposable de les contribucions especials està constituït per l'obtenció per part del subjecte passiu d'un benefici o augment de valor dels seus béns com a conseqüència de la realització d'obres públiques o de l'establiment o l'ampliació de serveis públics de caràcter local per les entitats respectives.

**Les contribucions especials només es poden imposar a les persones especialment beneficiades quan el benefici sigui sensiblement superior al general**

D'aquesta manera, s'estableix legalment una via de finançament per a les entitats locals per a les obres i els serveis de caràcter ordinari que duguin a terme en exercici de les seves competències.

Ara bé, la manca d'una regulació legal concreta i específica de conceptes jurídics que configuren l'element material del fet imposable i l'àmplia discrecionalitat municipal en la modulació del tribut generen dificultats a l'hora d'establir-lo i aplicar-lo que es projecten en una casuística diversa, tal com s'ha detectat per mitjà de les queixes presentades pels ciutadans.

No obstant això, el Síndic ha pogut constatar un element comú en les queixes tramitades: manca de rigor per part de les entitats locals en la motivació i la justificació de l'existència de benefici vàlid per als subjectes passius i en la ponderació dels interessos públics i privats que hi concorren.

Una de les qüestions més controvertides és la concreció i la determinació del benefici que l'obra o el servei genera per als subjectes passius envers el benefici general que afecta tot el municipi i, consegüentment, la ponderació per fixar la base imposable del tribut, quantificada en funció del cost que reporta el benefici.

**Cal motivar i justificar l'existència i la intensitat del benefici especial que rep el subjecte passiu**

La Llei d'hisendes locals no dona una definició legal del terme *benefici*, no concreta què s'ha d'entendre per benefici especial ni els supòsits en què es pugui estimar que es produeix. Ha estat la jurisprudència, que de manera casuística, n'ha anat delimitant el contingut. Ha entès que el fet imposable exigeix que el benefici no sigui general i col·lectiu, sinó que afecti de manera especial determinades persones de manera individualitzada. Si l'actuació de l'Administració beneficia tota la comunitat no es poden cobrar contribucions especials: solament es poden imposar a les persones especialment beneficiades, quan el benefici sigui sensiblement superior al general.

Així mateix, el benefici ha de ser concret, directe i especial, amb el benentès que en tota obra pública sempre es vol pretendre un interès comú o general, de manera que les obres generen un benefici especial predominant, que es va difuminant progressivament des de les zones més properes, fins a arribar a identificar-se com un benefici comú a tots els propietaris dels immobles. En canvi, en les obres que constitueixen els sistemes generals, la finalitat predominant és l'interès comú, que afecta tots els propietaris, però que normalment no genera un benefici especial, sinó la simple concreció individual d'aquest interès comú.

En relació amb les obres o els serveis, cal dir que no totes les actuacions que faci el municipi són susceptibles d'imposició per mitjà d'aquesta figura impositiva: caldrà una millora de caràcter quantitatiu o qualitatiu. Són excloses de l'àmbit d'aplicació de les contribucions especials les obres de reparació, reposició, manteniment o conservació.

Un cop acreditat el nexa causal entre les obres o els serveis i l'existència de benefici especial per als subjectes passius, caldrà valorar, de forma

casuística per a cada actuació que es financi mitjançant contribucions especials, quina és la concurrència entre benefici especial-general, a fi de repartir els costos entre els ciutadans i l'Administració. En aquesta fase del procediment, el Síndic demana a les administracions tributàries una diligència i un rigor especials per garantir la seguretat jurídica i la interdicció de l'arbitrarietat en la imposició i l'ordenació del tribut.

La base imposable, que caldrà valorar, de forma casuística per a cada actuació que es financi mitjançant contribucions especials, ha d'estar constituïda, com a màxim, pel 90% del cost de les obres o l'establiment o ampliació dels serveis. La limitació del cost que s'ha de repartir entre els subjectes passius, que té un sostre màxim del 90%, comporta que el 10% restant necessàriament sigui finançat amb càrrec al pressupost general de l'ajuntament, fonamentat en el fet que en tota obra pública hi ha un component bàsic d'interès públic.

És una qüestió complexa determinar amb quina intensitat el ciutadà resulta especialment beneficiat per l'activitat administrativa o en quin grau els seus béns augmenten de valor per la realització d'aquesta activitat, i dependrà en gran part de l'apreciació dels elements de prova o dels criteris o informes tècnics en què s'haurà de basar la decisió administrativa. En tot cas, la càrrega de la prova recau sobre l'ens impositor.

Per aquest motiu i atesa la potestat discrecional de l'Administració en la quantificació del tribut, el Síndic ha suggerit que en cada expedient de contribucions especials es justifiquin de manera rigorosa els criteris que s'han seguit per incloure els subjectes passius i el percentatge de repartiment d'acord amb la ponderació adequada entre el benefici especial i particular. Cal que també hi constin els informes tècnics emesos o els elements de prova que fonamentin la imposició. En cas contrari, l'expedient de contribucions especials podria quedar viciat per manca de justificació suficient que doni plena cobertura jurídica a les liquidacions emeses i incórrer, fins i tot, en arbitrarietat.

L'existència de motivació i l'aportació dels elements de prova que justifiquin de manera objectiva el nexa entre les obres causants de la imposició i el grau d'afectació a les persones relacionades com a beneficiàries és requisit necessari per legitimar la imposició i l'ordenació de les contribucions especials. En aquesta línia, el Síndic ha recordat que el benefici és una presumpció *iuris tantum* i, per tant, el subjecte passiu hi pot reaccionar en contra mitjançant l'aportació de prova en contrari, que s'ha de resoldre de manera motivada, a fi de garantir el dret de tutela efectiva consagrat en l'article 24 de la Constitució.

#### Queixa 00809/2010

En aquesta queixa, el Síndic va considerar que l'Ajuntament de Manresa vulnerava el dret de defensa del subjecte passiu, ja que tot i que havia resolt un recurs de reposició contra les liquidacions tributàries per inexistència de benefici especial, la resolució era buida de contingut. L'Administració únicament feia referència als preceptes normatius reguladors de les contribucions especials, però no motivava de manera suficient la quantificació del fet imposable.

#### Queixa 00950/2010

El Síndic va fer unes consideracions a l'Ajuntament de Torelló amb motiu de les obres realitzades en uns carrers que eren les úniques vies d'accés a un equipament, tenint en compte que el benefici general és més alt que el que es produiria en absència de la zona d'equipament, ja que beneficia tots els usuaris que hi accedeixen. Per tant, va suggerir que es ponderés el percentatge de participació municipal tenint en consideració la possible existència d'un benefici general incrementat per la zona d'equipaments comercials, però no motivava de manera suficient la quantificació del fet imposable.

#### Queixa 01356/2010

Davant la imposició de contribucions especials per part de l'Ajuntament d'Aiguafreda per finançar obres entre les quals hi havia la canalització del Torrent de Cruïlles, el Síndic va suggerir a l'Administració que revisés les partides d'obres que es podrien considerar no repercutibles en el sistema de finançament de contribucions especials perquè responien a un interès predominantment comú.

## Algunes qüestions entorn de les taxes

Són diverses les queixes presentades amb relació als criteris de càlcul i l'aplicació de les taxes. Fan un èmfasi especial en el concepte de servei que presta l'Administració, en la seva justificació econòmica i en la possibilitat, o no, que en l'aplicació de les taxes es puguin tenir en consideració criteris sobre la capacitat econòmica dels subjectes obligats a satisfer-les.

A diferència dels impostos, que són tributs exigits sense contraprestació, la característica fonamental de les taxes és la contraprestació del servei o les activitats rebuts pel subjecte passiu. Es defineixen com a prestacions patrimonials de caràcter públic. El fet imposable consisteix en la utilització privativa o l'aprofitament especial del domini públic local, la prestació de serveis o la realització d'activitats en règim de dret públic de competència local que es refereixin, afectin o beneficiïn de manera particular el subjecte passiu.

**Cal que la prestació del servei es faci de manera real i efectiva i no és suficient la mera existència del servei**

En les taxes per la prestació de serveis o la realització d'activitats són tres els elements bàsics que les configuren: l'activitat de prestació que ha de dur a terme l'Administració, la necessària individualització d'aquesta activitat administrativa en el subjecte passiu de manera que l'afecti o el beneficiï singularment i el fet que l'activitat sigui de competència local.

En relació amb el primer dels elements, cal que la prestació del servei es dugui a terme de manera real i efectiva, i no és suficient la mera existència del servei perquè neixi l'obligació de pagament. Per aquest motiu, és improcedent la liquidació de la taxa de recollida de residus municipals comercials quan el subjecte passiu pot acreditar la contractació d'un gestor privat de residus que va efectuar la gestió integral de residus comercials de l'activitat econòmica objecte de tribut durant l'exercici d'imposició. En aquest cas, la situació jurídica en aplicació de la tècnica tributària és de manca de subjecció a la taxa per la inexistència del fet imposable.

La singularització del servei requereix que l'activitat municipal realitzada afecti o beneficiï de manera particular el subjecte passiu, i són supòsits exclosos de tributació els serveis que afecten el conjunt dels ciutadans. A tall d'exemple, no és susceptible de subjecció a una taxa per la persona que denuncia una il·legalitat urbanística, dels actes administratius dictats, a fi de restaurar la realitat física alterada i l'ordre jurídic vulnerat. Per aplicació de la normativa sectorial, l'exercici de la potestat de protecció de la legalitat urbanística és preceptiva per les corporacions locals que, en exercici de les seves competències, estan obligades a actuar contra les infraccions de l'ordenament urbanístic. L'exercici de l'acció pública en matèria d'urbanisme no pot estar subjecte a una taxa.

**L'informe econòmic financer és una condició necessària per a la validesa de les taxes**

Amb referència a la determinació de la quota tributària, l'import de les taxes per la prestació d'un servei o per la realització d'una activitat no pot excedir, en conjunt, del cost real o previsible del servei o del valor de la prestació rebuda. En la determinació de la quantia de la taxa imperen, doncs, els principis d'equivalència i el de cobertura de costos, que impedeixen quantificar l'import d'aquests tributs per sobre del nivell econòmic del seu cost.

Als efectes de l'aplicació d'aquests principis, és rellevant el cost global del servei i no el de cada acte de prestació. Segons la jurisprudència, el límit de la imposició de les taxes no es correspon amb els costos de la prestació individualitzada, sinó amb els generals de la realització del servei. El límit del cost global del servei com a sostre màxim per la imposició fiscal té una gran importància, ja que actua com a garantia per al contribuent.

Tant és així que de la forma que l'Administració quantifica la taxa en depèn l'efectivitat d'aquest límit, que, a més, poques vegades és conegut pels usuaris del servei o els sol·licitants de l'activitat administrativa. Per això, la concreció del cost mitjançant la memòria econòmica financera constitueix una autèntica garantia per als subjectes obligats a satisfer-lo, per la seguretat jurídica i la interdicció de l'arbitrarietat.

El Síndic recorda a les administracions tributàries que l'informe econòmic financer ha d'acompanyar tant l'establiment com les modificacions de les taxes, en qualsevol dels seus elements essencials i sempre que es tracti d'una modificació substancial, com a condició *sine qua non* per a l'eficàcia i la validesa jurídica de les exaccions tributàries. L'omissió de l'informe econòmic financer comporta la nul·litat de ple dret de l'ordenança fiscal i podria ser al·legada en via d'impugnació indirecta de l'ordenança amb motiu de la liquidació de la taxa.

### Es poden tenir en compte criteris genèrics de capacitat econòmica dels subjectes passius

La quota tributària consistirà, segons el que disposi l'ordenança fiscal corresponent, en la quantitat resultant d'aplicar una tarifa; una quantitat fixa assenyalada a aquest efecte o la quantitat resultant de l'aplicació conjunta d'ambdós procediments. Sigui quin sigui el mètode de quantificació de la quota tributària de la taxa hi ha de ser present el principi del benefici, que pretén que els ciutadans contribueixin segons l'ús que facin dels serveis públics i el benefici que n'obtinguin. Comporta que la imposició contributiva estigui directament correlacionada amb el servei efectivament prestat i rebut.

Per aquest motiu, el Síndic va considerar que a l'hora de quantificar la quota tributària de la taxa de recollida domiciliària d'escombraries, calia tenir en consideració la distància que

havien de recórrer els usuaris del servei per poder dipositar les escombraries als contenidors més pròxims habilitats a aquest efecte. Quan la distància és excessivament llarga, cal concloure que no es dona en sentit estricte el servei públic de recollida d'escombraries, fet que ha de quedar reflectit en la modulació de la tarifa de la taxa, a fi que el cost del servei satisfet pel subjecte passiu s'ajusti al servei efectivament prestat.

El Síndic també va tenir l'oportunitat d'analitzar la base establerta per al càlcul de la quota tributària per a l'exacció de la taxa de clavegueram, que consistia en el volum d'aigua consumit mesurat pel comptador. El mètode d'estimació de la capacitat contributiva ha de ser suficientment objectiu: si el criteri d'estimació indirecta de la quantia de la quota tributària comporta una dissociació entre la realització del fet imposable i la càrrega tributària, cal que s'estableixin altres mètodes d'estimació o que s'articulin els mecanismes correctors necessaris per garantir l'equilibri en l'equació prestació-cost del servei. No s'ha d'oblidar que les taxes són tributs de caràcter retributiu.

Finalment, i com a criteri de graduació de la càrrega tributària, cal recordar que en la quantia de les taxes es poden tenir en compte criteris genèrics de capacitat econòmica dels subjectes obligats a satisfer-les. El Síndic va suggerir en una queixa concreta l'aplicació d'aquest principi constitucional en relació amb les taxes per la utilització privativa o l'aprofitament especial del domini públic amb aparells caixers automàtics quan el subjecte passiu no era una entitat bancària, sinó un videoclub.

#### Queixa 02011/2009

Un ciutadà va presentar una queixa perquè, en resposta a una denúncia que va presentar per una suposada irregularitat urbanística, l'Ajuntament de Canet de Mar va emetre al seu nom una liquidació en concepte de taxa per la realització d'inspecció d'obres i edificis a instància de particular, el fet imposable de la qual era la inspecció que havien de fer els tècnics municipals per comprovar l'adequació a la normativa urbanística de les obres executades.

El Síndic no va considerar procedent l'emissió de la liquidació perquè no s'ajustava a l'esperit del concepte de taxa en general ni al contingut de l'ordenança fiscal reguladora en particular. El ciutadà, en exercici de l'acció pública en matèria d'urbanisme, va posar en coneixement de l'Administració una situació que podria vulnerar l'ordenament jurídic. L'Ajuntament, en exercici de les seves competències, estava obligat a actuar d'ofici. No existia, doncs, el fet imposable de la taxa.

### Queixa 03850/2009

Una empresa dedicada a la producció d'aigua destil·lada va presentar una queixa perquè la base establerta per al càlcul de la quota tributària de la taxa de clavegueram li comportava un excés de tributació indegut.

En el fet imposable de la taxa, consistent en la prestació dels serveis d'evacuació d'aigües pluvials, negres i residuals, la base per a l'exacció de la quota es fonamentava exclusivament en els metres cúbics d'aigua consumits mesurats pel comptador. Atesa l'activitat industrial exercida pel subjecte passiu no hi havia correlació entre l'aigua consumida i l'aigua abocada.

El Síndic va entendre que, amb caràcter general, la base imposable determinada era un bon indicador de les aigües residuals que es podien generar a partir d'aquell consum, però hi podia haver excepcions i calia tenir-les en compte. Per això, va suggerir una modificació de l'ordenança fiscal, a fi que la regulació de la base imposable i de la quota tributària inclogués els supòsits en els quals, fruit d'una activitat industrial, quedés justificat que no hi ha una relació directa entre l'aigua consumida i l'aigua evacuada.

### Queixa 05386/2009

L'Ajuntament de Roses desestima la sol·licitud de devolució d'ingressos indeguts corresponent a la taxa de residus comercials.

L'empresa, titular de l'activitat econòmica objecte de tributació, basava la impugnació de la liquidació en la manca de realització del fet imposable perquè el servei de recollida i tractament íntegre dels residus de l'activitat comercial havia estat prestat per un gestor privat i autoritzat.

El Síndic va resoldre que, un cop acreditada la manca d'utilització del servei de recollida d'escombraries municipal durant l'exercici fiscal i acomplerta l'obligació del subjecte passiu de comunicar a l'Ajuntament la contractació privada de la gestió de residus de conformitat amb els termes establerts en l'ordenança fiscal, la situació tributària és de manca de subjecció a la taxa municipal de recollida d'escombraries. El retard administratiu que es va produir a l'hora de dictar la resolució d'autorització no podia comportar la submissió a la taxa pressuposant la realització efectiva d'un servei que no es va prestar. Aquest fet vulnerava un dels principis bàsics que informen l'exacció de les taxes, en tant que element tributari de caràcter retributiu.

## Actuacions d'ofici

**AO 00455/2010**  
**En tramitació**

**Anàlisi de l'Ordenança fiscal núm. 2.06 d'Abrera que regula l'impost sobre construccions, instal·lacions i obres**

Arran de la presentació d'un escrit de queixa d'un contribuent, subjecte passiu de l'impost sobre construccions, instal·lacions i obres, el Síndic ha observat que l'article 5.4 de l'Ordenança fiscal d'Abrera estableix la regulació d'un tipus impositiu del 0%, que s'aplica a uns supòsits concrets que detalla el mateix apartat quart. Atès que l'ordenança en qüestió ja regula un tipus impositiu general del 3,55%, sembla que aquest tipus 0% vol ser una mena d'exempció encoberta. Així doncs, el Síndic obre aquesta actuació d'ofici per estudiar-ho a fons i s'adreça a l'Ajuntament d'Abrera perquè l'informi sobre aquesta qüestió.

**AO 00782/2010**  
**En tramitació**

**Pagament de taxes quan mai no serà possible emetre el certificat sol·licitat per la persona interessada**

Aquesta actuació té com a objectiu estudiar i, si escau, suggerir a l'Ajuntament de Lleida, una modificació de l'Ordenança fiscal o dels protocols d'informació municipals per evitar que les persones excloses de determinats registres per raons d'edat (per exemple, el de vacunació) hagin de pagar la taxa municipal per a la tramitació de documents, autoritzacions administratives i llicències, quan mai no serà possible que s'emeti el certificat sol·licitat.

**AO 00988/2010**  
**En tramitació**

**Impacte fiscal de l'ajut de la renda bàsica d'emancipació**

A partir de la recepció de l'actuació d'ofici que està duent a terme el Defensor del Poble, en el marc de l'AO 2166/2009, s'ha detectat que els joves reben una escassa informació amb relació a les conseqüències i les obligacions fiscals que es deriven de la percepció de la renda bàsica d'emancipació. Aquesta actuació té com a objectiu analitzar l'abast de les informacions que els diferents departaments implicats subministren als perceptors d'aquests ajuts pel que fa al seu impacte sobre l'IRPF.

## B. ACTIVITATS DE LA INSTITUCIÓ EN XIFRES

### 1. INTRODUCCIÓ

#### Dades generals

Durant l'any 2010 el Síndic ha iniciat un total de 21.504 actuacions, que es distribueixen entre 6.095 queixes (28%), 121 actuacions d'ofici (0,5%) i 15.288 consultes (71%). El nombre d'expedients iniciats en aquest exercici ha estat superior al d'exercicis anteriors: les queixes s'han incrementat un 2,6% i les actuacions d'ofici, un 15%.

De les 6.095 queixes, 5.058 s'han presentat de manera individual i 1.037 de manera col·lectiva. En total, 16.056 persones han adreçat queixes al Síndic, cosa que suposa 6.466 persones més que l'any anterior (9.590). Si, a més, es tenen en compte les persones que han presentat una consulta, el resultat és que el Síndic ha atès 31.344 persones.

Quant a les característiques de les persones que han presentat una queixa, cal destacar que majoritàriament han estat persones físiques (en el 93% dels casos), i més homes que dones (50,21% i 42,87% respectivament). El 6,27% de les queixes han estat presentades per una persona jurídica i el 0,66% per una administració pública, majoritàriament centres educatius.

El mitjà més emprat per formular una consulta, igual que en els exercicis anteriors, ha estat el telèfon, i per a la presentació de les queixes ha estat el formulari que hi ha penjat al web del Síndic amb aquest objectiu.

En el 70% de les queixes rebudes, la llengua emprada ha estat la catalana, i en el 30% restant, la castellana. Pel que fa a les consultes, el 70% han estat formulades en català, el 26% en castellà, i el 0,16% en altres llengües, que són l'anglesa, la francesa, l'aranesa i la danesa.

De les 15.288 consultes ateses durant l'exercici, 2.112 (el 13,81%) han estat presentades posteriorment com a queixa, xifra força superior a la de l'any 2009, en què aquest fet només va succeir en el 5,9% dels casos.

La majoria de les queixes rebudes durant l'any han vingut del territori català (98%), tot i que respecte del 2009 s'han incrementat una mica les que han vingut de la resta de l'Estat espanyol (1,36%) i de la resta del món (0,16%).

Si durant el 2009 es van rebre queixes de 4 països estrangers, aquest any se n'han rebut de 8 països. Les consultes segueixen el mateix patró que les queixes: la majoria han estat formulades des del territori català (76%) però les d'altres països també s'han incrementat en relació amb l'any anterior, de manera que si el 2009 es van rebre 2 consultes de 2 països diferents, aquest any n'han estat 20, procedents de 13 països estrangers.

En analitzar tant les consultes com les queixes presentades per habitants de Catalunya, es pot observar que el 80% provenen de la província de Barcelona, i majoritàriament de l'àrea metropolitana (73%); el 7,7%, de la província de Girona; el 7,2%, de la de Tarragona, i el 4,9% de la de Lleida.

#### Anàlisi de l'exercici 2010

De les 6.095 queixes rebudes, la majoria han tractat sobre matèries d'administració pública (19%), sobre ordenació del territori (14,4%) i sobre serveis socials (14,3%).

Contràriament, les temàtiques que menys queixes han rebut han estat la de cultura i llengua (1%), la de participació ciutadana (1,05%) i la d'immigració (1,36%).

En relació amb l'exercici anterior, s'han incrementat les queixes sobre administració pública (2%), seguretat ciutadana i justícia (1,4%), treball i pensions (0,75%), cultura i llengua (0,5%) i immigració (0,5%).

En canvi, s'han reduït les queixes sobre ordenació del territori (3,7%), serveis socials (2,7%) i medi ambient (0,7%).

En les 15.288 consultes ateses, la matèria més consultada ha estat la de consum (20,8%), seguida de la d'administració pública (13,4%) i de la d'ordenació del territori (9,7%). També cal destacar que s'han rebut 1.761 consultes (11%) sobre temes privats o inconcrets.

Si es compara amb l'exercici anterior, en proporció, s'han incrementat les consultes sobre matèries d'educació (1,5%), de serveis socials (1,2%) i d'infància i adolescència (0,8%).

Per contra, s'ha reduït la proporció de les consultes sobre les matèries d'administració

pública (4,8%), de medi ambient (1,8%) i de salut (0,5%).

Durant aquest exercici s'han obert un total de 121 actuacions d'ofici, de les quals 41 estudien algun tema de l'àrea d'infància i adolescència, 20 alguna matèria de l'àrea d'educació i recerca, i 12 algun tema de l'àrea de consum. D'aquestes, en finalitzar el 2010, 103 estan encara en tramitació mentre que 18 ja s'han finalitzat.

Totes les actuacions d'ofici estan llistades al final de l'apartat dedicat a cada una de les 14 àrees amb què s'organitza aquest informe i el treball de la institució.

Durant el 2010 s'han tramitat 10.868 expedients, que provenen d'aquest exercici (57%) i d'exercicis anteriors (42,8%). Del total d'expedients, en acabar el 2010 el 42% continuen en tramitació, mentre que el 54% ja s'han finalitzat. El 2,8% dels expedients restants no s'han admès a tràmit.

Pel que fa a les actuacions closes, en el 32% dels casos els expedients han finalitzat per una actuació correcta de l'administració afectada. D'aquests, es distingeix entre els que s'han resolt abans de la investigació del Síndic (16,19%) i els que s'han resolt després de la investigació (15,9%).

Contràriament, en el 22% dels casos estudiats s'ha detectat una vulneració de drets per part d'alguna administració i, per tant, s'ha hagut d'emetre una resolució.

Només en el 0,09% de les actuacions les administracions afectades no han col·laborat; el 2,9% dels casos s'han tramitat amb altres ombudsmen i el 4% han finalitzat per desistiment del promotor.

En els expedients en què el Síndic ha emès una resolució, en el 87% dels casos aquesta resolució ha estat acceptada per l'Administració (bé sigui totalment o parcialment) i en el 13% restant no s'ha acceptat.

Igual que l'any passat, en el punt 3.5 hi ha llistades, segons l'àrea a la qual pertanyen, totes les queixes la resolució de les quals no ha estat acceptada per l'Administració.

En compliment de la Llei del Síndic, s'ha fet un seguiment per comprovar en quina mesura l'administració afectada ha complert la resolució del Síndic, i els resultats són força satisfactoris: en el 86,0% dels casos estudiats la resolució del Síndic ha estat complerta i només no ho ha estat en el 13,9% dels casos. Hi ha 98 expedients més en què el seguiment encara està en tramitació i, per tant, en data d'avui encara no es pot saber si s'ha complert o no la resolució del Síndic.

En el 49,6% de les queixes iniciades aquest any, l'administració afectada ha estat l'autonòmica (departaments de la Generalitat o algun organisme autònom que en depèn), i en el 35,30% ha estat l'Administració local (ajuntaments, consells comarcals, diputacions, entitats metropolitanes, entitats municipals descentralitzades, associacions municipalistes o mancomunitats).

Si es compara amb l'exercici anterior, destaca que s'han incrementat les queixes en què l'administració afectada és la l'Administració general de l'Estat (si el 2009 es van rebre 256 queixes –el 3,8%–, el 2010 se n'han rebut 347 –el 5,0%–) i l'Administració de justícia (si el 2009 es van rebre 124 queixes –l'1,8%–, el 2010 se n'han rebut 167 –el 2,4%–).

Dins de la Generalitat de Catalunya, l'administració que ha provocat més intervencions del Síndic ha estat, igual que en l'exercici anterior, el Departament d'Acció Social i Ciutadania, amb 953 casos, que representen el 27,7% del total de d'actuacions amb l'Administració autonòmica.

La segona ha estat el Departament de Salut, amb 552 casos (16,0%), i la tercera el Departament d'Educació, amb 582 casos (15,34%).

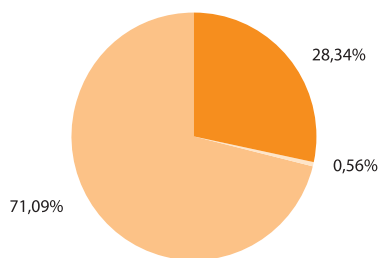
Dins de l'Administració general de l'Estat, l'administració que ha provocat més intervencions del Síndic ha estat el Ministeri de Treball i Immigració, que s'ha vist afectat per 86 queixes i 1 actuació d'ofici, seguida de la Delegació del Govern a Catalunya, que s'ha vist afectada per 36 queixes i 3 actuacions d'ofici.

## 2. DADES GENERALS

### 2.1. Característiques generals de les actuacions iniciades el 2010

#### 1. Actuacions del Síndic iniciades durant el 2010

■ Queixes	6.095	28,34%
■ Actuacions d'ofici	121	0,56%
■ Consultes	15.288	71,09%
<b>Total</b>	<b>21.504</b>	<b>100,00%</b>



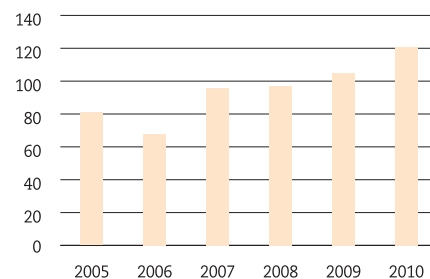
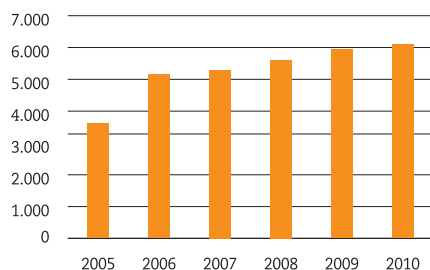
■ **Queixa (Q):** acció que realitzen les persones per manifestar el seu descontentament per l'actuació o la manca d'actuació de l'Administració pública.

■ **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 obtenir informació i orientació sobre un determinat assumpte. Si és susceptible de presentar una queixa, s'informa la persona de com fer-ho, i si no ho és, se li indica on informar-se o solucionar l'assumpte.

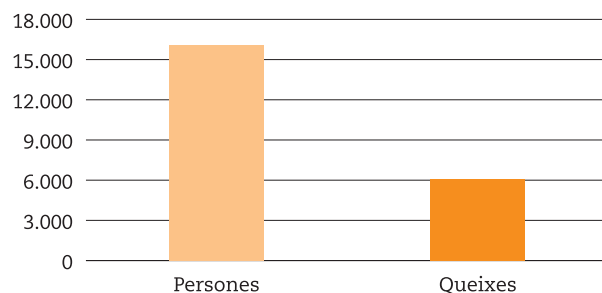
#### 2. Evolució de les queixes i de les actuacions d'ofici del Síndic durant el període 2005-2010

	2005	2006	2007	2008	2009	2010
■ Queixes	3.617	5.150	5.299	5.610	5.941	6.095
■ Actuacions d'ofici	81	68	96	97	105	121
<b>Total</b>	<b>3.698</b>	<b>5.218</b>	<b>5.395</b>	<b>5.707</b>	<b>6.046</b>	<b>6.216</b>



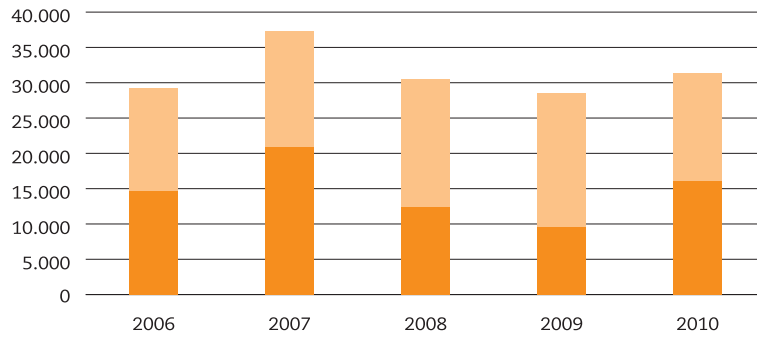
#### 3. Nombre de persones afectades en les queixes rebudes

	■ Persones	■ Queixes
Presentació individual	5.058	5.058
Presentació col·lectiva	10.998	1.037
<b>Total</b>	<b>16.056</b>	<b>6.095</b>



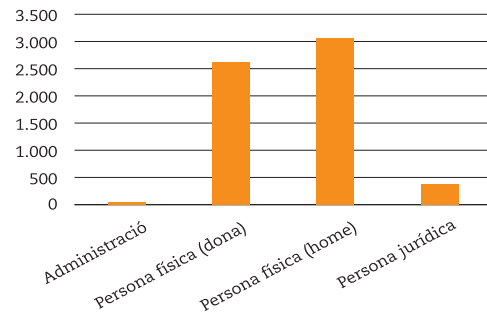
#### 4. Nombre de personas ateses pel Síndic

	2006	2007	2008	2009	2010
■ Nombre de personas que han presentat una queixa	14.666	20.948	12.397	9.590	16.056
■ Nombre de personas que han presentat una consulta	14.515	16.399	18.003	18.914	15.288
<b>Total</b>	<b>29.181</b>	<b>37.347</b>	<b>30.400</b>	<b>28.504</b>	<b>31.344</b>



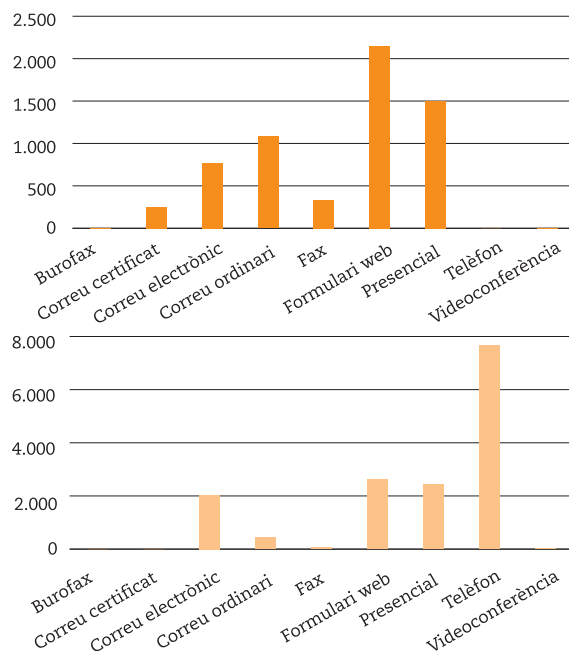
#### 5. Característiques dels que han presentat una queixa

Administració	40	0,66%
Persona física (dona)	2.613	42,87%
Persona física (home)	3.060	50,21%
Persona jurídica	382	6,27%
<b>Total</b>	<b>6.095</b>	<b>100,00%</b>



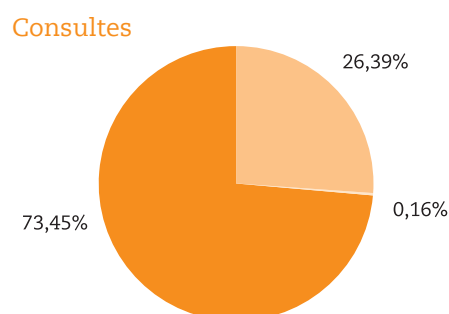
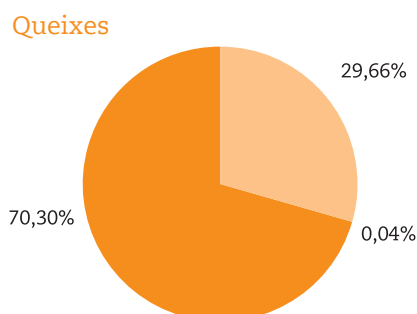
#### 6. Forma de presentació de les actuacions rebudes

	■ Queixes	■ Consultes	Total
Burofax	5	-	5
Correu certificat	250	-	250
Correu electrònic	769	2.036	2.805
Correu ordinari	1.083	449	1.532
Fax	331	58	389
Formulari web	2.150	2.627	4.777
Presencial	1.503	2.434	3.937
Telèfon	-	7.662	7.662
Videoconferència	4	22	26
<b>Total</b>	<b>6.095</b>	<b>15.288</b>	<b>21.383</b>



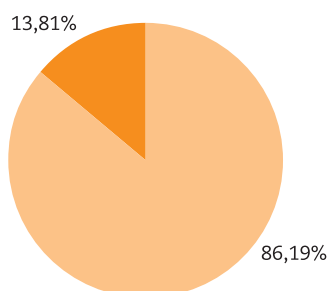
## 7. Llengua emprada en la presentació de les queixes

	Queixes		Consultes	
■ Anglès	1	0,02%	18	0,12%
■ Aranès	-	0,00%	2	0,01%
■ Castellà	1.808	29,66%	4.034	26,39%
■ Català	4.285	70,30%	11.229	73,45%
■ Danès	-	0,00%	1	0,01%
■ Francès	1	0,02%	4	0,03%
<b>Total</b>	<b>6.095</b>	<b>100%</b>	<b>15.288</b>	<b>100%</b>



## 8. Nombre de consultes que originen queixa

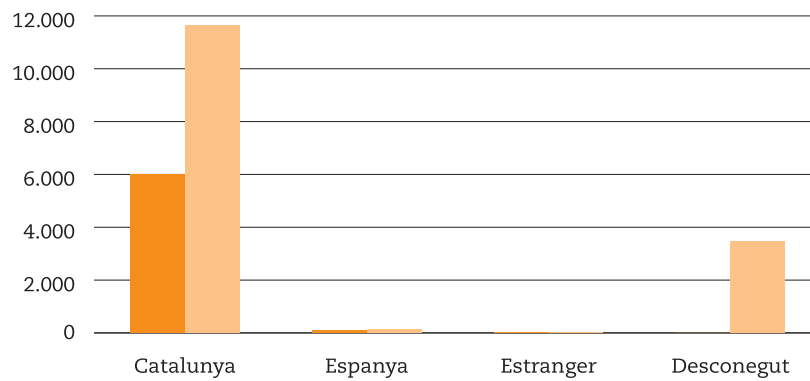
	No origina queixa		Origina queixa		Total	
Correu electrònic	1.820	11,90%	216	1,41%	2.036	13,32%
Correu ordinari	393	2,57%	56	0,37%	449	2,94%
Fax	46	0,30%	12	0,08%	58	0,38%
Formulari web	2.418	15,82%	209	1,37%	2.627	17,18%
Presencial	1.658	10,85%	776	5,08%	2.434	15,92%
Telèfon	6.823	44,63%	839	5,49%	7.662	50,12%
Videoconferència	18	0,12%	4	0,03%	22	0,14%
<b>Total</b>	<b>13.176</b>	<b>86,19%</b>	<b>2.112</b>	<b>13,81%</b>	<b>15.288</b>	<b>100,00%</b>



## 2.2. Característiques territorials de les actuacions iniciades el 2010

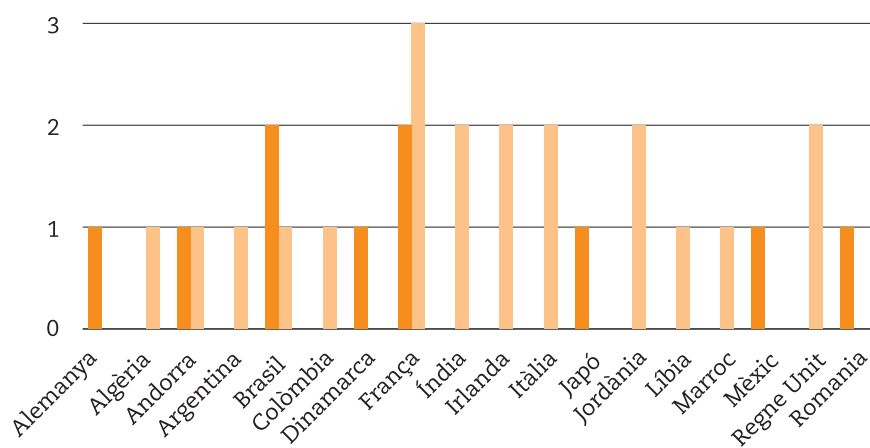
### 1. Procedència geogràfica dels promotors de les actuacions

	■ Queixes		■ Consultes		Total	
Catalunya	6.002	98,47%	11.661	76,28%	17.663	82,60%
Espanya	83	1,36%	146	0,95%	229	1,07%
Estranger	10	0,16%	20	0,13%	30	0,14%
Desconegut	-	0,00%	3.461	22,64%	3.461	16,19%
<b>Total</b>	<b>6.095</b>	<b>100%</b>	<b>15.288</b>	<b>100%</b>	<b>21.383</b>	<b>100%</b>



## 2. Procedència geogràfica dels promotors de les actuacions de l'estranger

	■ Queixes		■ Consultes		Total	
Alemanya	1	10,00%	-	-	1	3,33%
Algèria	-	-	1	5,00%	1	3,33%
Andorra	1	10,00%	1	5,00%	2	6,67%
Argentina	-	-	1	5,00%	1	3,33%
Brasil	2	20,00%	1	5,00%	3	10,00%
Colòmbia	-	-	1	5,00%	1	3,33%
Dinamarca	1	10,00%	-	-	1	3,33%
França	2	20,00%	3	15,00%	5	16,67%
Índia	-	-	2	10,00%	2	6,67%
Irlanda	-	-	2	10,00%	2	6,67%
Itàlia	-	-	2	10,00%	2	6,67%
Japó	1	10,00%	-	-	1	3,33%
Jordània	-	-	2	10,00%	2	6,67%
Líbia	-	-	1	5,00%	1	3,33%
Marroc	-	-	1	5,00%	1	3,33%
Mèxic	1	10,00%	-	-	1	3,33%
Regne Unit	-	-	2	10,00%	2	6,67%
Romania	1	10,00%	-	-	1	3,33%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,00%</b>	<b>20</b>	<b>100,00%</b>	<b>30</b>	<b>100,00%</b>

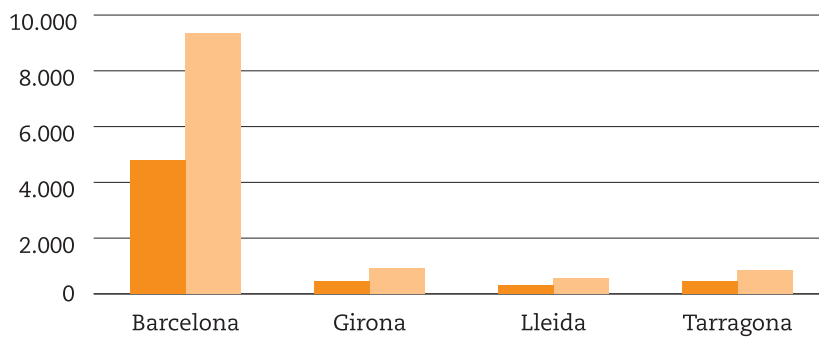


### 3. Procedència geogràfica dels promotors de les actuacions de la resta d'Espanya

		Queixes		Consultes		Total	
Andalusia	Almeria	-	0,00%	6	4,11%	6	2,62%
	Cadis	2	2,41%	-	0,00%	2	0,87%
	Còrdova	1	1,20%	1	0,68%	2	0,87%
	Granada	-	0,00%	2	1,37%	2	0,87%
	Huelva	-	0,00%	1	0,68%	1	0,44%
	Jaén	-	0,00%	1	0,68%	1	0,44%
	Màlaga	1	1,20%	2	1,37%	3	1,31%
	Sevilla	-	0,00%	2	1,37%	2	0,87%
Aragó	Osca	5	6,02%	3	2,05%	8	3,49%
	Terol	1	1,20%	2	1,37%	3	1,31%
	Saragossa	15	18,07%	7	4,79%	22	9,61%
Astúries	Astúries	2	2,41%	4	2,74%	6	2,62%
Balears	Balears	3	3,61%	5	3,42%	8	3,49%
Canàries	Las Palmas	1	1,20%	2	1,37%	3	1,31%
	Santa Cruz de Tenerife	2	2,41%	-	0,00%	2	0,87%
Castella i Lleó	Burgos	-	0,00%	1	0,68%	1	0,44%
	Lleó	3	3,61%	-	0,00%	3	1,31%
	Palència	1	1,20%	-	0,00%	1	0,44%
	Salamanca	1	1,20%	8	5,48%	9	3,93%
	Segòvia	1	1,20%	-	0,00%	1	0,44%
	Sòria	-	0,00%	1	0,68%	1	0,44%
Castella la Manxa	Albacete	2	2,41%	3	2,05%	5	2,18%
	Conca	1	1,20%	-	0,00%	1	0,44%
	Toledo	-	0,00%	1	0,68%	1	0,44%
Extremadura	Badajoz	-	0,00%	1	0,68%	1	0,44%
	Càceres	-	0,00%	1	0,68%	1	0,44%
Galícia	La Corunya	-	0,00%	1	0,68%	1	0,44%
	Lugo	1	1,20%	-	0,00%	1	0,44%
	Pontevedra	1	1,20%	1	0,68%	2	0,87%
La Rioja	La Rioja	1	1,20%	-	0,00%	1	0,44%
Madrid	Madrid	14	16,87%	45	30,82%	59	25,76%
Navarra	Navarra	2	2,41%	-	0,00%	2	0,87%
País Basc	Biscaia	2	2,41%	3	2,05%	5	2,18%
País Valencià	Alacant	4	4,82%	24	16,44%	28	12,23%
	Castelló	9	10,84%	8	5,48%	17	7,42%
	València	7	8,43%	10	6,85%	17	7,42%
<b>Total</b>		<b>83</b>	<b>100%</b>	<b>146</b>	<b>100%</b>	<b>229</b>	<b>100%</b>

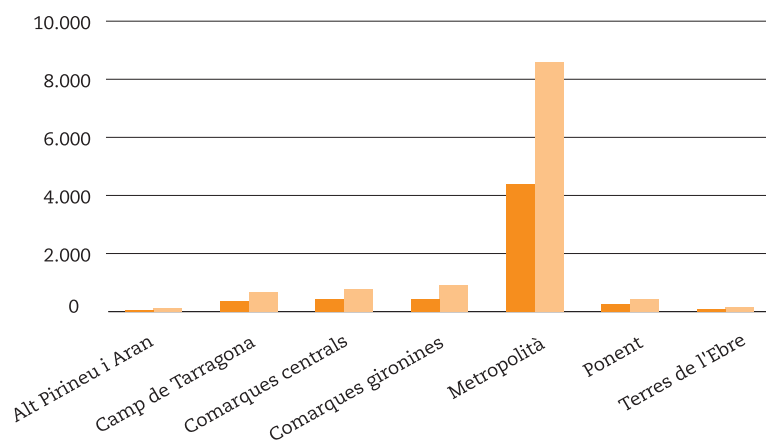
#### 4. Procedència geogràfica dels promotors de les actuacions de Catalunya per províncies

	■ Queixes		■ Consultes		Total	
Barcelona	4.798	79,94%	9.357	80,24%	14.155	80,14%
Girona	447	7,45%	924	7,92%	1.371	7,76%
Lleida	315	5,25%	551	4,73%	866	4,90%
Tarragona	442	7,36%	829	7,11%	1.271	7,20%
<b>Total</b>	<b>6.002</b>	<b>100,00%</b>	<b>11.661</b>	<b>100,00%</b>	<b>17.663</b>	<b>100,00%</b>



#### 5. Procedència geogràfica dels promotors de les actuacions de Catalunya per àmbit territorial

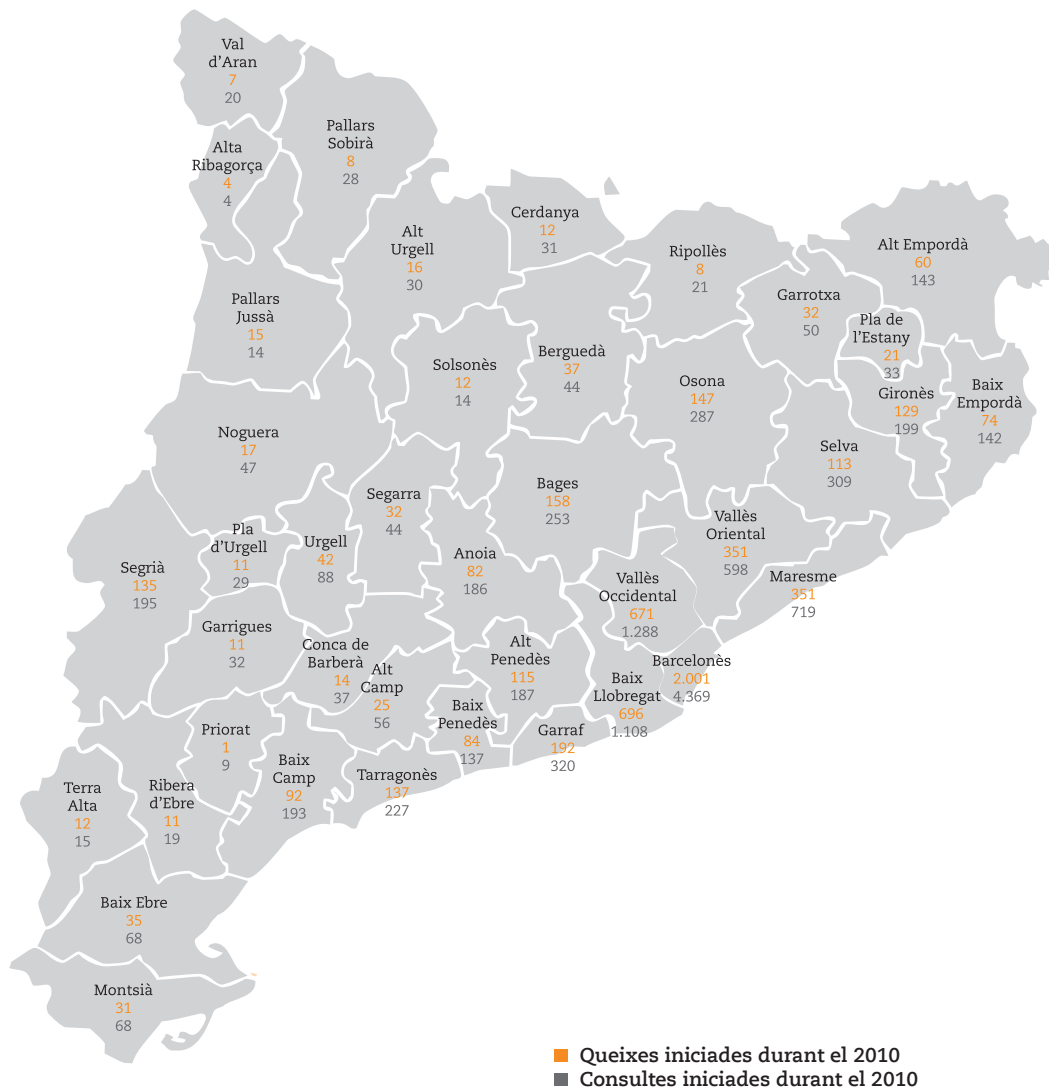
	■ Queixes		■ Consultes		Total	
Alt Pirineu i Aran	62	1,03%	127	1,09%	189	1,07%
Camp de Tarragona	353	5,88%	659	5,65%	1.012	5,73%
Comarques centrals	436	7,26%	784	6,72%	1.220	6,91%
Comarques gironines	437	7,28%	897	7,69%	1.334	7,55%
Metropolità	4.377	72,93%	8.589	73,66%	12.966	73,41%
Ponent	248	4,13%	435	3,73%	683	3,87%
Terres de l'Ebre	89	1,48%	170	1,46%	259	1,47%
<b>Total</b>	<b>6.002</b>	<b>100%</b>	<b>11.661</b>	<b>100%</b>	<b>17.663</b>	<b>100%</b>



## 6. Procedència geogràfica dels promotors de les actuacions per comarques

Comarca	■ Queixes		■ Consultes		Total	
Alt Camp	25	0,42%	56	0,48%	81	0,46%
Alt Empordà	60	1,00%	143	1,23%	203	1,15%
Alt Penedès	115	1,92%	187	1,60%	302	1,71%
Alt Urgell	16	0,27%	30	0,26%	46	0,26%
Alta Ribagorça	4	0,07%	4	0,03%	8	0,05%
Anoia	82	1,37%	186	1,60%	268	1,52%
Bages	158	2,63%	253	2,17%	411	2,33%
Baix Camp	92	1,53%	193	1,66%	285	1,61%
Baix Ebre	35	0,58%	68	0,58%	103	0,58%
Baix Empordà	74	1,23%	142	1,22%	216	1,22%
Baix Llobregat	696	11,60%	1.108	9,50%	1.804	10,21%
Baix Penedès	84	1,40%	137	1,17%	221	1,25%
Barcelonès	2.001	33,34%	4.369	37,47%	6.370	36,06%
Berguedà	37	0,62%	44	0,38%	81	0,46%
Cerdanya	12	0,20%	31	0,27%	43	0,24%
Conca de Barberà	14	0,23%	37	0,32%	51	0,29%
Garraf	192	3,20%	320	2,74%	512	2,90%
Garrigues	11	0,18%	32	0,27%	43	0,24%
Garrotxa	32	0,53%	50	0,43%	82	0,46%
Gironès	129	2,15%	199	1,71%	328	1,86%
Maresme	351	5,85%	719	6,17%	1.070	6,06%
Montsià	31	0,52%	68	0,58%	99	0,56%
Noguera	17	0,28%	47	0,40%	64	0,36%
Osona	147	2,45%	287	2,46%	434	2,46%
Pallars Jussà	15	0,25%	14	0,12%	29	0,16%
Pallars Sobirà	8	0,13%	28	0,24%	36	0,20%
Pla d'Urgell	11	0,18%	29	0,25%	40	0,23%
Pla de l'Estany	21	0,35%	33	0,28%	54	0,31%
Priorat	1	0,02%	9	0,08%	10	0,06%
Ribera d'Ebre	11	0,18%	19	0,16%	30	0,17%
Ripollès	8	0,13%	21	0,18%	29	0,16%
Segarra	32	0,53%	44	0,38%	76	0,43%
Segrià	135	2,25%	195	1,67%	330	1,87%
Selva	113	1,88%	309	2,65%	422	2,39%
Solsonès	12	0,20%	14	0,12%	26	0,15%
Tarragonès	137	2,28%	227	1,95%	364	2,06%
Terra Alta	12	0,20%	15	0,13%	27	0,15%
Urgell	42	0,70%	88	0,75%	130	0,74%
Val d'Aran	7	0,12%	20	0,17%	27	0,15%
Vallès Occidental	671	11,18%	1.288	11,05%	1.959	11,09%
Vallès Oriental	351	5,85%	598	5,13%	949	5,37%
<b>Total</b>	<b>6.002</b>	<b>100%</b>	<b>11.661</b>	<b>100%</b>	<b>17.663</b>	<b>100%</b>

**7. Mapa de la procedència geogràfica de les actuacions del 2010**



## 8. Procedència geogràfica dels promotors de les actuacions per comarques i municipis

### Barcelona

Alt Penedès	Q	C	Total
Avinyonet del Penedès	2	3	5
Cabanyes, les	2	1	3
Castellet i la Gornal	1	4	5
Castellví de la Marca	-	4	4
Font-Rubí	2	4	6
Gelida	8	14	22
Granada, la	1	2	3
Mediona	7	11	18
Olèrdola	3	3	6
Olesa de Bonesvalls	1	2	3
Pacs del Penedès	1	1	2
Pla del Penedès, el	2	2	4
Pontons	-	-	-
Puigdàlber	1	-	1
Sant Cugat Sesgarrigues	-	4	4
Sant Llorenç d'Hortons	1	3	4
Sant Martí Sarroca	3	5	8
Sant Pere de Riudebitlles	4	4	8
Sant Quintí de Mediona	3	4	7
Sant Sadurní d'Anoia	23	38	61
Santa Fe del Penedès	-	1	1
Santa Margarida i els Monjos	8	7	15
Subirats	4	5	9
Torrelavit	2	4	6
Torrelles de Foix	7	13	20
Vilafranca del Penedès	28	47	75
Vilobí del Penedès	1	1	2
<b>Total</b>	<b>115</b>	<b>187</b>	<b>302</b>

Anoia	Q	C	Total
Argençola	-	-	-
Bellprat	-	-	-
Bruc, el	3	9	12
Cabrera d'Igualada	2	2	4
Calaf	3	3	6
Calonge de Segarra	-	-	-
Capellades	3	4	7
Carme	1	-	1
Castellfollit de Riubregós	1	-	1
Castellolí	2	3	5
Copons	1	2	3
Hostalets de Pierola, els	6	10	16
Igualada	19	73	92
Jorba	1	-	1
Llacuna, la	3	2	5
Masquefa	5	20	25
Montmaneu	-	1	1
Òdena	1	7	8
Orpí	-	-	-
Piera	10	23	33
Pobla de Claramunt, la	2	6	8
Prats de Rei, els	-	-	-
Pujalt	-	-	-
Rubió	-	-	-
Sant Martí de Tous	3	1	4
Sant Martí Sesgueioles	-	-	-
Sant Pere Sallavinera	-	-	-
Santa Margarida de Montbui	3	8	11
Santa Maria de Miralles	1	-	1
Torre de Claramunt, la	2	1	3
Vallbona d'Anoia	3	2	5
Veciana	-	1	1
Vilanova del Camí	7	8	15
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>186</b>	<b>268</b>

<b>Bages</b>	<b>Q</b>	<b>C</b>	<b>Total</b>
Aguilar de Segarra	3	-	3
Artés	4	8	12
Avinyó	2	4	6
Balsareny	2	3	5
Calders	-	-	-
Callús	1	5	6
Cardona	5	6	11
Castellbell i el Vilar	3	8	11
Castellfollit del Boix	1	-	1
Castellgalí	-	3	3
Castellnou de Bages	1	1	2
Estany, l'	-	-	-
Fonollosa	4	4	8
Gaià	-	-	-
Manresa	60	104	164
Marganell	-	3	3
Moià	7	15	22
Monistrol de Calders	1	2	3
Monistrol de Montserrat	1	2	3
Mura	1	-	1
Navarcles	3	7	10
Navàs	3	5	8
Pont de Vilomara i Rocafort, el	-	4	4
Rajadell	-	-	-
Sallent	6	6	12
Sant Feliu Sasserra	-	-	-
Sant Fruitós de Bages	7	8	15
Sant Joan de Vilatorrada	30	11	41
Sant Mateu de Bages	-	4	4
Sant Salvador de Guardiola	-	2	2
Sant Vicenç de Castellet	3	14	17
Santa Maria d'Oló	-	3	3
Santpedor	7	11	18
Súria	3	10	13
Talamanca	-	-	-
<b>Total</b>	<b>158</b>	<b>253</b>	<b>411</b>

<b>Baix Llobregat</b>	<b>Q</b>	<b>C</b>	<b>Total</b>
Abrera	3	18	21
Begues	6	8	14
Castelldefels	63	89	152
Castellví de Rosanes	1	6	7
Cervelló	9	18	27
Collbató	7	7	14
Corbera de Llobregat	19	42	61
Cornellà de Llobregat	57	69	126
Esparreguera	45	69	114
Esplugues de Llobregat	23	51	74
Gavà	50	88	138
Martorell	14	33	47
Molins de Rei	27	44	71
Olesa de Montserrat	29	40	69
Pallejà	12	21	33
Palma de Cervelló, la	7	7	14
Papiol, el	4	4	8
Prat de Llobregat, el	22	68	90
Sant Andreu de la Barca	11	32	43
Sant Boi de Llobregat	33	86	119
Sant Climent de Llobregat	7	4	11
Sant Esteve Sesrovires	114	18	132
Sant Feliu de Llobregat	35	61	96
Sant Joan Despí	13	43	56
Sant Just Desvern	18	13	31
Sant Vicenç dels Horts	10	53	63
Santa Coloma de Cervelló	6	14	20
Torrelles de Llobregat	8	15	23
Vallirana	7	33	40
Viladecans	36	54	90
<b>Total</b>	<b>696</b>	<b>1.108</b>	<b>1.804</b>

<b>Barcelonès</b>	<b>Q</b>	<b>C</b>	<b>Total</b>
Badalona	137	266	403
Barcelona	1.640	3.710	5.350
Hospitalet de Llobregat, l'	127	234	361
Sant Adrià de Besòs	43	67	110
Santa Coloma de Gramenet	54	92	146
<b>Total</b>	<b>2.001</b>	<b>4.369</b>	<b>6.370</b>

<b>Berguedà</b>	<b>Q</b>	<b>C</b>	<b>Total</b>
Avià	4	4	8
Bagà	1	1	2
Berga	9	19	28
Borredà	4	4	8
Capolat	-	-	-
Casserres	-	-	-
Castell de l'Areny	-	-	-
Castellar de n'Hug	-	1	1
Castellar del Riu	-	-	-
Cercs	-	-	-
Espunyola, l'	1	-	1
Fígols	-	-	-
Gironella	8	5	13
Gisclareny	-	-	-
Gósol*	3	1	4
Guardiola de Berguedà	-	1	1
Montclar	1	-	1
Montmajor	2	-	2
Nou de Berguedà, la	-	-	-
Olvan	-	-	-
Pobla de Lillet, la	-	-	-
Puig-reig	1	6	7
Quar, la	-	-	-
Sagàs	1	-	1
Saldes	2	-	2
Sant Jaume de Frontanyà	-	-	-
Sant Julià de Cerdanyola	-	-	-
Santa Maria de Merlès	-	-	-
Vallcebre	-	1	1
Vilada	-	1	1
Viver i Serrateix	-	-	-
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>44</b>	<b>81</b>

\* Província de Lleida

<b>Maresme</b>	<b>Q</b>	<b>C</b>	<b>Total</b>
Alella	4	15	19
Arenys de Mar	9	39	48
Arenys de Munt	5	9	14
Argentona	14	22	36
Cabrera de Mar	7	6	13
Cabrils	8	8	16
Caldes d'Estrac	5	7	12
Calella	8	38	46
Canet de Mar	32	78	110
Dosrius	5	7	12
Malgrat de Mar	8	29	37
Masnou, el	21	35	56
Mataró	73	125	198
Montgat	6	8	14
Òrrius	1	3	4
Palafolls	12	23	35
Pineda de Mar	16	32	48
Premià de Dalt	8	14	22
Premià de Mar	24	66	90
Sant Andreu de Llavaneres	12	24	36
Sant Cebrià de Vallalta	7	13	20
Sant Iscle de Vallalta	5	4	9
Sant Pol de Mar	10	19	29
Sant Vicenç de Montalt	5	6	11
Santa Susanna	-	4	4
Teià	8	10	18
Tiana	10	16	26
Tordera	9	22	31
Vilassar de Dalt	4	15	19
Vilassar de Mar	15	22	37
<b>Total</b>	<b>351</b>	<b>719</b>	<b>1.070</b>

<b>Garraf</b>	<b>Q</b>	<b>C</b>	<b>Total</b>
Canyelles	9	14	23
Cubelles	24	36	60
Olivella	3	12	15
Sant Pere de Ribes	37	77	114
Sitges	28	46	74
Vilanova i la Geltrú	91	135	226
<b>Total</b>	<b>192</b>	<b>320</b>	<b>512</b>

<b>Osona</b>	<b>Q</b>	<b>C</b>	<b>Total</b>
Alpens	-	1	1
Balenyà	5	12	17
Brull, el	-	-	-
Calldetenes	6	4	10
Centelles	6	10	16
Collsuspina	-	2	2
Espinelves*	-	-	-
Folgueroles	3	3	6
Gurb	1	1	2
Lluçà	1	-	1
Malla	-	-	-
Manlleu	19	37	56
Masies de Roda, les	-	-	-
Masies de Voltregà, les	2	2	4
Montesquiu	1	2	3
Muntanyola	2	2	4
Olost	1	2	3
Orís	-	1	1
Oristà	-	1	1
Perafita	-	-	-
Prats de Lluçanès	3	3	6
Roda de Ter	4	16	20
Rupit i Pruit	-	-	-
Sant Agustí de Lluçanès	-	3	3
Sant Bartomeu del Grau	-	1	1
Sant Boi de Lluçanès	-	1	1
Sant Hipòlit de Voltregà	3	6	9
Sant Julià de Vilatorrada	2	-	2
Sant Martí d'Albars	-	-	-
Sant Martí de Centelles	3	2	5
Sant Pere de Torelló	3	7	10
Sant Quirze de Besora	4	8	12
Sant Sadurní d'Osormort	-	-	-
Sant Vicenç de Torelló	3	5	8
Santa Cecília de Voltregà	-	-	-
Santa Eugènia de Berga	-	3	3
Santa Eulàlia de Riuprimer	1	-	1
Santa Maria de Besora	-	-	-
Santa Maria de Corcó	1	1	2
Seva	5	8	13
Sobremunt	-	-	-
Sora	-	-	-

Taradell	6	16	22
Tavèrnoles	-	1	1
Tavertet	-	-	-
Tona	2	8	10
Torelló	35	64	99
Vic	23	52	75
Vidrà	-	-	-
Viladrau*	2	2	4
Vilanova de Sau	-	-	-
<b>Total</b>	<b>147</b>	<b>287</b>	<b>434</b>

\* Província de Girona

<b>Vallès Occidental</b>	<b>Q</b>	<b>C</b>	<b>Total</b>
Badia del Vallès	9	11	20
Barberà del Vallès	32	88	120
Castellar del Vallès	40	67	107
Castellbisbal	9	27	36
Cerdanyola del Vallès	53	78	131
Gallifa	-	-	-
Matadepera	18	28	46
Montcada i Reixac	21	61	82
Palau-solità i Plegamans	3	13	16
Polinyà	4	9	13
Rellinars	1	1	2
Ripollet	19	40	59
Rubí	92	141	233
Sabadell	109	225	334
Sant Cugat del Vallès	75	133	208
Sant Llorenç Savall	2	4	6
Sant Quirze del Vallès	25	23	48
Santa Perpètua de Mogoda	15	26	41
Sentmenat	9	19	28
Terrassa	114	267	381
Ullastrell	2	8	10
Vacarisses	4	9	13
Viladecavalls	15	10	25
<b>Total</b>	<b>671</b>	<b>1.288</b>	<b>1.959</b>

<b>Vallès Oriental</b>	<b>Q</b>	<b>C</b>	<b>Total</b>
Aiguafreda	1	6	7
Ametlla del Vallès, l'	4	12	16
Bigues i Riells	4	16	20
Caldes de Montbui	12	24	36
Campins	1	1	2
Canovelles	5	8	13
Cànoves i Samalús	3	6	9
Cardedeu	31	46	77
Castellcir	-	1	1
Castellterçol	-	1	1
Figaró-Montmany	2	-	2
Fogars de Montclús	-	-	-
Franqueses del Vallès, les	9	21	30
Garriga, la	9	29	38
Granera	-	-	-
Granollers	69	67	136
Gualba	-	-	-
Llagosta, la	6	9	15
Lliçà d'Amunt	7	18	25
Lliçà de Vall	4	5	9
Llinars del Vallès	5	22	27
Martorelles	3	4	7
Mollet del Vallès	50	77	127
Montmeló	4	16	20
Montornès del Vallès	9	22	31
Montseny	-	1	1
Parets del Vallès	6	28	34
Roca del Vallès, la	31	17	48
Sant Antoni de Vilamajor	8	24	32
Sant Celoni	13	29	42
Sant Esteve de Palautordera	4	6	10
Sant Feliu de Codines	9	7	16
Sant Fost de Campsentelles	5	16	21
Sant Pere de Vilamajor	4	10	14
Sant Quirze Safaja	4	-	4
Santa Eulàlia de Ronçana	9	6	15
Santa Maria de Martorelles	1	1	2
Santa Maria de Palautordera	5	12	17
Tagamanent	2	2	4
Vallgorguina	2	9	11
Vallromanes	4	4	8
Vilalba Sasserra	1	1	2
Vilanova del Vallès	5	14	19
<b>Total</b>	<b>351</b>	<b>598</b>	<b>949</b>

**Girona**

<b>Alt Empordà</b>	<b>Q</b>	<b>C</b>	<b>Total</b>
Agullana	2	1	3
Albanyà	1	1	2
Armentera, l'	-	1	1
Avinyonet de Puigventós	1	-	1
Bàscara	-	-	-
Biure	-	-	-
Boadella i les Escaules	-	-	-
Borrassà	-	-	-
Cabanelles	-	-	-
Cabanes	1	-	1
Cadaqués	2	8	10
Cantallops	-	1	1
Capmany	-	-	-
Castelló d'Empúries	6	11	17
Cistella	-	1	1
Colera	-	-	-
Darnius	-	-	-
Escala, l'	3	11	14
Espolla	-	-	-
Far de l'Empordà, el	-	1	1
Figueres	16	34	50
Fortià	-	-	-
Garrigàs	-	-	-
Garriguella	-	2	2
Jonquera, la	-	1	1
Lladó	-	2	2
Llançà	3	7	10
Llers	-	1	1
Maçanet de Cabrenys	1	-	1
Masarac	-	-	-
Mollet de Peralada	-	-	-
Navata	-	2	2
Ordis	-	-	-
Palau de Santa Eulàlia	1	1	2
Palau-saverdera	2	3	5
Pau	-	1	1
Pedret i Marzà	-	-	-
Peralada	-	-	-
Pont de Molins	1	-	1
Pontós	-	-	-
Port de la Selva, el	-	1	1
Portbou	1	2	3
Rabós	1	3	4
Riumors	-	-	-
Roses	10	32	42
Sant Climent Sescebes	-	1	1
Sant Llorenç de la Muga	-	1	1
Sant Miquel de Fluvià	-	4	4

Sant Mori	-	-	-
Sant Pere Pescador	1	-	1
Santa Llogaia d'Àlguema	-	-	-
Saus, Camallera i Llampaiés	1	-	1
Selva de Mar, la	1	-	1
Siurana	-	-	-
Terrades	-	-	-
Torroella de Fluvià	-	-	-
Vajol, la	-	-	-
Ventalló	-	2	2
Vila-sacra	1	-	1
Vilabertran	-	-	-
Viladamat	-	-	-
Vilafant	4	6	10
Vilajuïga	-	1	1
Vilamacolum	-	-	-
Vilamalla	-	-	-
Vilamaniscle	-	-	-
Vilanant	-	-	-
Vilàür	-	-	-
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>143</b>	<b>203</b>

<b>Baix Empordà</b>	<b>Q</b>	<b>C</b>	<b>Total</b>
Albons	-	-	-
Begur	6	4	10
Bellcaire d'Empordà	-	-	-
Bisbal d'Empordà, la	12	19	31
Calonge	4	11	15
Castell-Platja d'Aro	1	11	12
Colomers	-	1	1
Corçà	1	4	5
Cruïlles, Monells i Sant Sadurní de l'Heura	-	-	-
Foixà	1	-	1
Fontanilles	1	-	1
Forallac	2	3	5
Garrigoles	-	1	1
Gualta	-	1	1
Jafre	-	-	-
Mont-ras	-	-	-
Palafrugell	5	12	17
Palamós	11	15	26
Palau-sator	-	-	-
Pals	3	5	8
Parlavà	-	2	2
Pera, la	1	-	1
Regencós	-	-	-
Rupià	-	1	1
Sant Feliu de Guíxols	9	23	32
Santa Cristina d'Aro	6	6	12
Serra de Daró	-	-	-
Tallada d'Empordà, la	-	-	-
Torrent	-	-	-
Torroella de Montgrí	9	16	25
Ullà	1	1	2
Ullastret	-	1	1
Ultramort	-	-	-
Vall-llobrega	-	4	4
Verges	1	1	2
Vilopriu	-	-	-
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>142</b>	<b>216</b>

<b>Cerdanya</b>	<b>Q</b>	<b>C</b>	<b>Total</b>
Alp	-	2	2
Bellver de Cerdanya*	1	3	4
Bolvir	-	-	-
Das	-	-	-
Fontanals de Cerdanya	-	1	1
Ger	-	-	-
Guils de Cerdanya	1	-	1
Isòvol	-	-	-
Lles de Cerdanya*	-	-	-
Llívia	2	2	4
Meranges	-	-	-
Montellà i Martinet*	1	1	2
Prats i Sansor*	-	1	1
Prullans*	-	-	-
Puigcerdà	7	21	28
Riu de Cerdanya	-	-	-
Urús	-	-	-
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>31</b>	<b>43</b>

\* Província de Lleida

<b>Garrotxa</b>	<b>Q</b>	<b>C</b>	<b>Total</b>
Argelaguer	2	2	4
Besalú	1	3	4
Beuda	-	-	-
Castellfollit de la Roca	-	1	1
Maià de Montcal	-	-	-
Mieres	-	1	1
Montagut i Oix	-	-	-
Olot	22	33	55
Planes d'Hostoles, les	1	2	3
Preses, les	-	-	-
Riudaura	-	-	-
Sales de Llierca	-	-	-
Sant Aniol de Finestres	-	-	-
Sant Feliu de Pallerols	1	-	1
Sant Ferriol	-	-	-
Sant Jaume de Llierca	-	-	-
Sant Joan les Fonts	-	1	1
Santa Pau	1	-	1
Tortellà	-	1	1
Vall d'en Bas, la	2	4	6
Vall de Bianya, la	2	2	4
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>50</b>	<b>82</b>

<b>Gironès</b>	<b>Q</b>	<b>C</b>	<b>Total</b>
Aiguaviva	-	1	1
Bescanó	4	6	10
Bordils	2	4	6
Campllong	-	-	-
Canet d'Adri	1	1	2
Cassà de la Selva	6	15	21
Celrà	3	8	11
Cervià de Ter	-	1	1
Flaçà	1	2	3
Fornells de la Selva	1	3	4
Girona	67	92	159
Juià	-	1	1
Llagostera	9	14	23
Llambilles	1	1	2
Madremanya	-	-	-
Quart	2	2	4
Salt	23	33	56
Sant Andreu Salou	-	-	-
Sant Gregori	1	1	2
Sant Joan de Mollet	-	-	-
Sant Jordi Desvalls	-	-	-
Sant Julià de Ramis	5	2	7
Sant Martí de Llémena	-	1	1
Sant Martí Vell	-	-	-
Sarrià de Ter	2	7	9
Vilablareix	1	4	5
Viladasens	-	-	-
<b>Total</b>	<b>129</b>	<b>199</b>	<b>328</b>

<b>Pla de l'Estany</b>	<b>Q</b>	<b>C</b>	<b>Total</b>
Banyoles	14	17	31
Camós	-	1	1
Cornellà del Terri	1	2	3
Crespià	-	-	-
Esponellà	-	-	-
Fontcoberta	1	3	4
Palol de Revardit	-	-	-
Porqueres	3	8	11
Sant Miquel de Campmajor	1	1	2
Serinyà	1	-	1
Vilademuls	-	1	1
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>33</b>	<b>54</b>

<b>Ripollès</b>	<b>Q</b>	<b>C</b>	<b>Total</b>
Campdevàrol	4	4	8
Campelles	1	-	1
Camprodon	-	-	-
Gombren	-	-	-
Llanars	-	1	1
Llosses, les	-	-	-
Molló	-	-	-
Ogassa	-	-	-
Pardines	-	-	-
Planoles	-	-	-
Queralbs	-	-	-
Ribes de Freser	-	1	1
Ripoll	3	10	13
Sant Joan de les Abadesses	-	3	3
Sant Pau de Segúries	-	2	2
Setcases	-	-	-
Toses	-	-	-
Vallfogona de Ripollès	-	-	-
Vilallonga de Ter	-	-	-
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>21</b>	<b>29</b>

<b>Selva</b>	<b>Q</b>	<b>C</b>	<b>Total</b>
Amer	-	-	-
Anglès	1	11	12
Arbúcies	2	10	12
Blanes	45	117	162
Breda	4	4	8
Brunyola	1	2	3
Caldes de Malavella	3	22	25
Cellera de Ter, la	2	2	4
Fogars de la Selva	2	1	3
Hostalric	5	11	16
Lloret de Mar	19	39	58
Maçanet de la Selva	4	16	20
Massanes	-	2	2
Osor	-	-	-
Riells i Viabrea	2	6	8
Riudarenes	-	2	2
Riudellots de la Selva	1	1	2
Sant Feliu de Buixalleu	-	2	2
Sant Hilari Sacalm	4	8	12
Sant Julià del Llor i Bonmatí	1	4	5
Santa Coloma de Farners	7	16	23
Sils	2	8	10
Susqueda	-	-	-
Tossa de Mar	4	10	14
Vidreres	3	11	14
Vilobí d'Onyar	1	4	5
<b>Total</b>	<b>113</b>	<b>309</b>	<b>422</b>

**Lleida**

<b>Alt Urgell</b>	<b>Q</b>	<b>C</b>	<b>Total</b>
Alàs i Cerc	1	-	1
Arsèguel	1	2	3
Bassella	-	-	-
Cabó	-	-	-
Cava	-	1	1
Coll de Nargó	-	1	1
Estamariu	-	-	-
Fígols i Alinyà	-	1	1
Josa i Tuixén	-	-	-
Montferrer i Castellbò	-	2	2
Oliana	4	2	6
Organyà	2	1	3
Peramola	1	1	2
Pont de Bar, el	-	-	-
Ribera d'Urgellet	-	-	-
Seu d'Urgell, la	6	17	23
Valls d'Aguilar, les	1	1	2
Valls de Valira, les	-	1	1
Vansa i Fómols, la	-	-	-
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>30</b>	<b>46</b>

<b>Alta Ribagorça</b>	<b>Q</b>	<b>C</b>	<b>Total</b>
Pont de Suert, el	2	-	2
Vall de Boí, la	1	4	5
Vilaller	1	-	1
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>8</b>

<b>Garrigues</b>	<b>Q</b>	<b>C</b>	<b>Total</b>
Albagés, l'	-	-	-
Albi, l'	-	-	-
Arbeca	-	5	5
Bellaguarda	-	-	-
Borges Blanques, les	4	7	11
Bovera	-	-	-
Castelldans	-	-	-
Cervià de les Garrigues	-	-	-
Cogul, el	-	-	-
Espluga Calba, l'	-	-	-
Floresta, la	-	-	-
Fulleda	1	-	1
Granadella, la	-	2	2
Granyena de les Garrigues	-	-	-
Juncosa	2	1	3
Juneda	-	4	4
Omellons, els	1	1	2
Pobla de Cérvoles, la	-	-	-
Puiggròs	-	-	-
Soleràs, el	2	6	8
Tarrés	-	-	-
Torms, els	1	-	1
Vilosell, el	-	-	-
Vinaixa	-	6	6
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>32</b>	<b>43</b>

<b>Noguera</b>	<b>Q</b>	<b>C</b>	<b>Total</b>
Àger	1	-	1
Albesa	-	2	2
Algerri	-	-	-
Alòs de Balaguer	-	-	-
Artesa de Segre	1	3	4
Avellanes i Santa Linya, les	-	1	1
Balaguer	10	14	24
Baronia de Rialb, la	-	1	1
Bellcaire d'Urgell	1	1	2
Bellmunt d'Urgell	-	-	-
Cabanabona	-	-	-
Camarasa	-	-	-
Castelló de Farfanya	-	6	6
Cubells	-	-	-
Foradada	-	3	3
Ivars de Noguera	-	-	-
Menàrguens	-	1	1
Montgai	-	-	-
Oliola	1	1	2
Os de Balaguer	-	1	1
Penelles	-	-	-
Ponts	-	7	7
Preixens	-	1	1
Sentiu de Sió, la	-	-	-
Térmens	-	1	1
Tiurana	-	-	-
Torrelameu	1	-	1
Vallfogona de Balaguer	1	4	5
Vilanova de l'Aguda	1	-	1
Vilanova de Meià	-	-	-
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>47</b>	<b>64</b>

<b>Pallars Jussà</b>	<b>Q</b>	<b>C</b>	<b>Total</b>
Abella de la Conca	2	1	3
Castell de Mur	-	-	-
Conca de Dalt	-	-	-
Gavet de la Conca	-	-	-
Isona i Conca Dellà	1	-	1
Llimiana	-	-	-
Pobla de Segur, la	2	5	7
Salàs de Pallars	-	-	-
Sant Esteve de la Sarga	1	3	4
Sarroca de Bellera	-	-	-
Senterada	-	-	-
Talarn	-	-	-
Torre de Cabdella, la	-	-	-
Tremp	9	5	14
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>14</b>	<b>29</b>

<b>Pallars Sobirà</b>	<b>Q</b>	<b>C</b>	<b>Total</b>
Alins	-	3	3
Alt Àneu	-	-	-
Baix Pallars	2	3	5
Espot	-	1	1
Esterri d'Àneu	-	1	1
Esterri de Cardós	-	-	-
Farrera	-	-	-
Guingueta d'Àneu, la	2	5	7
Lladorre	-	3	3
Llavorsí	-	2	2
Rialp	-	1	1
Soriguera	-	1	1
Sort	2	4	6
Tírvia	2	1	3
Vall de Cardós	-	3	3
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>28</b>	<b>36</b>

<b>Pla d'Urgell</b>	<b>Q</b>	<b>C</b>	<b>Total</b>
Barbens	-	-	-
Bell-lloc d'Urgell	1	3	4
Bellvis	-	5	5
Castellnou de Seana	-	-	-
Fondarella	-	-	-
Golmés	-	2	2
Ivars d'Urgell	2	-	2
Linyola	-	2	2
Miralcamp	-	-	-
Mollerussa	4	8	12
Palau d'Anglesola, el	1	1	2
Poal, el	-	-	-
Sidamon	-	1	1
Torregrossa	1	5	6
Vila-sana	1	2	3
Vilanova de Bellpuig	1	-	1
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>29</b>	<b>40</b>

Segarra	Q	C	Total
Biosca	-	-	-
Cervera	23	27	50
Estaràs	1	-	1
Granyanella	-	-	-
Granyena de Segarra	-	-	-
Guissona	-	2	2
Ivorra	-	-	-
Massoteres	2	1	3
Montoliu de Segarra	2	3	5
Montornès de Segarra	-	1	1
Oluges, les	-	-	-
Plans de Sió, els	-	-	-
Ribera d'Ondara	-	-	-
Sanauja	-	2	2
Sant Guim de Freixenet	1	2	3
Sant Guim de la Plana	-	-	-
Sant Ramon	-	2	2
Talavera	1	3	4
Tarroja de Segarra	-	-	-
Torà	2	1	3
Torrefeta i Florejacs	-	-	-
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>44</b>	<b>76</b>

Segrià	Q	C	Total
Aitona	2	-	2
Alamús, els	-	-	-
Albatàrrec	1	3	4
Alcanó	-	-	-
Alcarràs	6	11	17
Alcoletge	1	9	10
Alfarràs	-	1	1
Alfés	-	-	-
Alguaire	1	3	4
Almacelles	3	6	9
Almatret	-	1	1
Almenar	2	-	2
Alpicat	4	2	6
Artesa de Lleida	1	3	4
Aspa	-	-	-
Benavent de Segrià	-	-	-
Corbins	2	1	3
Gimenells i el Pla de la Font	1	-	1
Granja d'Escarp, la	-	-	-
Llardecans	-	1	1
Lleida	104	144	248
Maials	1	-	1
Massalcoreig	-	-	-
Montoliu de Lleida	1	-	1
Portella, la	-	-	-
Puigverd de Lleida	-	1	1
Rosselló	-	1	1
Sarroca de Lleida	-	-	-
Seròs	-	-	-
Soses	-	1	1
Sudanell	1	-	1
Sunyer	-	-	-
Torre-serona	-	-	-
Torrebesses	-	1	1
Torrefarrera	2	4	6
Torres de Segre	1	-	1
Vilanova de la Barca	-	-	-
Vilanova de Segrià	1	2	3
<b>Total</b>	<b>135</b>	<b>195</b>	<b>330</b>

<b>Solsonès</b>	<b>Q</b>	<b>C</b>	<b>Total</b>
Castellar de la Ribera	-	-	-
Clariana de Cardener	-	-	-
Coma i la Pedra, la	-	-	-
Guixers	-	-	-
Lladurs	-	1	1
Llobera	1	-	1
Molsosa, la	-	1	1
Navès	-	-	-
Odèn	-	1	1
Olius	3	1	4
Pinell de Solsonès	1	2	3
Pinós	-	-	-
Riner	-	-	-
Sant Llorenç de Morunys	-	2	2
Solsona	7	6	13
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>14</b>	<b>26</b>

<b>Val d'Aran</b>	<b>Q</b>	<b>C</b>	<b>Total</b>
Arres	-	1	1
Bausen	-	-	-
Bossòst	1	5	6
Canejan	-	-	-
Es Bòrdes	-	-	-
Les	-	2	2
Naut Aran	-	1	1
Vielha e Mijaran	6	10	16
Vilamòs	-	1	1
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>20</b>	<b>27</b>

<b>Urgell</b>	<b>Q</b>	<b>C</b>	<b>Total</b>
Agramunt	4	8	12
Anglesola	1	2	3
Belianes	-	-	-
Bellpuig	1	8	9
Castellserà	1	1	2
Ciutadilla	-	-	-
Fuliola, la	-	1	1
Guimerà	1	1	2
Maldà	1	-	1
Nalec	-	-	-
Omells de na Gaia, els	-	1	1
Ossó de Sió	-	-	-
Preixana	-	-	-
Puigverd d'Agramunt	-	1	1
Sant Martí de Riucorb	-	-	-
Tàrrega	31	59	90
Tornabous	1	-	1
Vallbona de les Monges	1	3	4
Verdú	-	3	3
Vilagrassa	-	-	-
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>88</b>	<b>130</b>

**Tarragona**

<b>Alt Camp</b>	<b>Q</b>	<b>C</b>	<b>Total</b>
Aiguamúrcia	2	-	2
Alcover	1	10	11
Alió	-	1	1
Bràfim	-	-	-
Cabra del Camp	-	2	2
Figuerola del Camp	-	-	-
Garidells, els	-	-	-
Masó, la	-	2	2
Milà, el	-	-	-
Mont-ral	1	-	1
Montferri	-	-	-
Nulles	1	-	1
Pla de Santa Maria, el	2	5	7
Pont d'Armentera, el	-	1	1
Puigpelat	1	-	1
Querol	-	-	-
Riba, la	-	-	-
Rodonyà	-	1	1
Rourell, el	-	1	1
Vallmoll	2	4	6
Valls	13	27	40
Vila-rodona	1	1	2
Vilabella	1	1	2
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>56</b>	<b>81</b>

<b>Baix Camp</b>	<b>Q</b>	<b>C</b>	<b>Total</b>
Albiol, l'	-	-	-
Aleixar, l'	-	1	1
Alforja	1	2	3
Almóster	2	-	2
Arbolí	-	-	-
Argentera, l'	-	1	1
Borges del Camp, les	-	1	1
Botarell	-	2	2
Cambrils	25	47	72
Capafonts	-	-	-
Castellvell del Camp	2	9	11
Colldejou	-	-	-
Duesaigües	-	-	-
Febró, la	-	-	-
Maspujols	-	1	1
Mont-roig del Camp	4	13	17
Montbrí del Camp	1	3	4
Prades	1	2	3
Pratdip	-	-	-
Reus	42	87	129
Riudecanyes	2	2	4
Riudecols	1	4	5
Riudoms	-	3	3
Selva del Camp, la	3	7	10
Vandellòs i l'Hospitalet de l'Infant	7	5	12
Vilanova d'Escornalbou	-	-	-
Vilaplana	-	-	-
Vinyols i els Arcs	1	3	4
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>193</b>	<b>285</b>

<b>Baix Ebre</b>	<b>Q</b>	<b>C</b>	<b>Total</b>
Aldea, l'	1	3	4
Aldover	-	4	4
Alfara de Carles	-	-	-
Ametlla de Mar, l'	4	4	8
Ampolla, l'	1	4	5
Benifallet	1	-	1
Camarles	2	-	2
Deltebre	8	17	25
Paüls	-	-	-
Perelló, el	1	2	3
Roquetes	6	7	13
Tivenys	-	1	1
Tortosa	11	26	37
Xerta	-	-	-
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>68</b>	<b>103</b>

<b>Baix Penedès</b>	<b>Q</b>	<b>C</b>	<b>Total</b>
Albinyana	2	5	7
Arboç, l'	4	5	9
Banyeres del Penedès	4	3	7
Bellvei	2	1	3
Bisbal del Penedès, la	5	6	11
Bonastre	-	-	-
Calafell	16	33	49
Cunit	18	16	34
Llorenç del Penedès	4	3	7
Masllorenç	-	2	2
Montmell, el	1	3	4
Sant Jaume dels Domenys	4	5	9
Santa Oliva	-	6	6
Vendrell, el	24	49	73
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>137</b>	<b>221</b>

<b>Montsià</b>	<b>Q</b>	<b>C</b>	<b>Total</b>
Alcanar	7	13	20
Amposta	11	22	33
Freginals	-	-	-
Galera, la	-	-	-
Godall	-	1	1
Mas de Barberans	-	-	-
Masdenverge	2	5	7
Sant Carles de la Ràpita	6	10	16
Sant Jaume d'Enveja	1	1	2
Santa Bàrbara	1	-	1
Sénia, la	1	5	6
Ulldecona	2	11	13
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>68</b>	<b>99</b>

<b>Conca de Barberà</b>	<b>Q</b>	<b>C</b>	<b>Total</b>
Barberà de la Conca	1	2	3
Blancafort	-	1	1
Conesa	-	1	1
Espluga de Francolí, l'	3	6	9
Forès	-	-	-
Llorac	-	1	1
Montblanc	4	12	16
Passanant i Belltall	2	3	5
Piles, les	-	-	-
Pira	-	1	1
Pontils	-	-	-
Rocafort de Queralt	-	-	-
Santa Coloma de Queralt	2	3	5
Sarral	-	1	1
Savallà del Comtat	-	-	-
Senan	-	-	-
Solivella	1	-	1
Vallclara	-	1	1
Vallfogona de Riucorb	-	1	1
Vilanova de Prades	1	3	4
Vilaverd	-	-	-
Vimbodí i Poblet	-	1	1
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>37</b>	<b>51</b>

<b>Priorat</b>	<b>Q</b>	<b>C</b>	<b>Total</b>
Bellmunt del Priorat	-	-	-
Bisbal de Falset, la	-	-	-
Cabacés	-	-	-
Capçanes	-	-	-
Cornudella de Montsant	-	1	1
Falset	1	5	6
Figuera, la	-	-	-
Gratallops	-	-	-
Guiamets, els	-	-	-
Lloar, el	-	-	-
Marçà	-	-	-
Margalef	-	-	-
Masroig, el	-	-	-
Molar, el	-	-	-
Morera de Montsant, la	-	-	-
Poboleda	-	1	1
Porrera	-	1	1
Pradell de la Teixeta	-	1	1
Torre de Fontaubella, la	-	-	-
Torroja del Priorat	-	-	-
Ulldemolins	-	-	-
Vilella Alta, la	-	-	-
Vilella Baixa, la	-	-	-
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>10</b>

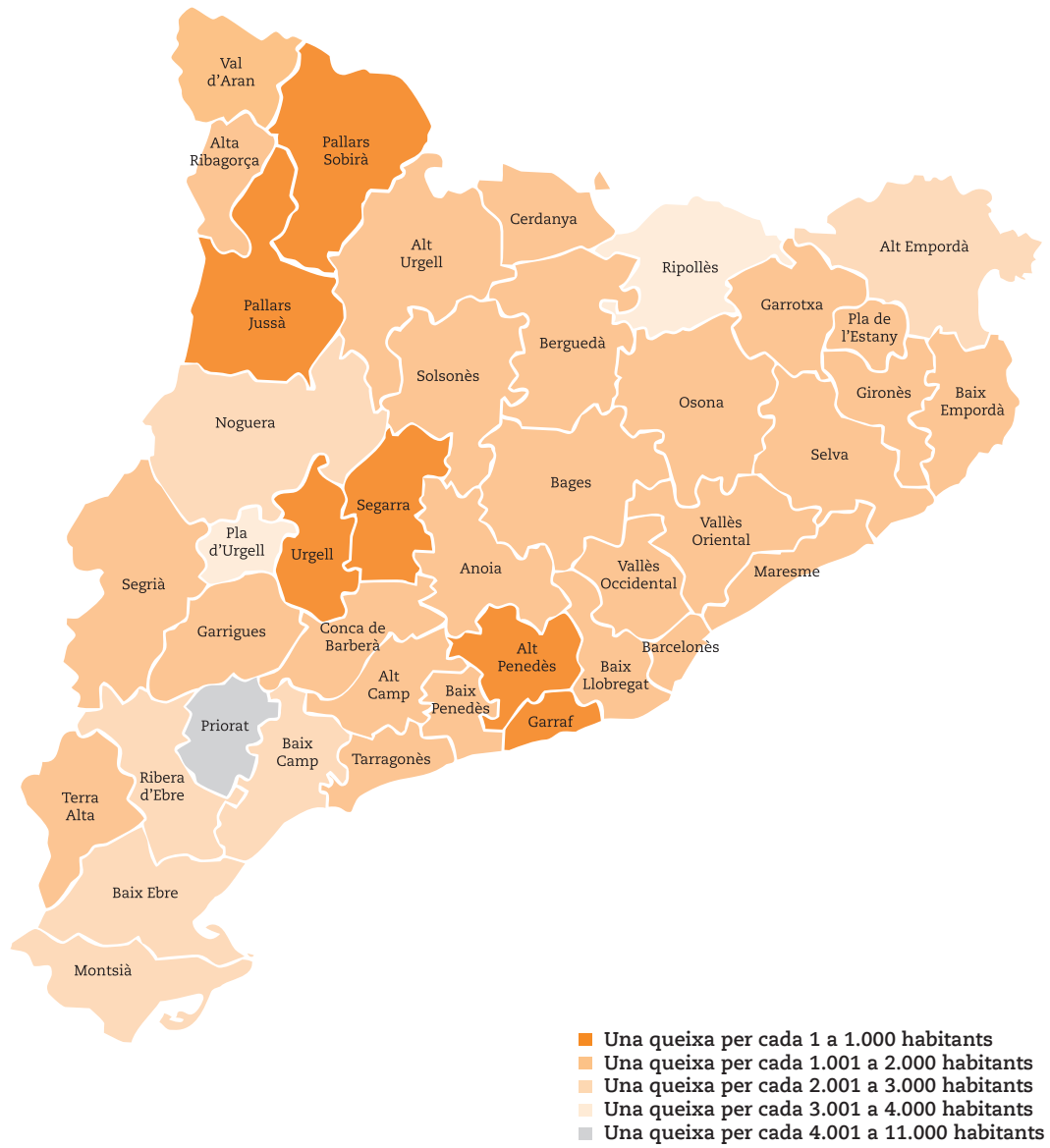
<b>Ribera d'Ebre</b>	<b>Q</b>	<b>C</b>	<b>Total</b>
Ascó	-	-	-
Benissanet	-	-	-
Flix	2	4	6
Garcia	-	1	1
Ginestar	-	1	1
Miravet	-	-	-
Móra d'Ebre	5	7	12
Móra la Nova	-	1	1
Palma d'Ebre, la	-	1	1
Rasquera	1	1	2
Riba-roja d'Ebre	2	1	3
Tivissa	1	1	2
Torre de l'Espanyol, la	-	1	1
Vinebre	-	-	-
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>19</b>	<b>30</b>

<b>Tarragonès</b>	<b>Q</b>	<b>C</b>	<b>Total</b>
Altafulla	1	2	3
Canonja, la	-	-	-
Catllar, el	-	-	-
Constantí	1	3	4
Creixell	1	4	5
Morell, el	5	5	10
Nou de Gaià, la	2	-	2
Pallaresos, els	7	6	13
Perafort	2	-	2
Pobla de Mafumet, la	3	2	5
Pobla de Montornès, la	1	1	2
Renau	-	1	1
Riera de Gaià, la	1	-	1
Roda de Barà	6	6	12
Salomó	-	-	-
Salou	12	32	44
Secuita, la	3	2	5
Tarragona	72	126	198
Torredembarra	14	17	31
Vespella de Gaià	-	2	2
Vila-seca	4	15	19
Vilallonga del Camp	2	3	5
<b>Total</b>	<b>137</b>	<b>227</b>	<b>364</b>



<b>Terra Alta</b>	<b>Q</b>	<b>C</b>	<b>Total</b>
Arnes	1	-	1
Batea	-	3	3
Bot	-	-	-
Caseres	-	-	-
Corbera d'Ebre	2	-	2
Fatarella, la	-	-	-
Gandesa	5	8	13
Horta de Sant Joan	3	1	4
Pinell de Brai, el	1	-	1
Pobla de Massaluca, la	-	-	-
Prat de Comte	-	2	2
Vilalba dels Arcs	-	1	1
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>15</b>	<b>27</b>

### 2.3. Característiques territorials i poblacionals de les actuacions iniciades el 2010

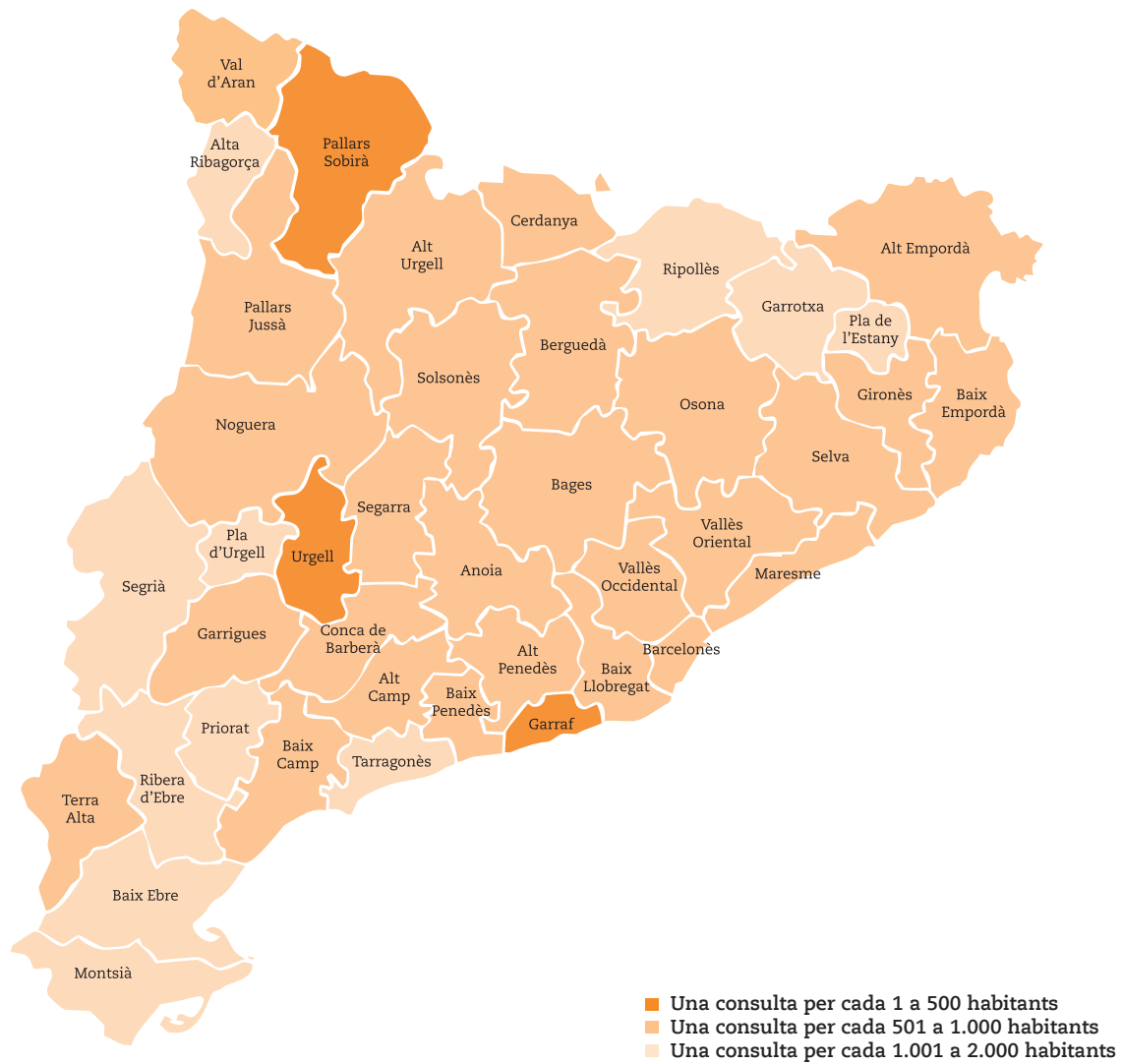
#### 1. Mapa de nombre d'habitants per queixa per cada comarca





## 2. Nombre d'habitants per queixa per cada comarca

	2010 	Q	 / Q
<b>Una queixa per cada 1 a 1.000 habitants</b>			
Segarra	22.940	32	717
Garraf	144.657	192	753
Urgell	37.322	42	889
Alt Penedès	104.589	115	909
Pallars Jussà	13.978	15	932
Pallars Sobirà	7.646	8	956
<b>Una queixa per cada 1.001 a 2.000 habitants</b>			
Osona	153.499	147	1.044
Alta Ribagorça	4.278	4	1.070
Terra Alta	12.931	12	1.078
Barcelonès	2.251.029	2.001	1.125
Berguedà	41.683	37	1.127
Vallès Oriental	396.691	351	1.130
Solsonès	13.730	12	1.144
Baix Llobregat	798.468	696	1.147
Bages	185.117	158	1.172
Baix Penedès	99.786	84	1.188
Maresme	430.997	351	1.228
Vallès Occidental	886.530	671	1.321
Alt Urgell	22.005	16	1.375
Gironès	181.153	129	1.404
Anoia	118.057	82	1.440
Val d'Aran	10.206	7	1.458
Pla de l'Estany	30.660	21	1.460
Selva	171.037	113	1.514
Segrià	205.724	135	1.524
Conca de Barberà	21.437	14	1.531
Cerdanya	18.549	12	1.546
Garrotxa	55.439	32	1.732
Baix Empordà	133.221	74	1.800
Alt Camp	45.326	25	1.813
Tarragonès	249.718	137	1.823
Garrigues	20.413	11	1.856
<b>Una queixa per cada 2.001 a 3.000 habitants</b>			
Baix Camp	190.440	92	2.070
Ribera d'Ebre	24.082	11	2.189
Montsià	72.333	31	2.333
Alt Empordà	140.262	60	2.338
Baix Ebre	82.222	35	2.349
Noguera	40.130	17	2.361
<b>Una queixa per cada 3.001 a 4.000 habitants</b>			
Ripollès	26.580	8	3.323
Pla d'Urgell	37.371	11	3.397
<b>Una queixa per cada 4.001 a 11.000 habitants</b>			
Priorat	10.145	1	10.145
<b>Total</b>	<b>7.512.381</b>	<b>6.002</b>	<b>1.252</b>

### 3. Mapa de nombre d'habitants per consultes per cada comarca



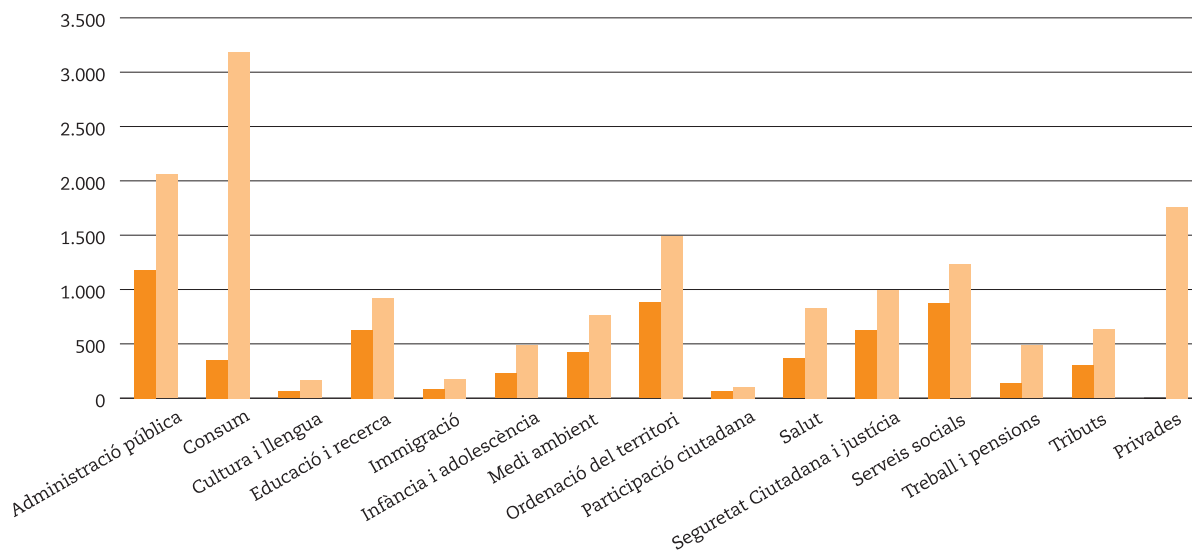
#### 4. Nombre d'habitants per consultes per cada comarca

	2010 	C	 / C
<b>Una consulta per cada 1 a 500 habitants</b>			
Pallars Sobirà	7.646	28	273
Urgell	37.322	88	424
Garraf	144.657	320	452
<b>Una consulta per cada 501 a 1.000 habitants</b>			
Val d'Aran	10.206	20	510
Barcelonès	2.251.029	4.369	515
Segarra	22.940	44	521
Osona	153.499	287	535
Selva	171.037	309	554
Alt Penedès	104.589	187	559
Conca de Barberà	21.437	37	579
Cerdanya	18.549	31	598
Maresme	430.997	719	599
Anoia	118.057	186	635
Garrigues	20.413	32	638
Vallès Oriental	396.691	598	663
Vallès Occidental	886.530	1.288	688
Baix Llobregat	798.468	1.108	721
Baix Penedès	99.786	137	728
Bages	185.117	253	732
Alt Urgell	22.005	30	734
Alt Camp	45.326	56	809
Noguera	40.130	47	854
Terra Alta	12.931	15	862
Gironès	181.153	199	910
Baix Empordà	133.221	142	938
Berguedà	41.683	44	947
Solsonès	13.730	14	981
Alt Empordà	140.262	143	981
Baix Camp	190.440	193	987
Pallars Jussà	13.978	14	998
<b>Una consulta per cada 1.001 a 2.000 habitants</b>			
Segrià	205.724	195	1.055
Pla de l'Estany	30.660	29	1.057
Montsià	72.333	68	1.064
Alta Ribagorça	4.278	4	1.070
Tarragonès	249.718	227	1.100
Garrotxa	55.439	50	1.109
Priorat	10.145	9	1.127
Pla d'Urgell	37.371	33	1.132
Baix Ebre	82.222	68	1.209
Ripollès	26.580	21	1.266
Ribera d'Ebre	24.082	19	1.267
<b>Total</b>	<b>7.512.381</b>	<b>11.661</b>	<b>644</b>

### 3. ANÀLISI DE L'EXERCICI 2010

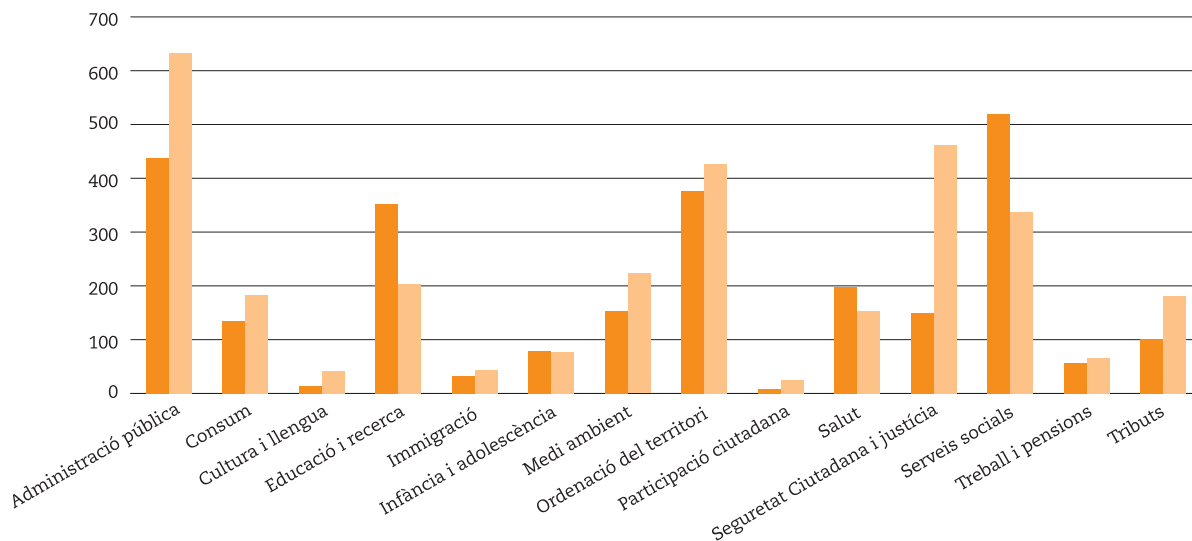
#### 3.1. Actuacions per matèries

	■ Queixes		■ Actuacions d'ofici		■ Consultes		Total	
Administració pública	1.173	19,25%	6	4,96%	2.061	13,48%	3.240	15,07%
Consum	341	5,59%	12	9,92%	3.186	20,84%	3.539	16,46%
Cultura i llengua	61	1,00%	3	2,48%	164	1,07%	228	1,06%
Educació i recerca	608	9,98%	20	16,53%	923	6,04%	1.551	7,21%
Immigració	83	1,36%	2	1,65%	177	1,16%	262	1,22%
Infància i adolescència	188	3,08%	41	33,88%	483	3,16%	712	3,31%
Medi ambient	421	6,91%	2	1,65%	759	4,96%	1.182	5,50%
Ordenació del territori	877	14,39%	5	4,13%	1.493	9,77%	2.375	11,04%
Participació ciutadana	64	1,05%	2	1,65%	104	0,68%	170	0,79%
Salut	357	5,86%	11	9,09%	831	5,44%	1.199	5,58%
Seguretat ciutadana i justícia	621	10,19%	6	4,96%	997	6,52%	1.624	7,55%
Serveis socials	873	14,32%	5	4,13%	1.231	8,05%	2.109	9,81%
Treball i pensions	131	2,15%	3	2,48%	485	3,17%	619	2,88%
Tributs	297	4,87%	3	2,48%	633	4,14%	933	4,34%
Privades	-	0,00%	-	0,00%	1.761	11,52%	1.761	8,19%
<b>Total</b>	<b>6.095</b>	<b>100,00%</b>	<b>121</b>	<b>100,00%</b>	<b>15.288</b>	<b>100,00%</b>	<b>21.504</b>	<b>100,00%</b>



### 3.2. Queixes iniciades el 2010 per gènere \*

	■ Dones		■ Homes		Total	
Administració pública	438	40,90%	633	59,10%	1.071	100,00%
Consum	134	42,27%	183	57,73%	317	100,00%
Cultura i llengua	14	25,00%	42	75,00%	56	100,00%
Educació i recerca	353	63,38%	204	36,62%	557	100,00%
Immigració	32	42,11%	44	57,89%	76	100,00%
Infància i adolescència	79	50,64%	77	49,36%	156	100,00%
Medi ambient	154	40,85%	223	59,15%	377	100,00%
Ordenació del territori	377	46,89%	427	53,11%	804	100,00%
Participació ciutadana	8	24,24%	25	75,76%	33	100,00%
Salut	198	56,25%	154	43,75%	352	100,00%
Seguretat ciutadana i justícia	149	24,39%	462	75,61%	611	100,00%
Serveis socials	520	60,61%	338	39,39%	858	100,00%
Treball i pensions	56	45,90%	66	54,10%	122	100,00%
Tributs	101	35,69%	182	64,31%	283	100,00%
<b>Total</b>	<b>2.613</b>	<b>46,06%</b>	<b>3.060</b>	<b>53,94%</b>	<b>5.673</b>	<b>100,00%</b>

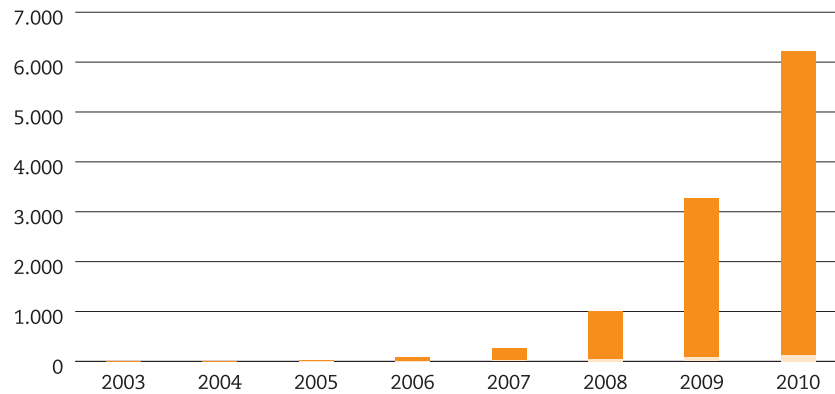


\* Aquesta taula es fa en compliment de l'article 64.4 del la Llei 24/2009, del 23 de desembre, del Síndic de Greuges. Les dades mostren desagregades per sexes les queixes presentades a la institució el 2010. Les presentades per persones jurídiques (422) no formen part d'aquesta taula; sumades al total de queixes de la taula, s'obté la xifra de queixes rebudes el 2010 (6.095).

### 3.3. Finalització de les actuacions en l'exercici 2010

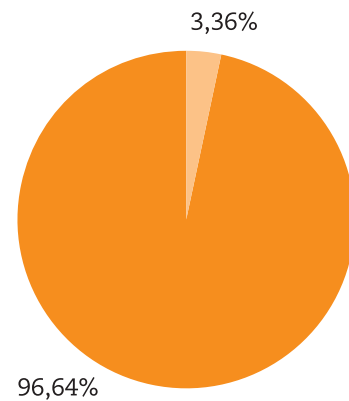
#### 1. Distribució de les queixes i les actuacions d'ofici tramitades el 2010 per any d'obertura

	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	Total
■ Queixa	1	5	15	77	251	958	3.196	6.095	10.598
■ Actuació d'ofici	0	0	3	7	18	43	78	121	270
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>18</b>	<b>84</b>	<b>269</b>	<b>1.001</b>	<b>3.274</b>	<b>6.216</b>	<b>10.868</b>



#### 2. Estat en data de 31 de desembre de 2010 de les actuacions iniciades en els darrers 10 anys

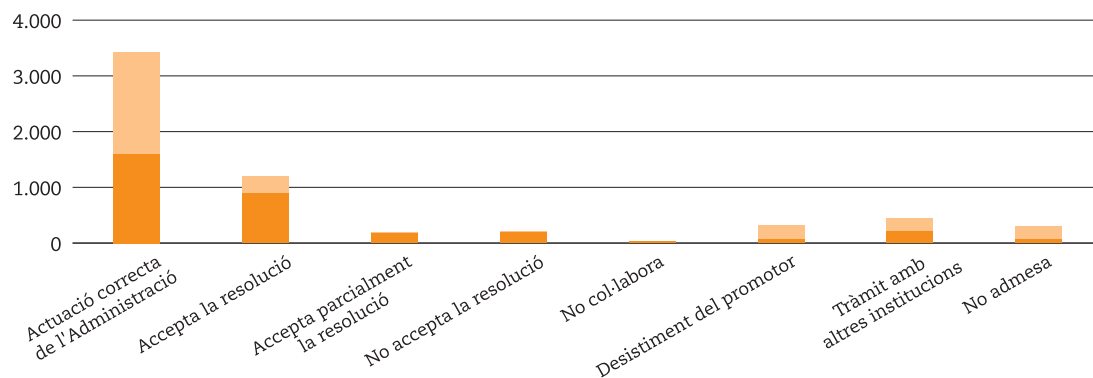
■ Finalitzades (2001 -2010)	130.564	96,64%
■ En tramitació (2001-2010)	4.545	3,36%
inici 2001	-	-
inici 2002	-	-
inici 2003	1	-
inici 2004	2	-
inici 2005	2	-
inici 2006	31	0,02%
inici 2007	103	0,08%
inici 2008	346	0,26%
inici 2009	852	0,63%
inici 2010	3.208	2,37%
<b>Total actuacions (2001-2010)</b>	<b>135.109</b>	<b>100,00%</b>



### 3. Situació de les actuacions (queixes i actuacions d'ofici) en finalitzar l'exercici 2010

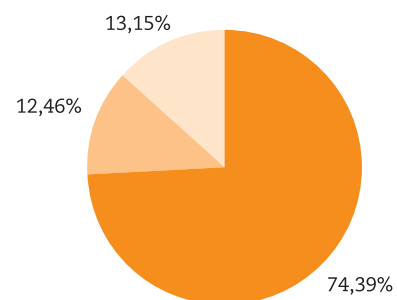
	■ < 2010	■ 2010	Total	
<b>Actuacions en tramitació</b>	<b>1.337</b>	<b>3.208</b>	<b>4.545</b>	<b>42,72%</b>
Actuacions prèvies a la resolució del Síndic	956	2.996	3.952	37,15%
Actuacions posteriors a la resolució del Síndic	381	212	593	5,57%
<b>Actuacions finalitzades</b>	<b>3.122</b>	<b>2.667</b>	<b>5.789</b>	<b>54,41%</b>
Actuació correcta de l'administració	1.598	1.823	3.421	32,16%
- Abans de la investigació del Síndic	589	1.133	1.722	16,19%
- Després de la investigació del Síndic	1.009	690	1.699	15,97%
Accepta la resolució	883	311	1.194	11,22%
Accepta parcialment la resolució	175	25	200	1,88%
No accepta la resolució *	187 *	24 *	211*	1,98%
No col·labora	10	-	10	0,09%
Desistiment del promotor	203	236	439	4,13%
Tràmit amb altres institucions	66	248	314	2,95%
<b>No admesa</b>	<b>60</b>	<b>245</b>	<b>305</b>	<b>2,87%</b>
<b>Total *</b>	<b>4.652 *</b>	<b>6.216 *</b>	<b>10.868 *</b>	<b>100,00%</b>

#### Actuacions finalitzades i no admeses



#### 4. Grau d'acceptació de les consideracions del Síndic

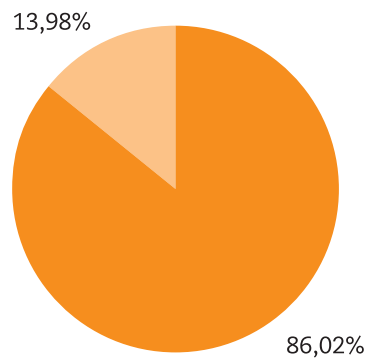
■ Accepta la resolució	1.194	74,39%
■ Accepta parcialment la resolució	200	12,46%
■ No accepta la resolució *	211 *	13,15%
<b>Total *</b>	<b>1.605 *</b>	<b>100,00%</b>



\* D'acord amb l'article 40 de la Llei 24/2009, del 23 de desembre, del Síndic de Greuges de Catalunya, 229 queixes sobre la defunció en casos de sol·licitud del procediment previst a la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, han estat acumulades en l'actuació d'ofici 05426/2008.

### 3.4. Grau de compliment de les resolucions del Síndic

	Seguiment en tràmit	Seguiment finalitzat		Total		
		■ Complert	%		■ No complert	%
Administració pública	10	10	10,64%	7	7,45%	27
Consum	6	1	1,06%		0,00%	7
Educació i recerca	4	5	5,32%		0,00%	9
Infància i adolescència	11	2	2,13%	1	1,06%	14
Medi ambient	21	10	10,64%		0,00%	31
Ordenació del territori	3	6	6,38%		0,00%	9
Participació ciutadana	5	3	3,19%		0,00%	8
Salut	-	1	1,06%	1	1,06%	2
Seguretat ciutadana i justícia	5	2	2,13%	1	1,06%	8
Serveis socials	33	40	42,55%	3	3,19%	76
<b>Total</b>	<b>98</b>	<b>80</b>	<b>86,02%</b>	<b>13</b>	<b>13,98%</b>	<b>191</b>



### 3.5. Resolucions no acceptades

#### 1. Administració pública (51)

Q/AO	Administració	Motiu de la queixa
Q-01138/2006	Ajuntament del Vendrell	Manca de resposta de l'Ajuntament del Vendrell a les al·legacions per una sanció de trànsit.
Q-01912/2006	Ajuntament de Sant Fruitós de Bages	Desacord amb una sanció de trànsit imposada per un vigilant de l'Ajuntament de Sant Fruitós de Bages.
Q-03130/2007	Ajuntament de Barcelona	Disconformitat amb l'Institut d'Educació de Barcelona per l'assignació de tasques administratives a una educadora d'escola bressol que té una discapacitat, ja que partir del 2005 es preveu la tutoria compartida.
Q-03501/2007	Ajuntament de Barcelona	Disconformitat amb el procediment de l'Ajuntament de Barcelona en una reclamació de responsabilitat patrimonial.
Q-04984/2007	Ajuntament de Granollers	Disconformitat amb l'embarcament de l'Ajuntament de Granollers per la presumpta comissió d'una infracció de trànsit que no havia estat notificada.
Q-00879/2008	Departament de Medi Ambient i Habitatge	Manca de senyalització de la prohibició de la circulació motoritzada d'un camí pavimentat a Vacarisses.
Q-01274/2008	Departament de Salut	Manca de resposta del Departament de Salut a la sol·licitud de compatibilitat per exercir altres activitats.
Q-01466/2008	Ajuntament de Barcelona	Manca de resposta de l'Ajuntament de Barcelona a les al·legacions per un error en el domicili en una sanció per regar les plantes fora de l'horari permès.
Q-01989/2008	Ajuntament de Martorell	Manca de resposta de l'Ajuntament de Martorell a diverses sol·licituds d'endarreriments del fons d'equiparació salarial com a educadora del Patronat de Serveis Socials.
Q-02139/2008	Ajuntament de Malgrat de Mar	Manca de resposta de l'Ajuntament de Malgrat de Mar a la sol·licitud d'aplicació del Conveni col·lectiu municipal al personal en formació d'un taller d'ocupació.
Q-02837/2008	Ajuntament de Martorell	Vulneració de drets lingüístics i irregularitats de l'Ajuntament de Martorell en la notificació d'una sanció de trànsit.
Q-03112/2008	Departament d'Economia i Finances	Manca de resposta del Departament d'Economia i Finances a una petició d'aclariments sobre el requeriment de modificació de diverses clàusules del resguard d'entrega d'un vehicle.
Q-03661/2008	Departament d'Educació	Denegació del Departament d'Educació de la sol·licitud de retorn a la plaça docent definitiva per problemes de salut.
Q-04079/2008	Ajuntament de Barberà del Vallès	Manca de resposta de l'Ajuntament de Barberà de Vallès a les al·legacions a una resolució d'un procediment sancionador de trànsit per no haver tingut en compte la minusvalidesa de la persona interessada.
Q-04716/2008	Departament d'Educació	Denegació del Departament d'Educació de cobrir la reducció d'un terç de la jornada de l'única treballadora social de l'equip d'atenció psicopedagògica de Montmeló.
Q-05207/2008	Entitat Metropolitana del Transport (EMT); Transports Metropolitans de Barcelona (TMB)	Manca d'aplicació del protocol d'actuació de l'Entitat Metropolitana del Transport en la tramitació d'una reclamació de responsabilitat patrimonial per un accident de trànsit amb un autobús.
Q-05323/2008	Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació	Manca de notificació del Servei Català de Trànsit d'una resolució sancionadora per una infracció de trànsit.
Q-05411/2008	Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació	Desestimació del Servei Català de Trànsit d'un recurs contra la imposició d'una sanció de trànsit que es basa en la percepció de l'agent denunciant.
Q-05500/2008	Ajuntament de Granollers	Irregularitat en la notificació de l'Ajuntament de Granollers d'un expedient sancionador per una infracció de trànsit.

Q-05522/2008	Ajuntament de Barcelona	Irregularitats en dos expedients sancionadors de l'Ajuntament de Barcelona per abandonament de materials voluminosos a la via pública.
Q-05594/2008	Ajuntament de Reus	Manca de resposta de l'Ajuntament de Reus a unes al·legacions contra la incoació d'un procediment sancionador i possible concurrència de prescripció de la sanció.
Q-01032/2009	Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació	Irregularitats en la notificació del Servei Català de Trànsit d'una sanció de trànsit per circular superant el límit de velocitat establert.
Q-01348/2009	Ajuntament de Fontanals de Cerdanya	Irregularitat en la denegació de l'Ajuntament de Fontanals de Cerdanya d'una sol·licitud d'empadronament.
Q-01356/2009	Departament de Governació i Administracions Públiques	Manca d'acceptació pel Departament de Governació i Administracions Públiques d'una renúncia a la destinació obtinguda en un concurs general de trasllats per irregularitats en l'aplicació.
Q-01462/2009	Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació	Manca de resposta del Servei Català de Trànsit a una sol·licitud de la còpia de la notificació d'una resolució sancionadora per una infracció de trànsit.
Q-01463/2009	Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació	Manca de resposta del Servei Català de Trànsit a una sol·licitud de la còpia de la notificació d'una resolució sancionadora per una infracció de trànsit.
Q-01468/2009	Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació	Disconformitat amb la sanció del Servei Català de Trànsit per una infracció de trànsit.
Q-01937/2009	Ajuntament de Barcelona	Manca de motivació suficient de l'Ajuntament de Barcelona en la resolució denegatòria de la sol·licitud de la pràctica de prova en un expedient sancionador per consumir begudes alcohòliques als espais públics fora dels autoritzats.
Q-02177/2009	Departament de Política Territorial i Obres Públiques; Entitat Metropolitana del Transport (EMT)	Irregularitats en la notificació del Departament de Política Territorial i Obres Públiques de la incoació de l'expedient sancionador per la comissió d'una infracció lleu de transport.
Q-02330/2009	Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació	Irregularitats en el procediment sancionador incoat pel Servei Català de Trànsit per una denúncia d'accés motoritzat al medi natural.
Q-02557/2009	Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació	Manca de motivació del Servei Català de Trànsit de la desestimació d'un al·legacions en una resolució sancionadora per una infracció de trànsit.
Q-02639/2009	Departament de Política Territorial i Obres Públiques	Disconformitat amb la imposició de la sanció de la percepció mínima per part del Departament de Política Territorial i Obres Públiques per una infracció no tipificada en el Reglament de viatgers del tramvia.
Q-03002/2009	Ajuntament de Barcelona	Disconformitat amb el procediment de l'Ajuntament de Barcelona per haver donat de baixa una persona del padró municipal d'habitants.
Q-03083/2009	Departament de Salut	Disconformitat amb la tramitació del Departament de Salut d'una reclamació de responsabilitat patrimonial.
Q-03169/2009	Departament de Medi Ambient i Habitatge	Manca de resolució del Departament de Medi Ambient i Habitatge d'un recurs de reposició contra la resolució d'una convocatòria d'un procés selectiu d'agent auxiliar rural.
Q-03234/2009	Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació	Disconformitat amb la tramitació del Servei Català de Trànsit d'un expedient sancionador per manca d'identificació suficient del vehicle.
Q-03486/2009	Ajuntament de Reus	Irregularitats en la tramitació de l'Ajuntament de Reus d'un procediment sancionador per la presumpta comissió d'una infracció de trànsit.
Q-03680/2009	Ajuntament de Tortosa	Disconformitat amb el requisit de presentar la cèdula d'habitabilitat per inscriure's al padró d'habitants de l'Ajuntament de Tortosa.

Q-03815/2009	Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació	Disconformitat per la presentació de l'assegurança obligatòria d'uns vehicles a requeriment dels agents de trànsit.
Q-03939/2009	Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació	Disconformitat per la desestimació del Servei Català de Trànsit d'unes al·legacions en un recurs d'alçada per demostrar que el conductor no era el titular del vehicle sancionat.
Q-04455/2009	Diputació de Tarragona	Irregularitats en la tramitació de l'Ajuntament del Vendrell d'un procediment sancionador de trànsit en la notificació i la ratificació de l'agent denunciador.
Q-04659/2009	Ajuntament de Tortosa	Disconformitat amb el requisit de presentar la cèdula d'habitabilitat per inscriure's al padró d'habitants de l'Ajuntament de Tortosa.
Q-04926/2009	Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació	Disconformitat amb la tramitació del Servei Català de Trànsit d'un procediment sancionador per no haver utilitzat l'armilla reflectant després de tenir un accident.
Q-04975/2009	Ajuntament de Granollers	Manca de resposta de l'Ajuntament de Granollers a la sol·licitud d'assignació d'un lloc de treball de segona activitat per incapacitat total reconeguda d'una agent de policia.
Q-05087/2009	Ajuntament d'Alp	Disconformitat amb la manca de resposta de l'Ajuntament d'Alp a una sol·licitud d'informació relacionada amb l'adjudicació de carnets d'esquí per fomentar aquest esport entre el veïns del municipi.
Q-05217/2009	Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació	Irregularitat en la notificació del Servei Català de Trànsit d'un procediment sancionador per una infracció de trànsit.
Q-05669/2009	Departament de Política Territorial i Obres Públiques	Disconformitat amb un expedient sancionador incoat per la Direcció General de Transport Terrestre per manca de dades obligatòries en la documentació.
Q-00099/2010	Ajuntament de Barcelona	Disconformitat amb la denegació de l'Ajuntament de Barcelona d'una reclamació de responsabilitat patrimonial per una caiguda.
Q-00250/2010	Ajuntament de Tortosa	Disconformitat amb el requisit de presentar la cèdula d'habitabilitat per inscriure's al padró d'habitants de l'Ajuntament de Tortosa.
Q-02048/2010	Ajuntament de Cubelles	Lentitud de l'Ajuntament de Cubelles en la tramitació d'una reclamació de responsabilitat patrimonial per danys patits en un accident a la piscina municipal.
Q-04110/2010	Departament d'Acció Social i Ciutadania	Manca de resposta del Departament d'Acció Social i Ciutadania a la reclamació de responsabilitat patrimonial pels danys i els perjudicis causats per la manca de valoració del grau de dependència i la resolució de la sol·licitud de reconeixement de la dependència.

## 2. Consum (17)

Q/AO	Administració	Motiu de la queixa
Q-01741/2008	Ajuntament de Lliçà d'Amunt	Disconformitat amb la facturació excessiva de la companyia subministradora de l'Ajuntament de Lliçà d'Amunt per consum d'aigua.
Q-02592/2008	Ajuntament de Mont-roig del Camp	Manca de resposta de l'Ajuntament de Mont-roig a diverses reclamacions relacionades amb la facturació per consum d'aigua.
Q-03823/2009	Ajuntament de l'Ametlla de Mar	Manca de resposta de l'Ajuntament de l'Ametlla de Mar a una reclamació per irregularitats en el procediment de tall del subministrament d'aigua d'un habitatge.
O-03930/2009	Departament de Política Territorial i Obres Públiques; Entitat Metropolitana del Transport (EMT); Ajuntament de Barcelona	Actuació d'ofici sobre l'anàlisi de l'exigència de presentació del document nacional d'identitat per a l'obtenció de la targeta T-12.
Q-04088/2009	Departament de Política Territorial i Obres Públiques	Disconformitat amb el fet que la targeta de transport T-12 només es pugui utilitzar dins la zona tarifària o corona que correspon al domicili del menor titular.

Q-04102/2009	Departament de Política Territorial i Obres Públiques	Disconformitat per la limitació del títol T-12 a la zona tarifària de residència.
Q-04358/2009	Autoritat del Transport Metropolità (ATM)	Disconformitat per l'endarreriment de l'Autoritat del Transport Metropolità a l'hora de trametre el títol T-12 sol·licitat i pagat.
Q-04440/2009	Departament de Política Territorial i Obres Públiques; Entitat Metropolitana del Transport (EMT); Ajuntament de Barcelona	Disconformitat amb l'Autoritat del Transport Metropolità de l'exigència del DNI a menors de catorze anys per a l'acreditació en el títol de transport T-12.
Q-05068/2009	Entitat Metropolitana del Transport (EMT); Autoritat del Transport Metropolità (ATM)	Disconformitat per l'endarreriment de l'Autoritat del Transport Metropolità a l'hora de trametre el títol T-12 sol·licitat i pagat.
Q-00385/2010	Entitat Metropolitana del Transport (EMT)	Disconformitat amb les condicions del títol de transport públic T-12 i els descomptes a les famílies nombroses.
Q-01603/2010	Autoritat del Transport Metropolità (ATM)	Disconformitat amb el cost de l'emissió d'un duplicat del títol de transport públic T-12.
Q-01762/2010	Entitat Metropolitana del Transport (EMT)	Disconformitat amb el fet que l'edat límit per beneficiar-se de la T-12 sigui els dotze anys i amb la lentitud a l'hora de tramitar aquesta targeta.
Q-01806/2010	Entitat Metropolitana del Transport (EMT)	Disconformitat amb la limitació d'ús de la targeta T-12 a una única zona tarifària.
Q-01957/2010	Autoritat del Transport Metropolità (ATM)	Disconformitat per les condicions del títol de transport públic T-12 i pel cost de l'emissió d'un duplicat.
Q-02035/2010	Autoritat del Transport Metropolità (ATM)	Disconformitat amb l'Autoritat Metropolitana del Transport per les condicions del títol de transport T-12 i el cost de l'emissió d'un duplicat
Q-02206/2010	Autoritat del Transport Metropolità (ATM)	Disconformitat amb l'Autoritat del Transport Metropolità per les condicions del títol de transport T-12 i el cost de l'emissió d'un duplicat.
Q-05201/2010	Autoritat del Transport Metropolità (ATM)	Denegació de l'Autoritat del Transport Metropolità d'una sol·licitud d'emissió d'un duplicat d'una targeta T-Trimestre.

### 3. Educació i recerca (26)

Q/AO	Administració	Motiu de la queixa
Q-05358/2007	Departament d'Educació	Disconformitat amb el canvi de criteris del Departament d'Educació per accedir a un cicle formatiu superior.
Q-00249/2008	Departament d'Educació	Manca de resposta del Departament d'Educació a la reclamació per la inexistència de llista d'espera d'una llar d'infants privada d'Aiguafreda que rep subvenció pública.
Q-02547/2008	Departament d'Educació	Disconformitat amb el fet que el Decret sobre drets i deures de l'alumnat reculli una sanció d'expulsió de tres mesos.
Q-02782/2008	Departament d'Educació	Manca d'actuació del Departament d'Educació davant presumptes maltractaments físics i psicològics als alumnes d'educació infantil d'una escola de Barcelona per part de la coordinadora del centre.
Q-04969/2008	Departament d'Educació	Manca de resposta expressa d'un col·legi en relació amb la denegació de participar en les activitats escolar a una alumna diabètica.
Q-05217/2008	Departament d'Educació	Disconformitat amb la sanció d'expulsió de dos alumnes d'un institut d'estudis secundaris, com a conseqüència d'una baralla presumptament racista.
Q-05292/2008	Departament d'Educació	Desestimació del Departament d'Educació a una reclamació d'indemnització com a rescabament de despeses originades per l'agressió d'un alumne en un centre d'educació infantil i primària.

Q-01238/2009	Ajuntament de Terrassa	Disconformitat amb els criteris de l'Ajuntament de Terrassa utilitzats pel desempat en l'accés dels menors de 0 a 3 anys a les escoles bressol municipals.
Q-02309/2009	Departament d'Educació	Denegació del Departament d'Educació d'una sol·licitud de la prova d'accés de grau mitjà per un error informàtic.
Q-02769/2009	Departament d'Educació	Denegació del Departament d'Educació d'un ajornament de l'examen d'accés als mòduls formatius de grau mitjà per causa excepcional.
Q-02774/2009	Ajuntament d'Argentona	Disconformitat amb l'Ajuntament d'Argentona pel sistema d'acreditació de resident en la baremació d'admissió a l'escola bressol.
Q-02872/2009	Departament d'Educació	Disconformitat pel greuge comparatiu entre l'alumnat segons la comarca i pel fet que no es disposi d'un centre on s'imparteixi el batxillerat d'arts plàstiques.
Q-03343/2009	Ajuntament d'Argentona	Irregularitats de l'Ajuntament d'Argentona en el procés d'admissió a l'escola bressol municipal.
Q-03869/2009	Departament d'Educació Ajuntament de Cervera	Disconformitat amb els criteris de baremació per accedir a una plaça en una d'infants pública de Cervera.
Q-04132/2009	Departament d'Educació Ajuntament de Cervera	Disconformitat amb els criteris de baremació per accedir a una plaça en una llar d'infants pública de Cervera.
Q-04198/2009	Departament d'Educació Ajuntament de Cervera	Disconformitat amb els criteris de baremació per accedir a una plaça en una llar d'infants pública de Cervera.
Q-04221/2009	Departament d'Educació Ajuntament de Cervera	Disconformitat amb els criteris de baremació per accedir a una plaça en una llar d'infants pública de Cervera.
Q-04322/2009	Departament d'Educació	Manca de motivació del Departament d'Educació de la resolució d'un recurs per irregularitats en l'admissió al sistema educatiu a l'Hospitalet de Llobregat.
Q-04642/2009	Departament d'Educació	Desacord amb la desestimació d'un IES d'una reclamació contra les qualificacions obtingudes per un alumne.
Q-05889/2009	Departament d'Educació	Disconformitat pel trasllat de centre de determinats alumnes d'una escola de Sant Joan de Vilatorrada.
Q-05940/2009	Departament d'Educació	Disconformitat pel trasllat de centre de determinats alumnes d'una escola de Sant Joan de Vilatorrada.
Q-06046/2009	Departament d'Educació	Disconformitat pel trasllat de centre de determinats alumnes d'una escola de Sant Joan de Vilatorrada.
Q-00040/2010	Departament d'Educació	Disconformitat pel trasllat de centre de determinats alumnes d'una escola de Sant Joan de Vilatorrada.
Q-00080/2010	Departament d'Educació	Disconformitat pel trasllat de centre de determinats alumnes d'una escola de Sant Joan de Vilatorrada.
Q-00330/2010	Universitat de Barcelona (UB)	Desacord amb la denegació de la Universitat de Barcelona del retorn de la quota per reserva de plaça en un col·legi major.
Q-00618/2010	Consell Comarcal del Vallès Oriental	Denegació del Consell Comarcal del Vallès Oriental d'una sol·licitud d'accés al servei de transport escolar d'un alumne resident a Sant Quirze de Safaja i escolaritzat a Castellterçol.

#### 4. Infància i adolescència (1)

Q/AO	Administració	Motiu de la queixa
AO-01401/2009	Departament d'Acció Social i Ciutadania	Actuació d'ofici sobre la situació d'un noi tutelat per la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència escapolit en un trasllat de centre educatiu..

## 5. Medi ambient (20)

Q/AO	Administració	Motiu de la queixa
Q-03663/2004	Ajuntament de Sabadell	Manca d'actuació de l'Ajuntament de Sabadell davant les denúncies per les molèsties d'uns aparells d'aire condicionat.
Q-02064/2005	Ajuntament de Sant Climent de Llobregat	Manca d'actuació de l'Ajuntament de Sant Climent de Llobregat davant les queixes per sorolls del casal de cultura.
Q-06266/2006	Ajuntament de Montgat	Manca d'actuació de l'Ajuntament de Montgat davant la denúncia de contaminació acústica produïda per una fàbrica de ceràmica.
Q-11810/2006	Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat	Molèsties pels sorolls causats per unes carpes a Sant Feliu de Llobregat.
Q-14801/2006	Ajuntament de Tarragona	Manca d'actuació de l'Ajuntament de Tarragona en relació amb set denúncies presentades davant la permissivitat de la plaça de braus de Tarragona per facilitar l'entrada de menors de catorze anys als espectacles taurins.
Q-00016/2007	Ajuntament de Tarragona	Manca d'actuació suficient de l'Ajuntament de Tarragona davant la denúncia de sorolls que provoca un bar que presumptament no disposa de llicència.
Q-02738/2007	Ajuntament de Tarragona	Manca d'actuació de l'Ajuntament de Tarragona davant una reclamació per sorolls provinents d'un bar musical.
Q-03577/2007	Ajuntament de Barcelona	Manca d'actuació i de resposta de l'Ajuntament de Barcelona davant diverses denúncies per molèsties per sorolls d'un restaurant.
Q-05539/2007	Ajuntament de Vilafant	Manca d'actuació de l'Ajuntament de Vilafant a les reclamacions per les molèsties d'un escorxador.
Q-00104/2008	Departament d'Innovació, Universitats i Empresa Ajuntament de Barcelona	Manca de resposta de l'Ajuntament de Barcelona i de la Secretaria d'Indústria i Empresa a les denúncies per sorolls i vibracions d'uns aires condicionats.
Q-01872/2008	Ajuntament de Barcelona	Manca d'actuació de l'Ajuntament de Barcelona davant les denúncies per molèsties d'un bar que no compleix la normativa municipal.
Q-04117/2008	Ajuntament de Sant Feliu de Codines	Manca de resposta i d'actuació de l'Ajuntament de Sant Feliu de Codines davant les reclamacions per problemes acústics i mediambientals.
Q-04188/2008	Ajuntament de Granollers	Manca d'actuació de l'Ajuntament de Granollers davant diverses reclamacions per les molèsties que genera un bar.
Q-04607/2008	Ajuntament de Montornès del Vallès	Manca d'actuació de l'Ajuntament de Montornès del Vallès davant una sèrie de reclamacions per l'incompliment d'una resolució municipal de 2006 en relació amb la insonorització d'un bar.
Q-05484/2008	Ajuntament d'Amposta	Manca de resposta de l'Ajuntament d'Amposta a una sol·licitud d'informació de la tramitació de la llicència d'una activitat de multicinemes.
AO-01674/2009	Departament de Medi Ambient i Habitatge	Actuació d'ofici sobre la revisió i la modificació de les previsions de la Llei que regula l'accés motoritzat al medi natural.
Q-02945/2009	Departament de Medi Ambient i Habitatge	Manca d'actuació de l'Agència Catalana de l'Aigua davant les reclamacions per un torrent que provoca danys i pèrdua de superfície d'una finca.
Q-03068/2009	Departament de Medi Ambient i Habitatge	Manca d'autorització del Departament de Medi Ambient i Habitatge de l'ús de les anelles catalanes en els projectes d'anellatge científic dels ocells.

Q-01135/2010	Ajuntament de Vallirana	Disconformitat amb la resposta de l'Ajuntament de Vallirana a una demanda d'actuació perquè les obres a la variant de la N-340 no s'executin en horari nocturn.
Q-03907/2010	Ajuntament de Vallirana	Disconformitat per la resposta tramesa per l'Ajuntament de Vallirana pel que fa a la queixa de la persona interessada pels sorolls causats per les obres de la variant de la N-340 al seu pas per Vallirana.

## 6. Ordenació del territori (11)

Q/AO	Administració	Motiu de la queixa
Q-05704/2008	Ajuntament de Cerdanyola del Vallès	Disconformitat amb l'actuació de l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès davant diverses reclamacions per la instal·lació d'una coberta a un pati d'illa que no respecta la normativa urbanística preceptiva.
Q-03750/2007	Departament de Medi Ambient i Habitatge	Manca de resposta de l'Ajuntament de Bellcaire d'Empordà i del Departament de Medi Ambient a diversos recursos sobre l'adequació de l'entorn del Rec del Molí.
Q-03883/2005	Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat	Molèsties pels sorolls causats per unes carpes de Sant Feliu de Llobregat.
Q-03081/2007	Ajuntament de Premià de Mar	Disconformitat amb la concessió de l'Ajuntament de Premià de Mar d'una llicència urbanística presumptament il·legal.
Q-01494/2007	Ajuntament d'Olivella	Manca d'actuació de l'Ajuntament d'Olivella davant d'una denúncia per una construcció il·legal.
Q-03457/2009	Ajuntament de Blanes	Manca d'actuació de l'Ajuntament de Blanes davant les denúncies per la il·legalitat dels desaigües pluvials d'una finca.
Q-03531/2009	Ajuntament de Barcelona	Irregularitats de l'Ajuntament de Barcelona en la desestimació d'uns recursos contra una ordre de retirada d'un aparell d'aire condicionat.
Q-04191/2009	Ajuntament de Sant Jaume dels Domenys	Denegació de l'Ajuntament de Sant Jaume dels Domenys d'una sol·licitud de llicència d'accessibilitat d'un habitatge perquè s'està tramitant un projecte de reparcel·lació.
Q-05219/2009	Ajuntament de Barcelona	Manca d'actuació de l'Ajuntament de Barcelona davant diverses reclamacions i sol·licituds d'arranjament dels danys provocats per unes obres municipals a un pàrquing.
Q-00950/2010	Ajuntament de Torelló	Disconformitat amb l'Ajuntament de Torelló per la imposició de contribucions especials per finançar l'execució d'obres d'urbanització de diversos carrers.
Q-03063/2010	Ajuntament de Lliçà d'Amunt	Manca d'actuació suficient de l'Ajuntament de Lliçà d'Amunt davant la denúncia d'unes obres il·legals realitzades en una finca.

## 7. Participació ciutadana (12)

Q/AO	Administració	Motiu de la queixa
Q-05669/2008	Ajuntament de Tàrraga	Desestimació per l'Ajuntament de Tàrraga de les alegacions dels veïns contra el nou Reglament de participació ciutadana.
Q-05673/2008	Ajuntament de Tàrraga	Desestimació per l'Ajuntament de Tàrraga de les alegacions dels veïns contra el nou Reglament de participació ciutadana.
Q-05674/2008	Ajuntament de Tàrraga	Desestimació per l'Ajuntament de Tàrraga de les alegacions dels veïns contra el nou Reglament de participació ciutadana.
Q-00088/2009	Ajuntament de Tàrraga	Desestimació per l'Ajuntament de Tàrraga de les alegacions dels veïns contra el nou Reglament de participació ciutadana.
Q-00089/2009	Ajuntament de Tàrraga	Desestimació per l'Ajuntament de Tàrraga de les alegacions dels veïns contra el nou Reglament de participació ciutadana.
Q-00200/2009	Ajuntament de Tàrraga	Desestimació per l'Ajuntament de Tàrraga de les alegacions dels veïns contra el nou Reglament de participació ciutadana.
Q-00201/2009	Ajuntament de Tàrraga	Desestimació per l'Ajuntament de Tàrraga de les alegacions dels veïns contra el nou Reglament de participació ciutadana.
Q-00264/2009	Ajuntament de Tàrraga	Desestimació per l'Ajuntament de Tàrraga de les alegacions dels veïns contra el nou Reglament de participació ciutadana.
Q-00418/2009	Ajuntament de Tàrraga	Desestimació per l'Ajuntament de Tàrraga de les alegacions dels veïns contra el nou Reglament de participació ciutadana.
Q-00419/2009	Ajuntament de Tàrraga	Desestimació per l'Ajuntament de Tàrraga de les alegacions dels veïns contra el nou Reglament de participació ciutadana.
Q-00656/2009	Ajuntament de Tàrraga	Desestimació per l'Ajuntament de Tàrraga de les alegacions dels veïns contra el nou Reglament de participació ciutadana.
Q-00657/2009	Ajuntament de Tàrraga	Desestimació per l'Ajuntament de Tàrraga de les alegacions dels veïns contra el nou Reglament de participació ciutadana.

## 8. Salut (10)

Q/AO	Administració	Motiu de la queixa
Q-09221/2006	Departament de Salut; Ajuntament de Ripollet	Disconformitat per les irregularitats del Departament de Salut sobre el Programa de salut escolar.
Q-09232/2006	Departament de Salut; Ajuntament de Ripollet	Disconformitat per les irregularitats del Departament de Salut sobre el Programa de salut escolar.
Q-05131/2008	Departament de Salut	Manca de resposta del Departament de Salut a una reclamació pel tracte rebut per un metge de l'hospital Verge de la Cinta.
Q-00091/2009	Departament de Salut	Denegació pel Servei Català de la Salut de la sol·licitud de rescabament del segon implant coclear en infants amb sordesa pregona bilateral.
O-01852/2009	Departament de Salut	Actuació d'ofici sobre la distribució de tires reactives als centres d'atenció primària per al control de la diabetis.
Q-02003/2009	Departament de Salut	Denegació pel Servei Català de la Salut de la sol·licitud de rescabament del segon implant coclear en infants amb sordesa pregona bilateral.

Q-02004/2009	Departament de Salut	Denegació del Servei Català de la Salut de la sol·licitud de rescabament del segon implant coclear en infants amb sordesa pregon bilatral.
Q-02005/2009	Departament de Salut	Denegació pel Servei Català de la Salut de la sol·licitud de rescabament del segon implant coclear en infants amb sordesa pregon bilatral.
Q-04800/2009	Departament de Salut	Manca de resposta suficient del Departament de Salut a una sol·licitud de rescabament de despeses de la vacuna del papil·loma.
Q-01125/2010	Departament de Salut	Manca de lliurament de l'Institut Català d'Avaluacions Mèdiques d'una còpia d'un informe mèdic.

### 9. Seguretat ciutadana (8)

Q/AO	Administració	Motiu de la queixa
Q-04571/2008	Ajuntament de Sant Pol de Mar	Manca d'actuació de l'Ajuntament de Sant Pol de Mar davant la reclamació per la precarietat de les dependències de la Policia Local.
Q-03906/2009	Departament de Justícia	Vulneració del dret a la intimitat d'un intern d'un centre penitenciari en una consulta mèdica.
Q-04003/2009	Departament de Justícia	Manca de resposta del Departament de Justícia a una sol·licitud de trasllat de centre penitenciari d'un intern.
Q-04360/2009	Departament de Política Territorial i Obres Públiques; Ajuntament de Barcelona; Entitat Metropolitana del Transport (EMT)	Disconformitat amb l'Autoritat del Transport Metropolitana de l'exigència del DNI a menors de catorze anys per a l'acreditació en el títol de transport T-12.
Q-04873/2009	Departament de Justícia	Disconformitat per la denegació d'una petició trasllat d'un intern a un centre penitenciari de Barcelona.
Q-05552/2009	Departament de Justícia	Denúncia de la situació d'un intern en les cel·les del Departament Especial del Centre Penitenciari d'Hommes.
Q-05683/2009	Departament de Justícia	Manca de seguretat de les portes d'un rastell del Centre Penitenciari de Joves de Quatre Camins.
Q-00340/2010	Departament de Justícia	Disconformitat d'un intern per la presumpta mala gestió del Centre Penitenciari Brians 2 en un ingrés hospitalari a la Vall d'Hebron per a una intervenció.

### 10. Serveis socials (259) \*

Q/AO	Administració	Motiu de la queixa
Q-01090/2007	Departament d'Acció Social i Ciutadania	Irregularitat del Departament d'Acció Social i Ciutadania en la determinació de criteris de sol·licitud d'un habitatge tutelat i manca de notificació de la denegació.
Q-00062/2008	Departament d'Acció Social i Ciutadania	Irregularitat en la denegació pel Departament d'Acció Social i Ciutadania d'una cadira de rodes elèctrica a una persona amb disminució per no haver tingut en compte un certificat del Servei Català de la Salut.
Q-01703/2008	Departament d'Acció Social i Ciutadania	Manca de motivació del Departament d'Acció Social i Ciutadania de la resolució denegatòria de l'ajut d'atenció social a les persones amb discapacitat.
Q-02502/2008	Departament d'Acció Social i Ciutadania	Manca de resolució del Departament d'Acció Social i Ciutadania de la sol·licitud de reconeixement del grau de discapacitat
Q-02886/2008	Departament d'Acció Social i Ciutadania	Manca de resposta del Departament d'Acció Social i Ciutadania a una reclamació, ja que el promotor va sol·licitar l'ajuda per cuidador no professional i li han assignat una ajuda menor.

\* D'acord amb l'article 40 de la Llei 24/2009, del 23 de desembre, del Síndic de Greuges de Catalunya, 229 queixes sobre la defunció en casos de sol·licitud del procediment previst a la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, han estat acumulades en l'actuació d'ofici 05426/2008.

Q-02946/2008	Departament d'Acció Social i Ciutadania	Manca de resolució pel Departament d'Acció Social i Ciutadania d'una sol·licitud de revisió de grau, de nivell de dependència i d'acolliment residencial.
Q-03387/2008	Departament d'Acció Social i Ciutadania	Manca de resolució pel Departament d'Acció Social i Ciutadania de les sol·licituds de reconeixement de la situació de dependència i d'estada temporal per a gent gran, i manca d'informació de la tramitació única.
Q-03706/2008	Departament d'Acció Social i Ciutadania	Manca de motivació de la resolució denegatòria del Departament d'Acció Social i Ciutadania a la sol·licitud d'una plaça residencial per a gent gran.
Q-03742/2008	Departament d'Acció Social i Ciutadania	Manca de resolució del Departament d'Acció Social i Ciutadania a la sol·licitud de reconeixement del grau de discapacitat.
Q-03861/2008	Departament d'Acció Social i Ciutadania	Irregularitats en la denegació pel Departament d'Acció Social i Ciutadania d'una sol·licitud d'ajuda per al Programa d'ajudes d'atenció social per a persones amb discapacitat per haver-la presentat fora de termini.
Q-04277/2008	Departament d'Acció Social i Ciutadania	Manca de resolució pel Departament d'Acció Social i Ciutadania d'una sol·licitud de reconeixement de la situació de dependència i del dret a les prestacions i als serveis vinculats.
AO-05426/2008 (229 casos)	Departament d'Acció Social i Ciutadania	Actuació d'ofici sobre els criteris del Departament d'Acció Social i Ciutadania quan es produeix la defunció del sol·licitant durant el procediment de reconeixement de la dependència.
Q-05619/2008	Departament d'Acció Social i Ciutadania	Denegació pel Departament d'Acció Social i Ciutadania d'una sol·licitud de la prestació econòmica per infant a càrrec.
Q-00098/2009	Departament d'Acció Social i Ciutadania	Manca de resolució del Departament d'Acció Social i Ciutadania a la sol·licitud de reconeixement de la situació de dependència i del dret a les prestacions i als serveis vinculats.
Q-00300/2009	Departament d'Acció Social i Ciutadania	Irregularitat en la resolució del Departament d'Acció Social i Ciutadania per la incompatibilitat de dues prestacions: per assistència domiciliària i per reconeixement de grau de dependència.
AO-00806/2009	Departament d'Acció Social i Ciutadania	Actuació d'ofici relativa als criteris de prioritització de les sol·licituds de grau de disminució.
Q-00999/2009	Departament d'Acció Social i Ciutadania	Manca de resposta del Departament d'Acció Social i Ciutadania a una sol·licitud d'informació sobre les prestacions per infants a càrrec i disconformitat per la lentitud de la tramitació.
Q-01333/2009	Departament d'Acció Social i Ciutadania	Manca de resolució del Departament d'Acció Social i Ciutadania a una reclamació prèvia per la valoració del grau i nivell de dependència reconeguts.
Q-01549/2009	Departament d'Acció Social i Ciutadania	Manca de resposta del Departament d'Acció Social a una reclamació per la denegació de l'ajut per infants a càrrec menors de tres anys.
AO-02044/2009	Departament d'Acció Social i Ciutadania	Actuació d'ofici sobre els requisits per a l'obtenció dels ajuts del Programa d'ajuts d'atenció social per a persones amb disminució.
Q-02906/2009	Departament d'Acció Social i Ciutadania	Manca de resposta del Departament d'Acció Social i Ciutadania a una reclamació prèvia a la resolució de sol·licitud del reconeixement de grau de discapacitat per la data d'efectes del reconeixement.
Q-03508/2009	Departament d'Acció Social i Ciutadania	Manca de resolució pel Departament d'Acció Social i Ciutadania d'una sol·licitud de reconeixement de grau de disminució.
Q-03952/2009	Departament d'Acció Social i Ciutadania	Disconformitat pels canvis de la convocatòria del Departament d'Acció Social i Ciutadania de l'any 2009 dels ajuts del Programa d'ajudes d'atenció social a persones amb disminució.

Q-04125/2009	Departament d'Acció Social i Ciutadania	Manca de resposta del Departament d'Acció Social i Ciutadania a una sol·licitud d'informació sobre els ajuts per a tractaments de rehabilitació del llenguatge, fisioteràpia i psicomotricitat.
Q-04249/2009	Departament d'Acció Social i Ciutadania	Manca de resolució del Departament d'Acció Social i Ciutadania a una sol·licitud de reconeixement de la situació de dependència i del dret a les prestacions i als serveis vinculats.
Q-04573/2009	Departament d'Acció Social i Ciutadania	Manca de resolució del Departament d'Acció Social i Ciutadania a una sol·licitud d'acolliment residencial.
Q-05948/2009	Departament d'Acció Social i Ciutadania	Manca d'informació suficient del Departament d'Acció Social i Ciutadania amb relació a la prestació econòmica per infant a càrrec.

## 11. Tributs (24)

Q/AO	Administració	Motiu de la queixa
Q-14376/2006	Ajuntament de Barcelona	Disconformitat pel preu públic per recollida de residus sòlids urbans de l'Ajuntament de Barcelona.
Q-03674/2007	Diputació de Barcelona; Ajuntament de Cornellà de Llobregat	Disconformitat amb l'Organisme de Gestió Tributària pel requeriment de pagar l'impost sobre vehicles de tracció mecànica, quan s'ha presentat l'exempció per discapacitat.
Q-05007/2007	Diputació de Barcelona; Ajuntament de Torrelavit	Manca de motivació de la resolució denegatòria de l'Oficina de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona de la sol·licitud de l'aplicació retroactiva de l'exempció per discapacitat de l'impost de vehicles de tracció mecànica.
Q-05191/2007	Ajuntament de Mollet del Vallès	Disconformitat amb el cobrament executiu de l'Ajuntament de Mollet de rebuts de la taxa de consum d'aigua quan el promotor ja no era propietari de l'habitatge.
Q-00094/2008	Ajuntament de Vic	Disconformitat amb la facturació de l'Ajuntament de Vic en concepte de cànon d'aigua arran d'una avaria.
Q-00730/2008	Departament d'Acció Social i Ciutadania	Disconformitat pel cobrament del Departament d'Acció Social i Ciutadania del cànon de 6,60 euros pel Carnet Jove.
Q-01015/2008	Departament de Política Territorial i Obres Públiques	Disconformitat amb la taxa que imposa la Direcció General de Carreteres del Departament de Política Territorial i Obres Públiques per aprofitament forestal.
Q-01190/2008	Diputació de Barcelona; Ajuntament de Santa Eugènia de Berga	Denegació de l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de l'exempció de l'impost sobre vehicles de tracció mecànica per discapacitat amb efectes retroactius.
Q-01791/2008	Ajuntament de Sant Carles de la Ràpita	Desestimació de l'Ajuntament de Sant Carles de la Ràpita d'un recurs per la quota de la taxa de llicència ambiental per un canvi d'ubicació d'una activitat.
Q-02119/2008	Diputació de Barcelona; Ajuntament de les Franqueses del Vallès	Denegació per l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona de la sol·licitud de l'aplicació retroactiva de l'exempció per discapacitat de l'impost de vehicles de tracció mecànica.
Q-02766/2008	Diputació de Barcelona; Ajuntament de Cerdanyola del Vallès	Denegació per l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona de la sol·licitud de l'aplicació retroactiva de l'exempció per discapacitat de l'impost de vehicles de tracció mecànica.
Q-04386/2008	Diputació de Barcelona; Ajuntament de Sant Joan de Vilatorrada	Denegació per l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona de la sol·licitud dels efectes retroactius de l'exempció de l'impost de vehicles de tracció mecànica per discapacitat.
Q-05604/2008	Diputació de Barcelona	Manca de resposta de la Diputació de Barcelona al recurs per la resolució desestimativa dels efectes retroactius de l'exempció de l'impost sobre vehicles de tracció mecànica per a les persones discapacitades.

Q-01669/2009	Diputació de Girona; Ajuntament de les Planes d'Hostoles	Desestimació per la Xarxa Local de Municipis de la Diputació de Girona d'una sol·licitud d'exempció de l'impost sobre vehicles de tracció mecànica (IVTM) per grau de disminució del 33%.
Q-01701/2009	Ajuntament d'Argentona	Manca de resposta de l'Ajuntament d'Argentona a una sol·licitud de devolució d'ingressos indeguts en relació amb unes contribucions especials.
Q-01982/2009	Diputació de Barcelona; Ajuntament de Barberà del Vallès	Denegació de l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona de la sol·licitud dels efectes retroactius de l'exempció de l'impost de vehicles de tracció mecànica per discapacitat.
Q-02011/2009	Ajuntament de Canet de Mar	Cobrament de l'Ajuntament de Canet de Mar d'una taxa urbanística per sol·licitar una inspecció d'unes suposades obres il·legals realitzades pel veí de la persona interessada.
Q-03117/2009	Departament d'Economia i Finances	Desestimació del Departament d'Economia i Finances a les al·legacions i al recurs de reposició a una resolució de manca d'aplicació de la reducció del 95% de l'impost de successions i donacions per l'acceptació en herència de l'habitatge habitual perquè la causant no hi residia per malaltia.
Q-03792/2009	Ajuntament de Torelló	Irregularitats de l'Ajuntament de Torelló en la imposició i l'ordenació de contribucions especials per finançar l'execució d'una obra.
Q-03918/2009	Departament d'Economia i Finances	Irregularitats en la notificació del Departament d'Economia i Finances d'una liquidació complementària de l'impost de transmissions patrimonials i actes jurídics documentats.
Q-04441/2009	Ajuntament d'Igualada	Discriminació en el pagament de les taxes per l'ús d'unes instal·lacions esportives i per la prestació de diversos serveis per als no residents al municipi d'Igualada.
Q-05059/2009	Ajuntament de Vilassar de Dalt	Disconformitat amb la imposició de l'Ajuntament de Vilassar de Dalt de la taxa d'entrada de vehicles a una finca, tot i ser impracticable.
Q-05317/2009	Diputació de Barcelona; Ajuntament de Torrelavit	Denegació per l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona de la sol·licitud dels efectes retroactius de l'exempció de l'impost de vehicles de tracció mecànica per discapacitat.
Q-05846/2009	Departament d'Economia i Finances	Denegació pel Departament d'Economia de la reducció del 95% de l'impost de successions i donacions perquè un immoble no constituïa l'habitatge habitual del causant, atès que vivia en una residència per malaltia.

### 3.6. Anàlisi de la manca de col·laboració de les administracions <sup>1</sup>

#### 1. Incompliment de l'article 59 de la Llei del Síndic de Greuges. Col·laboració de l'Administració general de l'Estat a Catalunya

Aquest article estableix que “el Síndic de Greuges pot sol·licitar la col·laboració de l'Administració general de l'Estat a Catalunya en les actuacions que porti a terme en exercici de les seves competències”. Fent ús d'aquest precepte, el Síndic s'ha adreçat en sis casos a la Delegació del Govern de l'Estat a Catalunya: per la mort d'un jove al Centre d'Internament d'Estrangers (02173/2010), per la vaga de fam d'un grup de persones al mateix centre d'internament (02581/2010), per la possible vulneració de drets lingüístics per part de l'Administració central de l'estat (01062/2010), per poder estudiar les garanties dels expedients de repatriació dels menors (01512/2007), per una queixa de contaminació acústica d'un helicòpter (02163/2006) i per una actuació d'ofici sobre mesures per fomentar la convivència (15828/2006). Tanmateix, tot i haver reiterat diverses vegades la sol·licitud d'informació, en cap cas s'ha rebut la col·laboració de la Delegació del Govern.

La manca de compliment de l'obligació bàsica que tota administració té de respondre en tres mesos a tota persona que se li adreci i la manca d'observança del principi més elemental de col·laboració entre administracions, d'acord amb l'article 3.2 de la Llei 30/1992, del 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, encara posen més en evidència la manca de resposta de la Delegació del Govern de l'Estat a Catalunya a la sol·licitud de col·laboració del Síndic.

#### 2. Obstaculització

L'article 61.2 de la Llei del Síndic de Greuges determina que es considera que hi ha obstaculització de l'actuació del Síndic de Greuges per part de les administracions, els organismes, les empreses i les persones a què fa referència l'article 26 en els supòsits següents:

a) Si impedeixen l'accés del síndic o síndica o dels seus adjunts als expedients, les informacions, les dades i la documentació necessaris en el curs d'una investigació <sup>2</sup>.

b) Si impedeixen l'accés del síndic o síndica o dels seus adjunts als espais a què hagin d'accedir per obtenir la informació necessària en el curs d'una investigació.

En aquest exercici no s'ha produït en cap cas l'impediment que recull el supòsit b) de l'article 61.2; tanmateix, pel que fa al supòsit a) –sobre l'impediment en l'accés del síndic o els seus adjunts als expedients, informacions, dades i la documentació necessaris en el curs d'una investigació–, a continuació es detallen les administracions que, de manera reiterada i amb diversos expedients, no han lliurat la informació sol·licitada.

#### Ajuntament de Sitges: 11 expedients

Expedient	Dies des de la sol·licitud
01977/2009	559
05467/2009	384
05472/2009	411
05484/2009	374
05515/2009	374
05516/2009	267
05499/2009	374
05477/2009	367
00151/2010	324
00630/2010	303
00975/2010	268

#### Ajuntament d'Alcanar: 7 expedients

Expedient	Dies des de la sol·licitud
01511/2007	687
03859/2008	695
00930/2008	695
00247/2009	689
01478/2009	639
03924/2009	470
06043/2009	343

#### Ajuntament de Berga: 4 expedients

Expedient	Dies des de la sol·licitud
06557/2006	1.638
01402/2009	624

<sup>1</sup> Amb referència al manament de publicar la identitat de les persones al servei de les administracions responsables de la manca de col·laboració o de l'obstaculització, el Síndic manifesta que no es pot aplicar, ja que aquesta informació no se li lliura en el marc de les seves actuacions i la Llei del Síndic no el dota de mecanismes específics per obtenir-la. D'altra banda considera que, en cas que disposés d'aquesta informació, publicar-la podria vulnerar la protecció de les dades de les persones al servei de les administracions.

03834/2009	503
06024/2009	343

#### Ajuntament de Capellades: 2 expedients

Expedient	Dies des de la sol·licitud
06168/2006	1.533
00831/2007	1.400

#### Renfe: 24 expedients

Expedient	Dies des de la sol·licitud
03855/2007	1.212
00507/2008	1.039
00508/2008	1.039
00830/2008	1.032
00723/2008	1.032
00727/2008	1.032
00960/2008	1.025
00919/2008	1.025
01054/2008	1.021
01119/2008	1.021
01027/2008	1.021
01642/2008	983
01981/2008	965
02136/2008	934
01939/2008	927
02624/2008	927
02289/2008	927
02769/2008	902
02877/2008	902
02541/2008	902
02870/2008	902
03088/2008	897
01025/2008	857
01103/2008	829
02334/2008	822

### 3. Manca de col·laboració

L'article 61.1 de la Llei del Síndic de Greuges estableix que hi ha manca de col·laboració de les administracions, els organismes, les empreses i les persones a què fa referència l'article 26 amb el Síndic de Greuges en els supòsits següents:

a) Si no faciliten la informació o la documentació sol·licitada pel Síndic en els terminis que estableixen aquesta llei i la Carta dels drets dels usuaris dels serveis del Síndic de Greuges o si dilaten la resposta injustificadament <sup>3</sup>.

b) Si no donen resposta, quan hi són requerits, als suggeriments o les recomanacions efectuats pel Síndic <sup>4</sup>.

c) Si no atenen, després d'haver-los acceptat, els suggeriments o les recomanacions efectuats pel Síndic.

A continuació, és dona compte de la manca de col·laboració de les administracions, d'acord amb la classificació de la Llei.

#### 3a. Administracions que no han facilitat la informació o la documentació sol·licitada pel Síndic

##### Ajuntament de la Bisbal del Penedès

Queixa	Assumpte	Dies des de la sol·licitud
04755/2008	Manca de resposta a una instància presentada a l'Ajuntament, en què se sol·licita ajornar el pagament d'unes quotes d'urbanització	777
00276/2009	Manca d'informació per part de l'Ajuntament sobre les actuacions previstes en una urbanització	700

##### Ajuntament de Gironella

Queixa	Assumpte	Dies des de la sol·licitud
08981/2006	Disconformitat amb la tramitació d'un expedient de responsabilitat patrimonial	1.576

##### Ajuntament de Tortosa

Queixa	Assumpte	Dies des de la sol·licitud
01455/2008	Manca d'execució per part de l'Ajuntament d'un decret aprovat el 2006 en el qual s'ordenava l'enderrocament d'una tanca construïda sense llicència	995

<sup>2</sup> En edicions anteriors de l'Informe al Parlament, aquesta categoria es publicava com a "Administració no col·laboradora"

<sup>3</sup> En edicions anteriors de l'Informe al Parlament, aquesta categoria era considerada "Manca de col·laboració total"

<sup>4</sup> En edicions anteriors de l'Informe al Parlament, aquesta categoria era considerada "Manca de col·laboració parcial"

**Ajuntament de Vallromanes**

Queixa	Assumpte	Dies des de la sol·licitud
05308/2007	Disconformitat amb la resposta de l'Ajuntament a les reclamacions realitzades contra el POUM	1.045

**Departament d'Educació**

Queixa	Assumpte	Dies des de la sol·licitud
04371/2007	Manca de resposta a la sol·licitud d'escolarització d'un infant que ha patit assetjament escolar	822
03118/2008	Manca de resposta a un recurs presentat per la disconformitat amb la valoració de mèrits en un concurs per accedir a una plaça de catedràtic d'educació secundària.	476

**3b. Administracions que no donen resposta, quan hi són requerides, als suggeriments o les recomanacions efectuats pel Síndic****Departament d'Acció Social i Ciutadania**

Queixa	Assumpte	Dies des de la sol·licitud
05000/2008	Manca de resposta a la sol·licitud del reconeixement de la situació de dependència i del dret a les prestacions i els serveis vinculats	712

**Departament d'Educació**

Queixa	Assumpte	Dies des de la sol·licitud
02799/2007	Irregularitats en el procés d'admissió de l'alumnat durant el curs 2007-08 en una escola de Premià de Dalt	597

**Col·legi d'advocats de Tortosa**

Queixa	Assumpte	Dies des de la sol·licitud
03351/2008	Manca de resposta a una reclamació contra un advocat	516

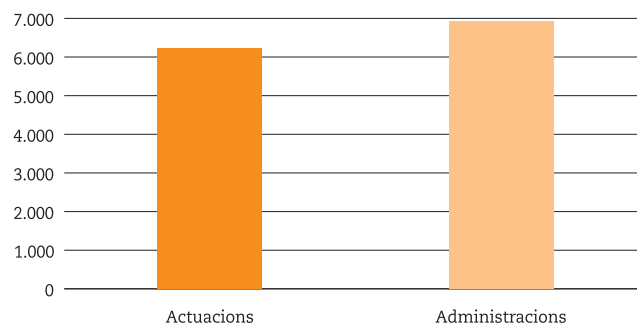
**3c. Administracions que no atenen, després d'haverlos acceptat, els suggeriments o les recomanacions efectuats pel Síndic**

Queixa	Administració
00451/2009	Ajuntament de Barcelona
00678/2008	Ajuntament de Fortià
04464/2008	Ajuntament de Llinars del Vallès
05827/2006	Ajuntament de Pratdip
04465/2008	Ajuntament de Sant Antoni de Vilamajor
04241/2008	Ajuntament de Sant Joan de Vilatorrada
01947/2009	Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts
04032/2008	Departament d'Acció Social i Ciutadania
02828/2009	Departament d'Acció Social i Ciutadania
04432/2009	Departament d'Acció Social i Ciutadania
03481/2006	Departament d'Acció Social i Ciutadania; Departament d'Interior, Relacions institucionals i Participació; Consell Comarcal de l'Alt Empordà; Ajuntament de Llers
03942/2009	Departament de Justícia
06715/2006	Departament de Salut

### 3.7. Administracions afectades

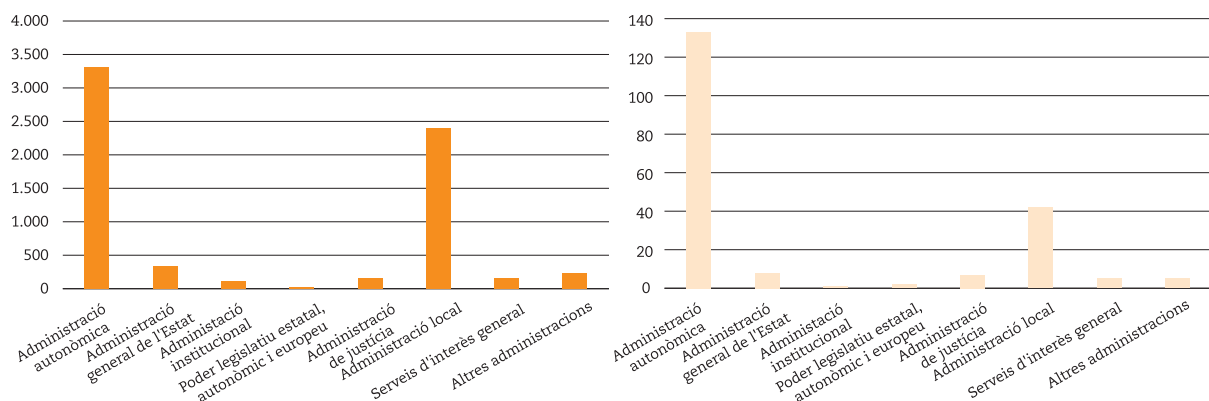
#### 1. Nombre d'administracions afectades en les actuacions iniciades

	■ Actuacions	■ Administracions
Una administració afectada	5.621	5.621
Dues administracions afectades	503	1.006
Tres administracions afectades	81	243
Quatre administracions afectades	7	28
Cinc administracions afectades	2	10
Set administracions afectades	1	7
Catorze administracions afectades	1	14
<b>Total</b>	<b>6.216</b>	<b>6.929</b>



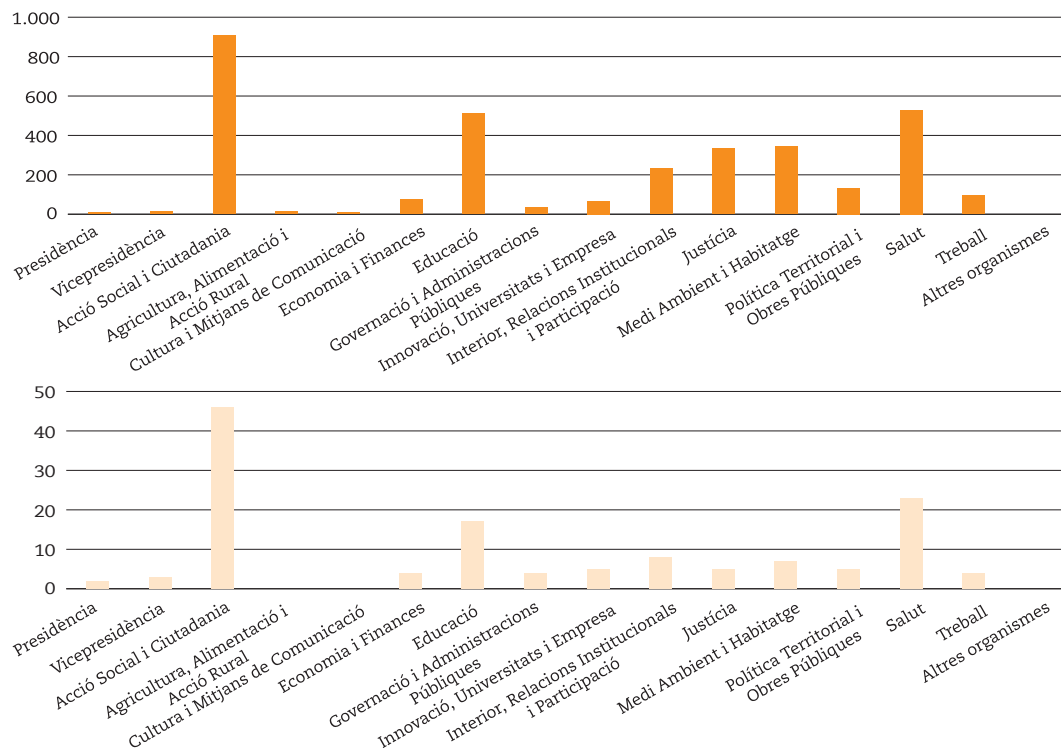
#### 2. Administracions afectades en les actuacions iniciades

	■ Queixes		■ Actuacions d'ofici		Total	
Administració autonòmica	3.309	49,20%	133	65,52%	3.442	49,68%
Administració general de l'Estat	339	5,04%	8	3,94%	347	5,01%
Administració institucional	105	1,56%	1	0,49%	106	1,53%
Poder legislatiu estatal, autonòmic i europeu	21	0,31%	2	0,99%	23	0,33%
Administració de justícia	160	2,38%	7	3,45%	167	2,41%
Administració local	2.404	35,74%	42	20,69%	2.446	35,30%
Serveis d'interès general	158	2,35%	5	2,46%	163	2,35%
Altres administracions	230	3,42%	5	2,46%	235	3,39%
<b>Total</b>	<b>6.726</b>	<b>100,00%</b>	<b>203</b>	<b>100,00%</b>	<b>6.929</b>	<b>100,00%</b>



### 3. Administracions afectades en les actuacions iniciades: Administració autonòmica

Generalitat de Catalunya	■ Queixes		■ Actuacions d'ofici		Total	
<b>Departaments</b>	<b>3.282,</b>	<b>99,18%</b>	<b>128,</b>	<b>96,24%</b>	<b>3.410,</b>	<b>99,07%</b>
Departament de la Presidència	8,	0,24%	2,	1,50%	10	0,29%
Departament de la Vicepresidència	14,	0,42%	3,	2,26%	17	0,49%
Departament d'Acció Social i Ciutadania	907,	27,41%	46,	34,59%	953	27,69%
Departament d'Agricultura, Alimentació i Acció Rural	13,	0,39%	,	0,00%	13	0,38%
Departament de Cultura i Mitjans de Comunicació	9,	0,27%	,	0,00%	9	0,26%
Departament d'Economia i Finances	76,	2,30%	4,	3,01%	80	2,32%
Departament d'Educació	511,	15,44%	17,	12,78%	528	15,34%
Departament de Governació i Administracions Públiques	33,	1,00%	4,	3,01%	37	1,07%
Departament d'Innovació, Universitats i Empresa	66,	1,99%	5,	3,76%	71	2,06%
Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació	231,	6,98%	8,	6,02%	239	6,94%
Departament de Justícia	334,	10,09%	5,	3,76%	339	9,85%
Departament de Medi Ambient i Habitatge	345,	10,43%	7,	5,26%	352	10,23%
Departament de Política Territorial i Obres Públiques	134,	4,05%	5,	3,76%	139	4,04%
Departament de Salut	529,	15,99%	23,	17,29%	552	16,04%
Departament de Treball	94,	2,84%	4,	3,01%	98	2,85%
<b>Altres organismes de la Generalitat</b>	<b>5,</b>	<b>0,15%</b>	<b>,</b>	<b>0,00%</b>	<b>5,</b>	<b>0,15%</b>
Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals	1,	0,03%	,	0,00%	1	0,03%
Catalunya Ràdio	1,	0,03%	,	0,00%	1	0,03%
Autoritat Catalana de Protecció de Dades (APDCAT)	1,	0,03%	,	0,00%	1	0,03%
Ports de la Generalitat	1,	0,03%	,	0,00%	1	0,03%
Tribunal Català de l'Esport	1,	0,03%	,	0,00%	1	0,03%
<b>Total</b>	<b>3.309</b>	<b>99,34%</b>	<b>133,</b>	<b>100,00%</b>	<b>3.442,</b>	<b>100,00%</b>



#### 4. Administracions afectades en les actuacions iniciades: Administració general de l'Estat

	Queixes		Actuacions d'ofici		Total	
Ministeri de la Presidència	3	0,88%	1	12,50%	4	1,15%
Ministeri d'Afers Exteriors i Cooperació	14	4,13%	-	0,00%	14	4,03%
Ministeri d'Economia i Hisenda	57	16,81%	-	0,00%	57	16,81%
Ministeri d'Educació	16	4,72%	-	0,00%	16	4,61%
Ministeri d'Interior	33	9,73%	2	25,00%	35	10,09%
Ministeri de Ciència i Innovació	1	0,29%	-	0,00%	1	0,29%
Ministeri de Defensa	3	0,88%	-	0,00%	3	0,86%
Ministeri de Foment	20	5,90%	1	12,50%	21	6,05%
Ministeri de Justícia	26	7,67%	-	0,00%	26	7,49%
Ministeri de Medi Ambient i Medi Rural i Marí	1	0,29%	-	0,00%	1	0,29%
Ministeri de Política Territorial i Administració Pública	2	0,59%	-	0,00%	2	0,58%
Ministeri de Treball i Immigració	86	25,37%	1	12,50%	87	25,07%
Empreses públiques	41	12,09%	-	0,00%	41	11,82%
- Administrador de Infraestructuras Ferroviarias (ADIF)	4	1,18%	-	0,00%	4	1,15%
- Corporación Radio Televisión Española, SA	1	0,29%	-	0,00%	1	0,29%
- Correos y Telégrafos, SA (Correus)	6	1,77%	-	0,00%	6	1,73%
- Renfe	30	8,85%	-	0,00%	30	8,65%
Delegació del Govern a Catalunya	36	10,62%	3	37,50%	39	11,24%
<b>Total</b>	<b>339</b>	<b>100,00%</b>	<b>8</b>	<b>100,00%</b>	<b>347</b>	<b>100,00%</b>

### 5. Administracions afectades en les actuacions iniciades: Administració institucional

	Queixes	Actuacions d'ofici	Total
<b>Col·legis professionals</b>	<b>50</b>	<b>1</b>	<b>51</b>
Consell dels Il·lustres Col·legis d'Advocats de Catalunya (CICAC)	3	-	3
Col·legi d'Advocats de Barcelona	17	-	17
Col·legi d'Advocats de Figueres	1	-	1
Col·legi d'Advocats de Girona	2	-	2
Col·legi d'Advocats de Granollers	1	-	1
Col·legi d'Advocats de Lleida	3	-	3
Col·legi d'Advocats de Manresa	4	-	4
Col·legi d'Advocats de Mataró	1	-	1
Col·legi d'Advocats de Tarragona	4	-	4
Col·legi d'Advocats de Vic	4	-	4
Col·legi de Farmacèutics de Barcelona	<b>1</b>	-	<b>1</b>
Col·legi de Gestors Administratius de Catalunya	2	-	2
Col·legi de Metges de Barcelona	1	-	1
Col·legi de Notaris	-	1	1
Col·legi d'Odontòlegs i Estomatòlegs de Catalunya	1	-	1
Col·legi Oficial de Psicòlegs de Catalunya	2	-	2
Col·legi de Procuradors dels Tribunals de Girona	1	-	1
Col·legi Oficial de Veterinaris de Barcelona	1	-	1
Col·legi Oficial d'Òptics i Optometristes i Òptiques Optometristes de Catalunya	1	-	1
<b>Universitats</b>	<b>55</b>	-	<b>55</b>
Universitat Autònoma de Barcelona (UAB)	10	-	10
Universitat de Barcelona (UB)	22	-	22
Universitat de Girona (UDG)	2	-	2
Universitat de Lleida (UdL)	1	-	1
Universitat de Vic	1	-	1
Universitat Internacional de Catalunya (UIC)	1	-	1
Universitat Nacional d'Educació a Distància (UNED)	2	-	2
Universitat Oberta de Catalunya (UOC)	10	-	10
Universitat Politècnica de Catalunya (UPC)	3	-	3
Universitat Pompeu Fabra (UPF)	2	-	2
Universitat Ramon Llull (URL)	1	-	1
<b>Total</b>	<b>105</b>	<b>1</b>	<b>106</b>

## 6. Administracions afectades en les actuacions iniciades: Poder legislatiu autonòmic

Poder legislatiu autonòmic	Queixes	Actuacions d'ofici	Total
Comissió de Peticions al Parlament de Catalunya	9	-	9
Parlament de Catalunya *	12	2	14
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>2</b>	<b>23</b>

## 7. Administracions afectades en les actuacions iniciades: Administració de justícia

	Queixes	Actuacions d'ofici	Total
<b>Registres civils</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>1</b>
Registre Civil de Barcelona	1	-	1
<b>Tribunals</b>	<b>158</b>	<b>7</b>	<b>165</b>
Fiscalia de Tarragona	1	-	1
Fiscalia del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya	10	3	13
Fiscalia Provincial de Barcelona	14	2	16
Tribunal Superior de Justícia de Catalunya	133	2	135
<b>Òrgans de Govern</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>1</b>
Consell General del Poder Judicial	1	-	1
<b>Total</b>	<b>160</b>	<b>7</b>	<b>167</b>

## 8. Administracions afectades en les actuacions iniciades: Administració local

	Queixes	Actuacions d'ofici	Total
Ajuntaments	2.204	37	2.241
Associacions municipalistes	2	-	2
Consells comarcals	92	4	96
Diputacions	85	-	85
Entitats metropolitanes	15	1	16
Entitats municipals descentralitzades (EMD)	4	-	4
Mancomunitats	2	-	2
<b>Total</b>	<b>2.404</b>	<b>42</b>	<b>2.446</b>

\* En aquestes actuacions d'ofici el Síndic de Greuges suggereix al Parlament de Catalunya que utilitzi els mecanismes d'iniciativa legislativa que disposa per impulsar davant del Congrés de Diputats una modificació legislativa, en un cas, i una nova llei reguladora, en un altre.

## a. Ajuntaments

## Barcelona

Alt Penedès	Q	AO	Anoia	Q	AO
Ajuntament d'Avinyonet del Penedès	1	-	Ajuntament d'Argençola	-	-
Ajuntament de les Cabanyes	-	-	Ajuntament de Bellprat	-	-
Ajuntament de Castellet i la Gornal	1	-	Ajuntament del Bruc	2	1
Ajuntament de Castellví de la Marca	-	-	Ajuntament de Cabrera d'Anoia	1	-
Ajuntament de Font-rubí	-	-	Ajuntament de Calaf	2	-
Ajuntament de Gelida	4	-	Ajuntament de Calonge de Segarra	-	-
Ajuntament de la Granada	-	-	Ajuntament de Capellades	3	-
Ajuntament de Mediona	7	-	Ajuntament de Carme	-	-
Ajuntament d'Olèrdola	1	-	Ajuntament de Castellfollit de Riubregós	1	-
Ajuntament d'Olesa de Bonesvalls	1	-	Ajuntament de Castellolí	-	-
Ajuntament de Pacs del Penedès	-	-	Ajuntament de Copons	-	-
Ajuntament del Pla del Penedès	1	-	Ajuntament dels Hostalets de Pierola	4	-
Ajuntament de Pontons	-	-	Ajuntament d'Igualada	10	-
Ajuntament de Puigdàlber	-	-	Ajuntament de Jorba	-	-
Ajuntament de Sant Cugat Sesgarrigues	-	-	Ajuntament de la Llacuna	3	-
Ajuntament de Sant Llorenç d'Hortons	-	-	Ajuntament de Masquefa	4	-
Ajuntament de Sant Martí Sarroca	1	-	Ajuntament de Montmaneu	-	-
Ajuntament de Sant Pere de Riudebitlles	1	-	Ajuntament d'Òdena	2	-
Ajuntament de Sant Quintí de Mediona	1	-	Ajuntament d'Orpí	-	-
Ajuntament de Sant Sadurní d'Anoia	13	-	Ajuntament de Piera	3	-
Ajuntament de Santa Fe del Penedès	-	-	Ajuntament de la Pobla de Claramunt	-	-
Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos	3	-	Ajuntament dels Prats de Rei	-	-
Ajuntament de Subirats	1	-	Ajuntament de Pujalt	-	-
Ajuntament de Torrelavit	1	-	Ajuntament de Rubió	-	-
Ajuntament de Torrelles de Foix	5	-	Ajuntament de Sant Martí de Tous	1	-
Ajuntament de Vilafranca del Penedès	2	-	Ajuntament de Sant Martí Sesgueioles	-	-
Ajuntament de Vilobí del Penedès	-	-	Ajuntament de Sant Pere Sallavinera	-	-
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>-</b>	Ajuntament de Santa Margarida de Montbui	2	-
			Ajuntament de Santa Maria de Miralles	-	1
			Ajuntament de la Torre de Claramunt	1	-
			Ajuntament de Vallbona d'Anoia	-	-
			Ajuntament de Veciana	-	-
			Ajuntament de Vilanova del Camí	3	-
			<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>2</b>

<b>Bages</b>	<b>Q</b>	<b>AO</b>	<b>Baix Llobregat</b>	<b>Q</b>	<b>AO</b>
Ajuntament d'Aguilar de Segarra	-	-	Ajuntament d'Abrera	1	1
Ajuntament d'Artés	1	-	Ajuntament de Begues	1	-
Ajuntament d'Avinyó	1	-	Ajuntament de Castelldefels	26	-
Ajuntament de Balsareny	1	-	Ajuntament de Castellví de Rosanes	-	-
Ajuntament de Calders	-	-	Ajuntament de Cervelló	6	-
Ajuntament de Callús	-	-	Ajuntament de Collbató	4	-
Ajuntament de Cardona	3	-	Ajuntament de Corbera de Llobregat	8	-
Ajuntament de Castellbell i el Vilar	2	-	Ajuntament de Cornellà de Llobregat	13	-
Ajuntament de Castellfollit del Boix	-	-	Ajuntament d'Esparreguera	26	-
Ajuntament de Castellgalí	-	-	Ajuntament d'Esplugues de Llobregat	11	-
Ajuntament de Castellnou de Bages	1	-	Ajuntament de Gavà	15	-
Ajuntament de l'Estany	-	-	Ajuntament de Martorell	3	-
Ajuntament de Fonollosa	1	-	Ajuntament de Molins de Rei	6	-
Ajuntament de Gaià	-	-	Ajuntament d'Olesa de Montserrat	17	-
Ajuntament de Manresa	14	1	Ajuntament de Pallegà	5	-
Ajuntament de Marganell	-	-	Ajuntament de la Palma de Cervelló	3	-
Ajuntament de Moià	3	-	Ajuntament del Papiol	-	-
Ajuntament de Monistrol de Calders	1	-	Ajuntament del Prat de Llobregat	6	-
Ajuntament de Monistrol de Montserrat	-	-	Ajuntament de Sant Andreu de la Barca	3	-
Ajuntament de Mura	1	-	Ajuntament de Sant Boi de Llobregat	7	-
Ajuntament de Navarcles	-	-	Ajuntament de Sant Climent de Llobregat	5	-
Ajuntament de Navàs	3	-	Ajuntament de Sant Esteve Sesrovires	4	-
Ajuntament del Pont de Vilomara i Rocafort	1	-	Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat	11	-
Ajuntament de Rajadell	-	-	Ajuntament de Sant Joan Despí	6	-
Ajuntament de Sallent	-	-	Ajuntament de Sant Just Desvern	2	-
Ajuntament de Sant Feliu Sasserra	-	-	Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts	6	-
Ajuntament de Sant Fruitós de Bages	5	-	Ajuntament de Santa Coloma de Cervelló	1	-
Ajuntament de Sant Joan de Vilatorrada	3	-	Ajuntament de Torrelles de Llobregat	6	-
Ajuntament de Sant Mateu de Bages	-	-	Ajuntament de Vallirana	4	-
Ajuntament de Sant Salvador de Guardiola	-	-	Ajuntament de Viladecans	11	-
Ajuntament de Sant Vicenç de Castellet	1	-	<b>Total</b>	<b>217</b>	<b>1</b>
Ajuntament de Santa Maria d'Oló	-	-			
Ajuntament de Santpedor	4	-			
Ajuntament de Súria	1	-	<b>Barcelonès</b>	<b>Q</b>	<b>AO</b>
Ajuntament de Talamanca	1	-	Ajuntament de Badalona	45	-
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>1</b>	Ajuntament de Barcelona	586	7
			Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat	19	1
			Ajuntament de Sant Adrià de Besòs	12	-
			Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet	27	1
			<b>Total</b>	<b>689</b>	<b>9</b>

<b>Berguedà</b>	<b>Q</b>	<b>AO</b>	<b>Maresme</b>	<b>Q</b>	<b>AO</b>
Ajuntament d'Avià	-	-	Ajuntament d'Alella	4	-
Ajuntament de Bagà	-	-	Ajuntament d'Arenys de Mar	2	-
Ajuntament de Berga	3	-	Ajuntament d'Arenys de Munt	-	-
Ajuntament de Borredà	3	-	Ajuntament D'Argentona	11	-
Ajuntament de Capolat	-	-	Ajuntament de Cabrera de Mar	4	-
Ajuntament de Casserres	1	-	Ajuntament de Cabrils	5	-
Ajuntament de Castell de l'Areny	-	-	Ajuntament de Caldes d'Estrac	3	-
Ajuntament de Castellar de n'Hug	-	-	Ajuntament de Calella	6	-
Ajuntament de Castellar del Riu	-	-	Ajuntament de Canet de Mar	18	-
Ajuntament de Cercs	-	-	Ajuntament de Dosrius	1	1
Ajuntament de l'Espunyola	-	-	Ajuntament de Malgrat de Mar	4	-
Ajuntament de Fígols	-	-	Ajuntament del Masnou	7	-
Ajuntament de Gironella	5	-	Ajuntament de Mataró	12	1
Ajuntament de Gisclareny	-	-	Ajuntament de Montgat	5	-
Ajuntament de Gósol *	-	-	Ajuntament d'Òrrius	1	-
Ajuntament de Guardiola de Berguedà	-	-	Ajuntament de Palafolls	5	-
Ajuntament de Montclar	-	-	Ajuntament de Pineda de Mar	8	-
Ajuntament de Montmajor	1	-	Ajuntament de Premià de Dalt	1	1
Ajuntament de la Nou de Berguedà	-	-	Ajuntament de Premià de Mar	9	-
Ajuntament d'Olvan	-	-	Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres	2	-
Ajuntament de la Pobla de Lillet	-	-	Ajuntament de Sant Cebrià de Vallalta	1	-
Ajuntament de Puig-reig	-	-	Ajuntament de Sant Iscle de Vallalta	-	-
Ajuntament de la Quar	-	-	Ajuntament de Sant Pol de Mar	7	-
Ajuntament de Sagàs	-	-	Ajuntament de Sant Vicenç de Montalt	1	-
Ajuntament de Saldes	1	-	Ajuntament de Santa Susanna	1	-
Ajuntament de Sant Jaume de Frontanyà	-	-	Ajuntament de Teià	1	-
Ajuntament de Sant Julià de Cerdanyola	-	-	Ajuntament de Tiana	5	-
Ajuntament de Santa Maria de Merlès	-	-	Ajuntament de Tordera	10	-
Ajuntament de Vallcebre	-	-	Ajuntament de Vilassar de Dalt	2	-
Ajuntament de Vilada	-	-	Ajuntament de Vilassar de Mar	7	-
Ajuntament de Viver i Serrateix	-	-	<b>Total</b>	<b>143</b>	<b>3</b>
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>-</b>			

\* Província de Lleida

<b>Garraf</b>	<b>Q</b>	<b>AO</b>
Ajuntament de Canyelles	11	-
Ajuntament de Cubelles	11	-
Ajuntament d'Olivella	2	-
Ajuntament de Sant Pere de Ribes	18	-
Ajuntament de Sitges	21	-
Ajuntament de Vilanova i la Geltrú	28	-
<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>-</b>

<b>Osona</b>	<b>Q</b>	<b>AO</b>
Ajuntament d'Alpens	-	-
Ajuntament de Balenyà	2	-
Ajuntament del Brull	-	-
Ajuntament de Calldetenes	5	-
Ajuntament de Centelles	2	-
Ajuntament de Collsuspina	-	-
Ajuntament d'Espinelves *	1	-
Ajuntament de Folgueroles	1	-
Ajuntament de Gurb	1	-
Ajuntament de Lluçà	-	-
Ajuntament de Malla	-	-
Ajuntament de Manlleu	6	-
Ajuntament de les Masies de Roda	-	-
Ajuntament de les Masies de Voltregà	1	-
Ajuntament de Montesquiu	1	-
Ajuntament de Muntanyola	1	-
Ajuntament d'Olost	-	-
Ajuntament d'Orís	-	-
Ajuntament d'Oristà	-	-
Ajuntament de Perafita	-	-
Ajuntament de Prats de Lluçanès	1	-
Ajuntament de Roda de Ter	4	-
Ajuntament de Rupit i Pruit	-	-
Ajuntament de Sant Agustí de Lluçanès	-	-
Ajuntament de Sant Bartomeu del Grau	-	-
Ajuntament de Sant Boi de Lluçanès	-	-
Ajuntament de Sant Hipòlit de Voltregà	-	-
Ajuntament de Sant Julià de Vilatorrada	-	-
Ajuntament de Sant Martí d'Albars	-	-
Ajuntament de Sant Martí de Centelles	1	-
Ajuntament de Sant Pere de Torelló	1	-
Ajuntament de Sant Quirze de Besora	-	-
Ajuntament de Sant Sadurní d'Osormort	-	-
Ajuntament de Sant Vicenç de Torelló	-	-
Ajuntament de Santa Cecília de Voltregà	-	-
Ajuntament de Santa Eugènia de Berga	-	-
Ajuntament de Santa Eulàlia de Riuprimer	-	-
Ajuntament de Santa Maria de Besora	-	-
Ajuntament de Santa Maria de Corcó	1	-
Ajuntament de Seva	-	-
Ajuntament de Sobremunt	-	-

Ajuntament de Sora	-	-
Ajuntament de Taradell	2	-
Ajuntament de Tavèrnoles	1	-
Ajuntament de Tavertet	-	-
Ajuntament de Tona	-	-
Ajuntament de Torelló	18	-
Ajuntament de Vic	3	1
Ajuntament de Vidrà	-	-
Ajuntament de Viladrau *	1	-
Ajuntament de Vilanova de Sau	-	-
<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>1</b>

\* Província de Girona

<b>Vallès Occidental</b>	<b>Q</b>	<b>AO</b>
Ajuntament de Badia del Vallès	6	-
Ajuntament de Barberà del Vallès	19	-
Ajuntament de Castellar del Vallès	16	-
Ajuntament de Castellbisbal	2	-
Ajuntament de Cerdanyola del Vallès	17	1
Ajuntament de Gallifa	-	-
Ajuntament de Matadepera	8	-
Ajuntament de Montcada i Reixac	9	-
Ajuntament de Palau-solità i Plegamans	2	-
Ajuntament de Polinyà	4	-
Ajuntament de Rellinars	-	-
Ajuntament de Ripollet	4	-
Ajuntament de Rubí	36	-
Ajuntament de Sabadell	16	1
Ajuntament de Sant Cugat del Vallès	36	-
Ajuntament de Sant Llorenç Savall	1	-
Ajuntament de Sant Quirze del Vallès	15	-
Ajuntament de Santa Perpètua de Mogoda	4	-
Ajuntament de Sentmenat	3	-
Ajuntament de Terrassa	21	-
Ajuntament d'Ullastrell	-	-
Ajuntament de Vacarisses	1	-
Ajuntament de Viladecavalls	8	-
<b>Total</b>	<b>228</b>	<b>2</b>

<b>Vallès Oriental</b>	<b>Q</b>	<b>AO</b>
Ajuntament d'Aiguafreda	2	-
Ajuntament de l'Ametlla del Vallès	1	-
Ajuntament de Bigues i Riells	2	-
Ajuntament de Caldes de Montbui	4	-
Ajuntament de Campins	-	-
Ajuntament de Canovelles	-	-
Ajuntament de Cànoves i Samalús	1	-
Ajuntament de Cardedeu	14	-
Ajuntament de Castellcir	2	-
Ajuntament de Castellterçol	-	-
Ajuntament de Figaró-Montmany	2	1
Ajuntament de Fogars de Montclús	-	-
Ajuntament de les Franqueses del Vallès	2	-
Ajuntament de la Garriga	4	-
Ajuntament de Granera	-	-
Ajuntament de Granollers	6	-
Ajuntament de Gualba	-	-
Ajuntament de la Llagosta	-	-
Ajuntament de Lliçà d'Amunt	4	-
Ajuntament de Lliçà de Vall	1	-
Ajuntament de Llinars del Vallès	4	-
Ajuntament de Martorelles	2	-
Ajuntament de Mollet del Vallès	12	1
Ajuntament de Montmeló	1	-
Ajuntament de Montornès del Vallès	1	-
Ajuntament de Montseny	-	-
Ajuntament de Parets del Vallès	-	-
Ajuntament de la Roca del Vallès	7	-
Ajuntament de Sant Antoni de Vilamajor	5	-
Ajuntament de Sant Celoni	5	-
Ajuntament de Sant Esteve de Palautordera	3	-
Ajuntament de Sant Feliu de Codines	4	-
Ajuntament de Sant Fost de Campsentelles	3	-
Ajuntament de Sant Pere de Vilamajor	1	-
Ajuntament de Sant Quirze Safaja	2	-
Ajuntament de Santa Eulàlia de Ronçana	2	-
Ajuntament de Santa Maria de Martorelles	1	-
Ajuntament de Santa Maria de Palautordera	2	-
Ajuntament de Tagamanent	1	-
Ajuntament de Vallgorguina	1	-
Ajuntament de Vallromanes	1	-
Ajuntament de Vilalba Sasserra	-	-
Ajuntament de Vilanova del Vallès	2	-
<b>Total</b>	<b>105</b>	<b>2</b>

**Girona**

<b>Alt Empordà</b>	<b>Q</b>	<b>AO</b>
Ajuntament d'Agullana	-	-
Ajuntament d'Albanyà	-	-
Ajuntament de l'Armentera	-	-
Ajuntament d'Avinyonet de Puigventós	-	-
Ajuntament de Bàscara	-	-
Ajuntament de Biure	-	-
Ajuntament de Boadella i les Escaules	-	-
Ajuntament de Borrassà	-	-
Ajuntament de Cabanelles	-	-
Ajuntament de Cabanes	2	-
Ajuntament de Cadaqués	3	-
Ajuntament de Cantallops	-	-
Ajuntament de Capmany	-	-
Ajuntament de Castelló d'Empúries	1	-
Ajuntament de Cistella	-	-
Ajuntament de Colera	-	-
Ajuntament de Darnius	-	-
Ajuntament de l'Escala	6	-
Ajuntament d'Espolla	-	-
Ajuntament del Far d'Empordà	-	-
Ajuntament de Figueres	4	1
Ajuntament de Fortià	-	-
Ajuntament de Garrigàs	-	-
Ajuntament de Garriguella	-	-
Ajuntament de la Jonquera	-	-
Ajuntament de Lladó	-	-
Ajuntament de Llançà	4	-
Ajuntament de Llers	-	-
Ajuntament de Maçanet de Cabrenys	1	-
Ajuntament de Masarac	-	-
Ajuntament de Mollet de Peralada	-	-
Ajuntament de Navata	-	-
Ajuntament d'Ordis	-	-
Ajuntament de Palau de Santa Eulàlia	-	-
Ajuntament de Palau-saverdera	-	-
Ajuntament de Pau	1	-
Ajuntament de Pedret i Marzà	-	-
Ajuntament de Peralada	1	-
Ajuntament de Pont de Molins	-	-
Ajuntament de Pontós	-	-
Ajuntament del Port de la Selva	-	-
Ajuntament de Portbou	1	-
Ajuntament de Rabós	1	-
Ajuntament de Riumors	-	-
Ajuntament de Roses	5	1

Ajuntament de Sant Climent Sescebes	-	-	<b>Baix Empordà</b>	<b>Q</b>	<b>AO</b>
Ajuntament de Sant Llorenç de la Muga	-	-	Ajuntament d'Albons	-	-
Ajuntament de Sant Miquel de Fluvià	-	-	Ajuntament de Begur	1	-
Ajuntament de Sant Mori	-	-	Ajuntament de Bellcaire d'Empordà	-	-
Ajuntament de Sant Pere Pescador	-	-	Ajuntament de la Bisbal d'Empordà	4	1
Ajuntament de Santa Llogaia d'Àlguema	-	-	Ajuntament de Calonge	8	-
Ajuntament de Saus, Camallera i Llampàies	-	-	Ajuntament de Castell-Platja d'Aro	4	-
Ajuntament de la Selva de Mar	-	-	Ajuntament de Colomers	-	1
Ajuntament de Siurana	-	-	Ajuntament de Corçà	-	-
Ajuntament de Terrades	-	-	Ajuntament de Cruïlles, Monells i Sant Sadurní de l'Heura	-	-
Ajuntament de Torroella de Fluvià	-	-	Ajuntament de Foixà	-	-
Ajuntament de la Vajol	-	-	Ajuntament de Fontanilles	1	-
Ajuntament de Ventalló	-	-	Ajuntament de Forallac	-	-
Ajuntament de Vila-sacra	-	-	Ajuntament de Garrigoles	-	-
Ajuntament de Vilabertran	-	-	Ajuntament de Gualta	-	-
Ajuntament de Viladamat	-	-	Ajuntament de Jafre	-	-
Ajuntament de Vilafant	2	-	Ajuntament de Mont-ras	-	-
Ajuntament de Vilajuïga	-	-	Ajuntament de Palafrugell	3	-
Ajuntament de Vilamacolum	-	-	Ajuntament de Palamós	3	-
Ajuntament de Vilamalla	-	-	Ajuntament de Palau-sator	-	-
Ajuntament de Vilamaniscle	-	-	Ajuntament de Pals	1	-
Ajuntament de Vilanant	-	-	Ajuntament de Parlavà	-	-
Ajuntament de Vilaür	-	-	Ajuntament de la Pera	-	-
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>2</b>	Ajuntament de Regencós	-	-
			Ajuntament de Rupià	-	-
			Ajuntament de Sant Feliu de Guíxols	5	-
			Ajuntament de Santa Cristina d'Aro	-	-
			Ajuntament de Serra de Daró	-	-
			Ajuntament de la Tallada d'Empordà	-	-
			Ajuntament de Torrent	-	-
			Ajuntament de Torroella de Montgrí	5	-
			Ajuntament d'Ullà	1	-
			Ajuntament d'Ullastret	2	-
			Ajuntament d'Ultramort	-	-
			Ajuntament de Vall-Llobrega	-	-
			Ajuntament de Verges	-	-
			Ajuntament de Vilopriu	-	-
			<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>2</b>

<b>Cerdanya</b>	<b>Q</b>	<b>AO</b>	<b>Gironès</b>	<b>Q</b>	<b>AO</b>
Ajuntament d'Alp	-	-	Ajuntament d'Aiguaviva	-	-
Ajuntament de Bellver de Cerdanya *	1	-	Ajuntament de Bescanó	2	-
Ajuntament de Bolvir	-	-	Ajuntament de Bordils	2	-
Ajuntament de Das	-	-	Ajuntament de Campllong	-	-
Ajuntament de Fontanals de Cerdanya	-	-	Ajuntament de Canet d'Adri	-	-
Ajuntament de Ger	1	-	Ajuntament de Cassà de la Selva	1	-
Ajuntament de Guils de Cerdanya	-	-	Ajuntament de Celrà	1	-
Ajuntament d'Isòvol	-	-	Ajuntament de Cervià de Ter	-	-
Ajuntament de Lles de Cerdanya *	-	-	Ajuntament de Flaçà	1	-
Ajuntament de Llívia	2	-	Ajuntament de Fornells de la Selva	-	-
Ajuntament de Meranges	-	-	Ajuntament de Girona	11	-
Ajuntament de Montellà i Martinet *	-	-	Ajuntament de Juià	-	-
Ajuntament de Prats i Sansor *	-	-	Ajuntament de Llagostera	1	-
Ajuntament de Prullans *	-	-	Ajuntament de Llambilles	1	-
Ajuntament de Puigcerdà	7	-	Ajuntament de Madremanya	-	-
Ajuntament de Riu de Cerdanya	-	-	Ajuntament de Quart	-	-
Ajuntament d'Urús	-	-	Ajuntament de Salt	11	1
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>-</b>	Ajuntament de Sant Andreu Salou	-	-
			Ajuntament de Sant Gregori	-	-
			Ajuntament de Sant Joan de Mollet	-	-
			Ajuntament de Sant Jordi Desvalls	-	-
			Ajuntament de Sant Julià de Ramis	-	-
			Ajuntament de Sant Martí de Llémena	1	-
			Ajuntament de Sant Martí Vell	-	-
			Ajuntament de Sarrià de Ter	1	-
			Ajuntament de Vilablareix	1	-
			Ajuntament de Viladasens	-	-
			<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>1</b>
			<b>Pla de l'Estany</b>	<b>Q</b>	<b>AO</b>
			Ajuntament de Banyoles	6	-
			Ajuntament de Camós	1	-
			Ajuntament de Cornellà del Terri	-	-
			Ajuntament de Crespià	-	-
			Ajuntament d'Esponellà	-	-
			Ajuntament de Fontcoberta	-	-
			Ajuntament de Palol de Revardit	-	-
			Ajuntament de Porqueres	-	-
			Ajuntament de Sant Miquel de Campmajor	-	-
			Ajuntament de Serinyà	-	-
			Ajuntament de Vilademuls	-	-
			<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>-</b>

\* Província de Lleida

**Garrotxa****Q AO**

Ajuntament d'Argelaguer	-	-
Ajuntament de Besalú	-	-
Ajuntament de Beuda	-	-
Ajuntament de Castellfollit de la Roca	-	-
Ajuntament de Maià de Montcal	-	-
Ajuntament de Mieres	-	-
Ajuntament de Montagut i Oix	-	-
Ajuntament d'Olot	6	-
Ajuntament de les Planes d'Hostoles	1	-
Ajuntament de les Preses	-	-
Ajuntament de Riudaura	-	-
Ajuntament de Sales de Llierca	-	-
Ajuntament de Sant Aniol de Finestres	-	-
Ajuntament de Sant Feliu de Pallerols	-	-
Ajuntament de Sant Ferriol	-	-
Ajuntament de Sant Jaume de Llierca	-	-
Ajuntament de Sant Joan les Fonts	-	-
Ajuntament de Santa Pau	-	-
Ajuntament de Tortellà	-	-
Ajuntament de la Vall d'en Bas	-	-
Ajuntament de la Vall de Bianya	1	-
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>-</b>

<b>Ripollès</b>	<b>Q</b>	<b>AO</b>
Ajuntament de Campdevàrol	1	-
Ajuntament de Campelles	1	-
Ajuntament de Camprodon	1	-
Ajuntament de Gombrèn	-	-
Ajuntament de Llanars	1	-
Ajuntament de les Llosses	-	-
Ajuntament de Molló	-	-
Ajuntament d'Ogassa	-	-
Ajuntament de Pardines	-	-
Ajuntament de Planols	-	-
Ajuntament de Queralbs	-	-
Ajuntament de Ribes de Freser	-	-
Ajuntament de Ripoll	2	-
Ajuntament de Sant Joan de les Abadesses	-	-
Ajuntament de Sant Pau de Segúries	-	-
Ajuntament de Setcases	-	-
Ajuntament de Toses	-	-
Ajuntament de Vallfogona de Ripollès	-	-
Ajuntament de Vilallonga de Ter	-	-
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>-</b>

<b>Selva</b>	<b>Q</b>	<b>AO</b>
Ajuntament d'Amer	-	-
Ajuntament d'Anglès	1	-
Ajuntament d'Arbúcies	-	-
Ajuntament de Blanes	26	-
Ajuntament de Breda	-	-
Ajuntament de Brunyola	-	-
Ajuntament de Caldes de Malavella	4	-
Ajuntament de la Cellera de Ter	-	-
Ajuntament de Fogars de la Selva	1	-
Ajuntament d'Hostalric	-	-
Ajuntament de Lloret de Mar	10	-
Ajuntament de Maçanet de la Selva	2	-
Ajuntament de Massanes	-	-
Ajuntament d'Osor	-	-
Ajuntament de Riells i Viabrea	1	-
Ajuntament de Riudarenes	-	-
Ajuntament de Riudellots de la Selva	-	-
Ajuntament de Sant Feliu de Buixalleu	-	-
Ajuntament de Sant Hilari Sacalm	2	-
Ajuntament de Sant Julià del Llor i Bonmatí	1	-
Ajuntament de Santa Coloma de Farners	3	-
Ajuntament de Sils	2	-
Ajuntament de Susqueda	-	-
Ajuntament de Tossa de Mar	10	1
Ajuntament de Vidreres	-	-
Ajuntament de Vilobí d'Onyar	1	-
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>1</b>

**Lleida**

<b>Alt Urgell</b>	<b>Q</b>	<b>AO</b>
Ajuntament d'Alàs i Cerc	-	-
Ajuntament d'Arsèguel	1	-
Ajuntament de Bassella	-	-
Ajuntament de Cabó	-	-
Ajuntament de Cava	-	-
Ajuntament de Coll de Nargó	-	-
Ajuntament d'Estamariu	-	-
Ajuntament de Fígols i Alinyà	-	-
Ajuntament de Josa i Tuixén	-	-
Ajuntament de Montferrer i Castellbò	-	-
Ajuntament d'Oliana	-	-
Ajuntament d'Organyà	-	-
Ajuntament de Peramola	-	-
Ajuntament del Pont de Bar	-	-
Ajuntament de Ribera d'Urgell	-	-
Ajuntament de la Seu d'Urgell	-	-
Ajuntament de les Valls d'Aguilar	2	-
Ajuntament de les Valls de Valira	1	-
Ajuntament de la Vansa i Fórnols	-	-
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>-</b>

<b>Alta Ribagorça</b>	<b>Q</b>	<b>AO</b>
Ajuntament del Pont de Suert	-	-
Ajuntament de la Vall de Boí	1	-
Ajuntament de Vilaller	1	-
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>-</b>

<b>Garrigues</b>	<b>Q</b>	<b>AO</b>
Ajuntament de l'Albagés	-	-
Ajuntament de l'Albi	-	-
Ajuntament d'Arbeca	1	-
Ajuntament de Bellaguarda	-	-
Ajuntament de les Borges Blanques	2	-
Ajuntament de Bovera	-	-
Ajuntament de Castellans	-	-
Ajuntament de Cervià de les Garrigues	-	-
Ajuntament del Cogul	-	-
Ajuntament de l'Espluga Calba	-	-
Ajuntament de la Floresta	-	-
Ajuntament de Fullede	-	-
Ajuntament de la Granadella	-	-
Ajuntament de Granyena de les Garrigues	-	-
Ajuntament de Juncosa	2	-
Ajuntament de Juneda	-	-
Ajuntament dels Omellons	1	-
Ajuntament de la Pobla de Cérvoles	-	-
Ajuntament de Puiggròs	-	-
Ajuntament del Soleràs	-	-
Ajuntament de Tarrés	-	-
Ajuntament dels Torms	-	-
Ajuntament del Vilosell	-	-
Ajuntament de Vinaixa	-	-
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>-</b>

<b>Noguera</b>	<b>Q</b>	<b>AO</b>
Ajuntament d'Àger	-	-
Ajuntament d'Albesa	-	-
Ajuntament d'Algerri	-	-
Ajuntament d'Alòs de Balaguer	-	-
Ajuntament d'Artesa de Segre	1	-
Ajuntament de les Avellanes i Santa Linya	-	-
Ajuntament de Balaguer	6	-
Ajuntament de la Baronia de Rialb	-	-
Ajuntament de Belcaire d'Urgell	-	-
Ajuntament de Bellmunt d'Urgell	-	-
Ajuntament de Cabanabona	-	-
Ajuntament de Camarasa	-	-
Ajuntament de Castelló de Farfanya	-	-
Ajuntament de Cubells	-	-
Ajuntament de Foradada	-	-
Ajuntament d'Ivars de Noguera	1	-
Ajuntament de Menàrguens	-	-
Ajuntament de Montgai	-	-
Ajuntament d'Oliola	-	-
Ajuntament d'Os de Balaguer	-	-

Ajuntament de Penelles	-	-
Ajuntament de Ponts	-	-
Ajuntament de Preixens	-	-
Ajuntament de la Sentiu de Sió	-	-
Ajuntament de Tèrmens	-	-
Ajuntament de Tiurana	-	-
Ajuntament de Torrelameu	1	-
Ajuntament de Vallfogona de Balaguer	-	-
Ajuntament de Vilanova de l'Aguda	-	-
Ajuntament de Vilanova de Meià	-	-
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>-</b>

<b>Pallars Jussà</b>	<b>Q</b>	<b>AO</b>
Ajuntament d'Abella de la Conca	3	-
Ajuntament de Castell de Mur	-	-
Ajuntament de Conca de Dalt	-	-
Ajuntament de Gavet de la Conca	1	-
Ajuntament d'Isona i Conca Dellà	1	-
Ajuntament de Llimiana	-	-
Ajuntament de la Pobla de Segur	1	-
Ajuntament de Salàs de Pallars	-	-
Ajuntament de Sant Esteve de la Sarga	1	-
Ajuntament de Sarroca de Bellera	-	-
Ajuntament de Senterada	-	-
Ajuntament de Talarn	-	-
Ajuntament de la Torre de Cabdella	1	-
Ajuntament de Tremp	1	-
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>-</b>

<b>Pallars Sobirà</b>	<b>Q</b>	<b>AO</b>
Ajuntament d'Alins	-	-
Ajuntament d'Alt Àneu	1	-
Ajuntament de Baix Pallars	1	-
Ajuntament d'Espot	-	-
Ajuntament d'Esterri d'Àneu	-	-
Ajuntament d'Esterri de Cardós	-	-
Ajuntament de Ferrera	-	-
Ajuntament de la Guingueta d'Àneu	-	-
Ajuntament de Lladorre	-	-
Ajuntament de Llavorsí	-	-
Ajuntament de Rialp	-	-
Ajuntament de Soriguera	1	-
Ajuntament de Sort	2	-
Ajuntament de Tírvia	-	-
Ajuntament de Vall de Cardós	-	-
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>-</b>

<b>Pla d'Urgell</b>	<b>Q</b>	<b>AO</b>
Ajuntament de Barbens	-	-
Ajuntament de Bell-lloc d'Urgell	-	-
Ajuntament de Bellvís	-	-
Ajuntament de Castellnou de Seana	-	-
Ajuntament de Fondarella	-	-
Ajuntament de Golmés	-	-
Ajuntament d'Ivars d'Urgell	1	-
Ajuntament de Linyola	-	-
Ajuntament de Miralcamp	-	-
Ajuntament de Mollerussa	1	-
Ajuntament del Palau d'Anglesola	1	-
Ajuntament del Poal	-	-
Ajuntament de Sidamon	-	-
Ajuntament de Torregrossa	1	-
Ajuntament de Vila-Sana	-	-
Ajuntament de Vila-sana	1	-
Ajuntament de Vilanova de Bellpuig	-	-
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>-</b>
<b>Segarra</b>	<b>Q</b>	<b>AO</b>
Ajuntament de Biosca	-	-
Ajuntament de Cervera	7	-
Ajuntament d'Estaràs	-	-
Ajuntament de Granyanella	-	-
Ajuntament de Granyena de Segarra	-	-
Ajuntament de Guissona	-	-
Ajuntament d'Ivorra	-	-
Ajuntament de Massoteres	1	-
Ajuntament de Montoliu de Segarra	1	-
Ajuntament de Montornès de Segarra	-	-
Ajuntament de les Oluges	-	-
Ajuntament dels Plans de Sió	1	-
Ajuntament de Ribera d'Ondara	-	-
Ajuntament de Sanaüja	-	-
Ajuntament de Sant Guim de Freixenet	-	-
Ajuntament de Sant Guim de la Plana	1	-
Ajuntament de Sant Ramon	-	-
Ajuntament de Talavera	-	-
Ajuntament de Tarroja de Segarra	-	-
Ajuntament de Torà	1	-
Ajuntament de Torrefeta i Florejacs	-	-
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>-</b>

<b>Segrià</b>	<b>Q</b>	<b>AO</b>
Ajuntament d'Aitona	-	-
Ajuntament dels Alamús	-	-
Ajuntament d'Albatàrrec	1	-
Ajuntament d'Alcanó	-	-
Ajuntament d'Alcarràs	-	1
Ajuntament d'Alcoletge	-	-
Ajuntament d'Alfarràs	-	-
Ajuntament d'Alfés	-	-
Ajuntament d'Alguaire	-	-
Ajuntament d'Almacelles	1	-
Ajuntament d'Almatret	-	-
Ajuntament d'Almenar	1	-
Ajuntament d'Alpicat	1	-
Ajuntament d'Artesa de Lleida	-	-
Ajuntament d'Aspa	-	-
Ajuntament de Benavent de Segrià	-	-
Ajuntament de Corbins	-	-
Ajuntament de Gimènells i el Pla de la Font	-	-
Ajuntament de la Granja d'Escarp	-	-
Ajuntament de Llardecans	-	-
Ajuntament de Lleida	15	2
Ajuntament de Maials	1	-
Ajuntament de Massalcoreig	-	-
Ajuntament de Montoliu de Lleida	-	-
Ajuntament de la Portella	-	-
Ajuntament de Puigverd de Lleida	1	-
Ajuntament de Rosselló	-	-
Ajuntament de Sarroca de Lleida	-	-
Ajuntament de Seròs	-	-
Ajuntament de Soses	-	-
Ajuntament de Sudanell	-	-
Ajuntament de Sunyer	-	-
Ajuntament de Torre-serona	-	-
Ajuntament de Torrebesses	-	-
Ajuntament de Torrefarrera	2	-
Ajuntament de Torres de Segre	-	-
Ajuntament de Vilanova de la Barca	-	-
Ajuntament de Vilanova de Segrià	1	-
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>3</b>

<b>Solsonès</b>	<b>Q</b>	<b>AO</b>
Ajuntament de Castellar de la Ribera	-	-
Ajuntament de Clariana de Cardener	-	-
Ajuntament de la Coma i la Pedra	1	-
Ajuntament de Guixers	-	-
Ajuntament de Lladurs	-	-
Ajuntament de Llobera	1	-
Ajuntament de la Molsosa	-	-
Ajuntament de Navès	-	-
Ajuntament d'Odèn	-	-
Ajuntament d'Olius	-	-
Ajuntament de Pinell de Solsonès	-	-
Ajuntament de Pinós	-	-
Ajuntament de Riner	-	-
Ajuntament de Sant Llorenç de Morunys	-	-
Ajuntament de Solsona	2	-
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>-</b>

<b>Val d'Aran</b>	<b>Q</b>	<b>AO</b>
Ajuntament d'Arres	-	-
Ajuntament de Bausen	-	-
Ajuntament de Bossòst	-	-
Ajuntament de Canejan	-	-
Ajuntament d'Es Bòrdes	-	-
Ajuntament de Les	1	-
Ajuntament de Naut Aran	1	-
Ajuntament de Vielha e Mijaran	1	-
Ajuntament de Vilamòs	-	-
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>-</b>

<b>Urgell</b>	<b>Q</b>	<b>AO</b>
Ajuntament d'Agramunt	2	-
Ajuntament d'Anglesola	1	-
Ajuntament de Belianes	-	-
Ajuntament de Bellpuig	1	-
Ajuntament de Castellserà	-	-
Ajuntament de Ciutadilla	-	-
Ajuntament de la Fuliola	-	-
Ajuntament de Guimerà	1	-
Ajuntament de Maldà	-	-
Ajuntament de Nalec	-	-
Ajuntament dels Omells de na Gaia	-	-
Ajuntament d'Ossó de Sió	-	-
Ajuntament de Preixana	-	-
Ajuntament de Puigverd d'Agramunt	-	-
Ajuntament de Sant Martí de Riucorb	-	-
Ajuntament de Tàrrega	17	-
Ajuntament de Tornabous	-	-
Ajuntament de Vallbona de les Monges	-	-
Ajuntament de Verdú	-	-
Ajuntament de Vilagrassa	-	-
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>-</b>

**Tarragona**

<b>Alt Camp</b>	<b>Q</b>	<b>AO</b>	<b>Baix Camp</b>	<b>Q</b>	<b>AO</b>
Ajuntament d'Aiguamúrcia	-	-	Ajuntament de l'Albiol	1	-
Ajuntament d'Alcover	2	-	Ajuntament de l'Aleixar	-	-
Ajuntament d'Alió	-	-	Ajuntament d'Alforja	-	-
Ajuntament de Bràfim	-	-	Ajuntament d'Almoster	-	-
Ajuntament de Cabra del Camp	-	-	Ajuntament d'Arbolí	-	-
Ajuntament de Figuerola del Camp	-	-	Ajuntament de l'Argentera	1	-
Ajuntament dels Garidells	-	-	Ajuntament de les Borges del Camp	-	-
Ajuntament de la Masó	-	-	Ajuntament de Botarell	-	-
Ajuntament del Milà	-	-	Ajuntament de Cambrils	7	-
Ajuntament de Mont-ral	1	-	Ajuntament de Capafonts	-	-
Ajuntament de Montferri	-	-	Ajuntament de Castellvell del Camp	2	-
Ajuntament de Nulles	-	-	Ajuntament de Collejou	-	-
Ajuntament del Pla de Santa Maria	-	-	Ajuntament de Duesaigües	-	-
Ajuntament del Pont d'Armentera	-	-	Ajuntament de la Febró	-	-
Ajuntament de Puigpelat	1	-	Ajuntament de Maspujols	-	-
Ajuntament de Querol	1	-	Ajuntament de Mont-roig del Camp	4	-
Ajuntament de la Riba	-	-	Ajuntament de Montbrió del Camp	-	-
Ajuntament de Rodonyà	-	-	Ajuntament de Prades	1	-
Ajuntament del Rourell	-	-	Ajuntament de Pratedip	-	-
Ajuntament de Vallmoll	2	-	Ajuntament de Reus	21	1
Ajuntament de Valls	6	-	Ajuntament de Riudecanyes	-	-
Ajuntament de Vila-rodona	-	-	Ajuntament de Riudecols	-	-
Ajuntament de Vilabella	1	-	Ajuntament de Riudoms	-	-
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>-</b>	Ajuntament de la Selva del Camp	-	-
			Ajuntament de Vandellòs i l'Hospitalet de l'Infant	4	-
			Ajuntament de Vilanova d'Escornalbou	-	-
			Ajuntament de Vilaplana	-	-
			Ajuntament de Vinyols i els Arcs	-	-
			<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>1</b>

<b>Baix Ebre</b>	<b>Q</b>	<b>AO</b>
Ajuntament de l'Aldea	1	-
Ajuntament d'Aldover	-	-
Ajuntament d'Alfara de Carles	-	-
Ajuntament de l'Ametlla de Mar	1	-
Ajuntament de l'Ampolla	1	-
Ajuntament de Benifallet	1	-
Ajuntament de Camarles	1	-
Ajuntament de Deltebre	5	-
Ajuntament de Paüls	-	-
Ajuntament del Perelló	1	-
Ajuntament de Roquetes	2	-
Ajuntament de Tivenys	-	-
Ajuntament de Tortosa	3	-
Ajuntament de Xerta	-	-
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>-</b>

<b>Baix Penedès</b>	<b>Q</b>	<b>AO</b>
Ajuntament d'Albinyana	1	-
Ajuntament de l'Arboç	3	-
Ajuntament de Banyeres del Penedès	2	-
Ajuntament de Bellvei	-	-
Ajuntament de la Bisbal del Penedès	4	-
Ajuntament de Bonastre	-	-
Ajuntament de Calafell	9	-
Ajuntament de Cunit	16	1
Ajuntament de Llorenç del Penedès	1	-
Ajuntament de Masllorenç	-	-
Ajuntament del Montmell	-	-
Ajuntament de Sant Jaume dels Domenys	4	-
Ajuntament de Santa Oliva	-	-
Ajuntament del Vendrell	13	1
<b>Total</b>	<b>53</b>	<b>2</b>

<b>Conca de Barberà</b>	<b>Q</b>	<b>AO</b>
Ajuntament de Barberà de la Conca	1	-
Ajuntament de Blancafort	-	-
Ajuntament de Conesa	-	-
Ajuntament de l'Espluga de Francolí	1	1
Ajuntament de Forès	-	-
Ajuntament de Llorac	-	-
Ajuntament de Montblanc	3	1
Ajuntament de Passanant i Belltall	-	-
Ajuntament de les Piles	-	-
Ajuntament de Pira	-	-
Ajuntament de Pontils	-	-
Ajuntament de Rocafort de Queralt	-	-
Ajuntament de Santa Coloma de Queralt	2	1
Ajuntament de Sarraí	-	-
Ajuntament de Savallà del Comtat	-	-
Ajuntament de Senan	-	-
Ajuntament de Solivella	-	-
Ajuntament de Vallclara	-	-
Ajuntament de Vallfogona de Riucorb	-	-
Ajuntament de Vilanova de Prades	-	-
Ajuntament de Vilaverd	-	-
Ajuntament de Vimbodí i Poblet	-	-
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>3</b>

<b>Montsià</b>	<b>Q</b>	<b>AO</b>
Ajuntament d'Alcanar	9	-
Ajuntament d'Ampostà	2	-
Ajuntament de Freginals	-	-
Ajuntament de la Galera	-	-
Ajuntament de Godall	-	-
Ajuntament de Mas de Barberans	-	-
Ajuntament de Masdenverge	2	-
Ajuntament de Sant Carles de la Ràpita	2	-
Ajuntament de Sant Jaume d'Enveja	2	-
Ajuntament de Santa Bàrbara	-	-
Ajuntament de la Sénia	-	-
Ajuntament d'Ulldecona	-	-
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>-</b>

<b>Priorat</b>	<b>Q</b>	<b>AO</b>
Ajuntament de Bellmunt del Priorat	-	-
Ajuntament de la Bisbal de Falset	-	-
Ajuntament de Cabacés	-	-
Ajuntament de Capçanes	-	-
Ajuntament de Cornudella de Montsant	-	-
Ajuntament de Falset	1	-
Ajuntament de la Figuera	-	-
Ajuntament de Gratallops	-	-
Ajuntament dels Guiamets	-	-
Ajuntament del Lloar	-	-
Ajuntament de Marçà	-	-
Ajuntament de Margalef	-	-
Ajuntament del Masroig	-	-
Ajuntament del Molar	-	-
Ajuntament de la Morera de Montsant	-	-
Ajuntament de Poboleda	-	-
Ajuntament de Porrera	-	-
Ajuntament de Pradell de la Teixeta	2	-
Ajuntament de la Torre de Fontaubella	-	-
Ajuntament de Torroja del Priorat	1	-
Ajuntament d'Ulldemolins	-	-
Ajuntament de la Vilella Alta	-	-
Ajuntament de la Vilella Baixa	-	-
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>-</b>

<b>Ribera d'Ebre</b>	<b>Q</b>	<b>AO</b>
Ajuntament d'Ascó	1	-
Ajuntament de Benissanet	-	-
Ajuntament de Flix	-	-
Ajuntament de Garcia	-	-
Ajuntament de Ginestar	1	-
Ajuntament de Miravet	-	-
Ajuntament de Móra d'Ebre	4	-
Ajuntament de Móra la Nova	-	-
Ajuntament de la Palma d'Ebre	-	-
Ajuntament de Rasquera	-	-
Ajuntament de Riba-roja d'Ebre	1	-
Ajuntament de Tivissa	1	-
Ajuntament de la Torre de l'Espanyol	-	-
Ajuntament de VINEBRE	-	-
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>-</b>

<b>Terra Alta</b>	<b>Q</b>	<b>AO</b>
Ajuntament d'Arnes	-	-
Ajuntament de Batea	-	-
Ajuntament de Bot	-	-
Ajuntament de Caseres	-	-
Ajuntament de Corbera d'Ebre	-	-
Ajuntament de la Fatarella	-	-
Ajuntament de Gandesa	-	-
Ajuntament d'Horta de Sant Joan	3	-
Ajuntament del Pinell de Brai	-	-
Ajuntament de la Pobla de Massaluca	-	-
Ajuntament de Prat de Comte	-	-
Ajuntament de Vilalba dels Arcs	-	-
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>-</b>

**b. Consells Comarcals**

<b>Tarragonès</b>	<b>Q</b>	<b>AO</b>
Ajuntament d'Altafulla	-	-
Ajuntament de la Canonja	-	-
Ajuntament del Catllar	-	-
Ajuntament de Constantí	-	-
Ajuntament de Creixell	1	-
Ajuntament del Morell	2	-
Ajuntament de la Nou de Gaià	-	-
Ajuntament dels Pallaresos	2	-
Ajuntament de Perafort	2	-
Ajuntament de la Pobla de Mafumet	-	-
Ajuntament de la Pobla de Montornès	2	-
Ajuntament de Renau	-	-
Ajuntament de la Riera de Gaià	1	-
Ajuntament de Roda de Barà	4	-
Ajuntament de Salomó	1	-
Ajuntament de Salou	9	-
Ajuntament de la Secuita	1	-
Ajuntament de Tarragona	21	1
Ajuntament de Torredembarra	9	-
Ajuntament de Vespella de Gaià	-	-
Ajuntament de Vila-seca	3	-
Ajuntament de Vilallonga del Camp	2	-
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>1</b>

	<b>Q</b>	<b>AO</b>	<b>Total</b>
Consell Generau d'Aran	1	-	1
Consell Comarcal d'Osona	2	-	2
Consell Comarcal de l'Alt Empordà	3	-	3
Consell Comarcal de l'Alt Penedès	1	-	1
Consell Comarcal de l'Alt Urgell	1	-	1
Consell Comarcal de l'Anoia	4	-	4
Consell Comarcal de l'Urgell	2	-	2
Consell Comarcal de la Conca de Barberà	1	-	1
Consell Comarcal de la Garrotxa	1	-	1
Consell Comarcal de la Noguera	3	-	3
Consell Comarcal de la Segarra	5	1	6
Consell Comarcal de la Selva	4	-	4
Consell Comarcal de la Terra Alta	1	-	1
Consell Comarcal de les Garrigues	1	-	1
Consell Comarcal del Bages	1	1	2
Consell Comarcal del Baix Camp	1	-	1
Consell Comarcal del Baix Ebre	1	-	1
Consell Comarcal del Baix Empordà	2	-	2
Consell Comarcal del Baix Llobregat	5	-	5
Consell Comarcal del Baix Penedès	4	-	4
Consell Comarcal del Barcelonès	2	-	2
Consell Comarcal del Berguedà	2	-	2
Consell Comarcal del Maresme	3	-	3
Consell Comarcal del Pallars Sobirà	3	-	3
Consell Comarcal del Segrià	3	1	4
Consell Comarcal del Solsonès	-	1	1
Consell Comarcal del Tarragonès	4	-	4
Consell Comarcal del Vallès Occidental	24	-	24
Consell Comarcal del Vallès Oriental	7	-	7
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>4</b>	<b>96</b>

**c. Diputacions**

	Queixes
Diputació de Barcelona	62
Diputació de Girona	4
Diputació de Lleida	8
Diputació de Tarragona	11
<b>Total</b>	<b>85</b>

**d. Entitats metropolitanes**

	Queixes	Actuacions d'ofici	Total
Entitat Metropolitana del Transport (EMT)	14	1	15
Entitat Metropolitana dels Serveis Hidràulics i del Tractament de Residus	1	-	1
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>1</b>	<b>16</b>

**e. Entitats municipals descentralitzades**

	Queixes
Entitat Municipal Descentralitzada de Rocallaura	1
Entitat Municipal Descentralitzada de Valldoreix	2
Entitat Municipal Descentralitzada del Pla de la Font	1
<b>Total</b>	<b>4</b>

**f. Mancomunitats**

	Queixes
Mancomunitats intermunicipal Voluntària La Plana	1
Mancomunitats intermunicipal Verge dels Socors	1
<b>Total</b>	<b>2</b>

**9. Administracions afectades en les actuacions iniciades: serveis d'interès general**

	Queixes	Actuacions d'ofici	Total
Aigües de Barcelona (AGBAR)	15	-	15
FECSA-ENDESA	90	4	94
Gas Natural	16	-	16
Red Eléctrica de España	-	1	1
Telefónica España, SAU	37	-	37
<b>Total</b>	<b>158</b>	<b>5</b>	<b>163</b>

### 3. 8. Relacions amb altres institucions de defensa de drets

Defensors estrangers	Rebudes		Traslladades		Total
	<2010	2010	<2010	2010	
Comisión Nacional de Derechos Humanos de México	-	-	-	1	1
Defensoría del Pueblo de Venezuela	-	1	-	-	1
Le Médiateur du Maroc	-	-	1	-	1
The European Ombudsman	1	1	-	1	3
The National Ombudsman of Netherlands	-	-	2	-	2
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>8</b>

Defensors autonòmics i estatals	Rebudes		Traslladades		Total
	<2010	2010	<2010	2010	
<b>Defensor estatal</b>					
Defensor del Pueblo de España	35	23	53	198	309
					-
<b>Defensors autonòmics</b>					
Ararteko	-	-	-	1	1
Defensor del Menor de la Comunidad de Madrid	4	-	-	-	4
Defensor del Pueblo Andaluz	2	1	-	-	3
Defensora del Pueblo Riojano	1	1	-	-	2
Diputado del Común de Canarias	-	2	1	-	3
El Justicia de Aragón	5	9	-	1	15
Procurador del Común de Castilla y León	2	-	-	-	2
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana	2	1	-	1	4
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>37</b>	<b>54</b>	<b>201</b>	<b>343</b>

Defensors locals	Rebudes		Total
	<2010	2010	
Defensor de la Ciutadania d'Amposta	-	1	1
Defensor de la Ciutadania de Cambrils	1	-	1
Defensor de la Ciutadania de Girona	7	3	10
Defensor de la Ciutadania de Santa Coloma de Gramenet	4	1	5
Defensor de la Ciutadania de Vilanova i la Geltrú	3	4	7
Defensor del Ciutadà d'Arenys de Mar	4	2	6
Defensor del Ciutadà de Granollers	5	-	5
Defensor del Ciutadà de Mataró	9	2	11
Defensor del Ciutadà de Montblanc	1	-	1
Defensor del Ciutadà de Ripollet	3	1	4
Defensor del Ciutadà de Salt	1	-	1
Síndic de Greuges de L'Escala	1	-	1
Síndic de Greuges de Rubí	4	4	8
Síndic de Greuges de Sant Cugat del Vallès	10	4	14
Síndic de Greuges de Sant Feliu de Guíxols	7	1	8
Síndic de Greuges de Sant Feliu de Llobregat	2	4	6
Síndic de Greuges de Tarragona	4	-	4
Síndic de Greuges Municipal de Cornellà de Llobregat	32	33	65
Síndic de Greuges Municipal de Reus	8	7	15
Síndic Defensor de la Ciutadania de Badalona	4	-	4
Síndic Municipal de Greuges de Figueres	3	3	6
Síndic Municipal de Greuges de Gavà	2	-	2
Síndic Municipal de Greuges de Lleida	6	11	17
Síndic Municipal de Greuges de Sabadell	24	15	39
Síndic Municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat	3	-	3
Síndic Personer de Mollet	12	5	17
Síndica de Greuges de Barcelona	10	9	19
Síndica Municipal de Greuges d'Ulldecona	1	-	1
Síndica Municipal de Greuges de Manlleu	1	-	1
Síndica Municipal de Greuges de Vilanova del Vallès	1	-	1
Sindicatura de Greuges d'Igualada	3	-	3
Sindicatura Municipal de Greuges de Terrassa	24	31	55
Sindicatura Municipal de Greuges de Viladecans	14	15	29
Sindicatura de Greuges de Vilafranca del Penedès	1	1	2
<b>Total</b>	<b>215</b>	<b>157</b>	<b>372</b>

Defensors universitaris	Rebudes		Total
	<2010	2010	
Síndic de Greuges de la Universitat de Girona	1	1	2
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>

#### 4. AVALUACIÓ DEL COMPLIMENT DE LA CARTA DE SERVEIS DEL SÍNDIC DE GREUGES

Aquest apartat analitza i valora la gestió del Síndic de Greuges amb relació als expedients de tramitació de queixes i consultes. S'hi recullen dos tipus d'informacions: d'una banda, les modificacions, les millores en la gestió dels expedients i l'avaluació del temps de tramitació d'acord amb els criteris establerts a la Carta de serveis i, de l'altra, el qüestionari de satisfacció dels usuaris.

##### 4.1. Gestió dels expedients al Síndic

Durant l'any 2010, i ja en el nou mandat del síndic i de l'aplicació de la Llei 24/2009 s'han introduït modificacions en la gestió dels expedients:

a) Com a conseqüència de l'aplicació de l'article 39 de la Llei 24/2009 es comunica a l'Administració l'existència de queixes que no li hagin estat trameteses prèviament perquè hi doni resposta.

b) S'han incorporat noves formes de requerir les administracions a donar resposta a les sol·licituds del Síndic. A banda del sistema de requeriment individual dels expedients, s'han tramès dues cartes a totes les administracions locals en què s'expliquen les conseqüències que podia tenir la manca de col·laboració de les administracions en la tramitació dels expedients. La primera carta es va trametre al juliol i donava com a data límit el mes de setembre i la segona carta es va enviar a l'inici del mes de desembre.

Els resultats d'aquestes mesures (taula 1) mostren que el nivell de resposta de l'Administració s'ha incrementat un 22,26% durant l'any 2010 (8.667) respecte de l'any 2009 (7.089). Tot i que el segon trimestre del 2010 va tenir un alt nivell de resposta respecte a 2009, l'increment més significatiu es va produir durant el mes de setembre (59,28%).

Taula 1: Nombre de respostes rebudes per mesos

	2009	2010	Variació 2010-2009 (%)
Gener	484	455	-5,99
Febrer	549	577	5,10
Març	588	821	39,63
Abril	579	775	33,85
Maig	570	766	34,39
Juny	558	599	7,35
Juliol	703	939	33,57
Agost	342	350	2,34
Setembre	388	618	59,28
Octubre	582	680	16,84

Novembre	820	906	10,49
Desembre	926	1.181	27,54
<b>Total</b>	<b>7.089</b>	<b>8.667</b>	<b>22,26</b>

Pel que fa al nombre de respostes per tipus d'administració, amb xifres absolutes, l'Administració de la Generalitat i la local són les que han tingut un creixement de respostes més gran en relació amb el 2009; en termes relatius, han estat els organismes i les administracions que es troben sota l'epígraf "Altres administracions", que agrupa els consorcis i, particularment, el Consorci d'Educació de Barcelona.

L'Administració de la Generalitat és la que més respostes ha donat al Síndic (quasi 4.800 d'un total de 8.667 rebudes).

Taula 2: Nombre de respostes per tipus d'administració

	2009	2010	Variació 2010-2009 (%)
Administració autonòmica (%)	3.757 (53,0)	4.797 (55,35)	27,68
Administració general de l'Estat (%)	10 (0,14)	7 (0,08)	-30,00
Administració institucional (%)	71 (1,00)	105 (1,21)	47,89
Administració de justícia (%)	162 (2,29)	191 (2,20)	17,90
Administració local (%)	2.887 (40,73)	3.273 (37,76)	13,37
Associacions municipalistes (%)	2 (0,03)	2 (0,02)	0,00
Serveis d'interès general (%)	148 (2,09)	161 (1,86)	8,78
Altres administracions (%)	52 (0,73)	131 (1,51)	151,92
<b>Total</b>	<b>7.089 (100)</b>	<b>8.667 (100)</b>	<b>22,26</b>

Si s'analitza la resposta per distribució mensual de l'Administració autonòmica, les pautes són diferents. Així, l'Administració de la Generalitat va tenir un alt nivell de resposta durant el segon trimestre del 2010 i durant el mes de setembre (71,15%). En canvi, a partir d'aquesta data, com a conseqüència del període electoral i del canvi de Govern, el nivell de resposta s'ha anat reduint.

**Taula 3: Nivell de resposta mensual de l'Administració autonòmica**

	2009	2010	Variació 2010-2009 (%)
Gener	281	212	-24,56
Febrer	251	344	37,05
Març	278	445	60,07
Abril	312	473	51,60
Maig	291	526	80,76
Juny	262	316	20,61
Juliol	367	583	58,86
Agost	143	126	-11,89
Setembre	208	356	71,15
Octubre	320	407	27,19
Novembre	441	535	21,32
Desembre	603	474	-21,39
<b>Total</b>	<b>3.757</b>	<b>4.797</b>	<b>27,68</b>

L'Administració local (taula 4) ha tingut una distribució desigual en funció del mes respecte al 2009, si bé els increments més significatius, d'acord amb els requeriments que s'han fet des del Síndic de Greuges, s'han produït durant els mesos de desembre (115,93%) i setembre (43,79%), coincidint amb els requeriments i el recordatori de respostes pendents fets a tots els ajuntaments del país.

**Taula 4: Nivell de resposta de l'Administració local**

	2009	2010	Variació 2010-2009 (%)
Gener	170	204	20,00
Febrer	260	195	-25,00
Març	273	305	11,72
Abril	224	253	12,95
Maig	242	196	-19,01
Juny	246	237	-3,66
Juliol	287	292	1,74
Agost	184	208	13,04
Setembre	153	220	43,79
Octubre	218	221	1,38
Novembre	335	305	-8,96
Desembre	295	637	115,93
<b>Total</b>	<b>2.887</b>	<b>3.273</b>	<b>13,37</b>

c) Una tercera modificació en la gestió dels expedients ha estat els destinataris als quals s'adrecen les sol·licituds d'informació de la Generalitat de Catalunya. En aquest sentit, es trameten les sol·licituds directament a les unitats

directives en comptes dels titulars dels departaments de la Generalitat de Catalunya. No obstant això, per facilitar el control dels expedients que fins ara feien els gabinets de les conselleries, es tramet per mitjà del portal EACAT un resum setmanal als gabinets dels consellers.

Per conèixer els efectes que ha tingut aquesta mesura, s'ha comparat el nombre de sol·licituds fetes als departaments de la Generalitat de Catalunya des de l'1 de juliol de 2010 (moment en què es comença a aplicar la mesura) i el nombre de respostes rebudes fins al 31 de desembre de 2010, respecte de l'any 2009. Els resultats, que es mostren a la taula 5, expliquen l'increment d'un 10,57% en les respostes obtingudes dels departaments de la Generalitat, com a conseqüència d'haver-se adreçat directament a les unitats directives en comptes de trametre-les a les conselleries.

**Taula 5: Respostes rebudes a demandes sol·licitades a la Generalitat de Catalunya des de l'1 de juliol fins al 31 de desembre de 2009 i de 2010**

	Sol·licituds	Respostes	% Respostes
2009	170	204	45,55%
2010	260	195	56,12%

Certament, és difícil determinar en quina mesura ha pogut influir en aquesta dada la finalització de la legislatura del Govern de la Generalitat de Catalunya i, per tant, la necessitat de finalitzar la tramitació d'alguns expedients amb el Síndic. Tot i això, sí que sembla que s'aprecia més agilitat en la resposta quan els escrits s'han adreçat a les unitats directives, i se n'ha garantit en paral·lel el control des de les conselleries.

#### 4.2. Temps de tramitació dels expedients

Pel que fa al temps de tramitació dels expedients, el càlcul de la seva durada s'ha fet a partir del recompte de dies hàbils.

Així, s'ha desagregat el temps total dels expedients tramitats al Síndic de Greuges durant el 2010 (10.868) en temps del Síndic (comprèn els tràmits de l'acusament de recepció, la sol·licitud d'ampliació de dades a la persona interessada, la sol·licitud d'informació a les administracions i la resolució de la queixa adreçada a l'Administració i el tancament), el temps de durada de la tramitació de l'expedient

a l'Administració (comprèn la comunicació a l'Administració de la queixa d'acord amb l'article 39 de la Llei 24/2009 del Síndic, el temps de resposta a la sol·licitud d'informació i, si s'escau, la comunicació o no de la resolució) i el temps que triga la persona requerida per emetre la resposta a les demandes d'informació.

**Taula 6: Temps de resposta a les demandes d'informació**

2010	Síndic	Adminis- tració	Persona interessada
Actuacions	10.868	14.959	2.864
Mitjana *	54,72	88,49	24,85

\* Temps

Les mesures relatives als requeriments a les administracions preses pel Síndic han produït una reducció significativa del temps que triga l'Administració a respondre (160,05 dies l'any 2009 respecte a 88,49 l'any 2010). En canvi, això ha generat un increment de dies en la tramitació per part del Síndic (50,1 dies l'any 2009 respecte a 54,72 dies de mitjana l'any 2010).

Pel que fa a les persones interessades, com cada any, hi ha una variació entre les persones que presenten immediatament la informació que sol·licita el Síndic per continuar la tramitació dels expedients (un 65% dels interessats responen durant els 10 primers dies hàbils) i les que finalitzen per desistiment les queixes o bé les que no responen a la sol·licitud d'ampliació de dades del Síndic (i, per tant, generen aquest increment en la durada de la tramitació).

Pel que fa a l'Administració, la taula següent mostra les dades de temps de tramitació per tipus d'administració.

**Taula 7: Temps de tramitació per tipus d'administració**

	Nombre de casos	Mit- jana
Administració autonòmica	7.531	82,87
Administració general de l'Estat	20	153,57
Administració institucional	179	88,58
Poder legislatiu, autonòmic, estatal, europeu	4	39,35
Administració de justícia	160	88,76
Administració local	6.633	97,09
Serveis d'interès general	213	47,16
Altres administracions	219	56,95

Com es pot observar en la taula, els serveis d'interès general, d'acord amb els convenis que el Síndic va signar amb les empreses que proveeixen aquests tipus de serveis, són els ens que menys triguen a contestar.

D'altra banda, les dades, com ja s'ha assenyalat anteriorment, mostren de nou que els terminis més importants que s'han reduït respecte d'altres anys són els de l'Administració local i l'Administració autonòmica. Finalment, l'Administració general de l'Estat és l'Administració que més triga a contestar.

#### 4.3. Carta de serveis i bona conducta administrativa del Síndic de Greuges

La Carta de serveis i bona conducta administrativa del Síndic de Greuges té per objectiu establir compromisos amb les persones interessades sobre la tramitació i la qualitat en la gestió dels expedients de queixa i de les consultes d'informació.

Compromís	Mitjana	Nivell compliment
L'horari mínim d'atenció presencial és de dilluns a divendres de 9 a 19 hores durant tot l'any.		100%
Les consultes presencials es resolen el mateix dia en què la persona s'hagi presentat a la seu de la institució amb un temps màxim d'espera de 15 minuts.	1,9 minuts	99,85%
El Servei d'Atenció a les Persones (en endavant SAP) ha de donar resposta a les consultes d'informació escrites en un termini no superior a 3 dies hàbils des de la recepció de la sol·licitud.	3,1 dies hàbils	82,43%
El SAP ha de donar resposta a les consultes d'informació telefòniques el mateix dia en què s'hagi rebut la sol·licitud d'informació.	0,28 dies	93,28%

Un cop formulada la sol·licitud de videoconferència, el SAP, en un termini de 24 hores, ha d'acordar amb la persona interessada la data i l'hora per establir la connexió, que ha de tenir lloc en un termini no superior a 7 dies.	5,7 dies	100%
Un cop formulada la sol·licitud de la persona interessada de concertar una cita en un desplaçament del Síndic, el SAP s'hi ha de posar en contacte per determinar l'hora amb una antelació mínima de 24 hores.	55,4 hores	100%
L'acusament de recepció de la queixa s'ha d'enviar en un termini no superior a 2 dies hàbils des de l'entrada de l'escrit a la institució.	2,7 dies hàbils	71,30%
El Síndic de Greuges ha de demanar informació en un termini no superior a 15 dies hàbils, prorrogable a 15 dies segons la complexitat del cas.	21,81 dies hàbils	56,70%
Un cop s'hagin fet totes les investigacions que el Síndic estimi oportunes, se n'ha de notificar la resolució a la persona interessada i a l'Administració en un termini no superior a 30 dies des de la recepció de l'informe.	41,41 dies hàbils	59,10%
Un cop l'Administració hagi comunicat l'acceptació o no de la resolució del Síndic, aquest ha de comunicar la finalització de l'expedient en un termini no superior a 15 dies hàbils.	35,56 dies hàbils	41,50%
La comunicació a la persona interessada del rebuig de la queixa per les causes que disposa la Llei 14/1984, s'ha de fer en un termini no superior a 15 dies hàbils.	15,92 dies hàbils	69,20%

Les dades presentades responen a la decisió d'aplicar criteris de plena transparència pel que fa als terminis de tramitació dels expedients al Síndic. Enguany és el primer en què tota la tramitació ja s'ha fet en el sistema informàtic Sincat, que va ser posat en funcionament al final del 2009.

L'incompliment d'alguns paràmetres establerts en la Carta de serveis, tot i que podrien tenir justificacions diverses, porta a reflexionar sobre com corregir a la baixa aquestes desviacions el proper any.

#### 4.4. Valoració dels usuaris en el qüestionari del servei rebut al Síndic de Greuges

Amb l'objectiu d'introduir millores en la prestació del servei que el Síndic de Greuges ofereix a la ciutadania, les persones que presenten una queixa a la institució són requerides, en finalitzar la instrucció de la seva queixa, a respondre un breu qüestionari sobre el servei rebut al Síndic.

Des de l'1 de gener de 2010 fins al 31 de desembre de 2010 4.770 persones van ser convidades a respondre el qüestionari. El nombre total d'enquestes rebudes va ser de 1.443, és a dir un 30,2% del total d'enquestes enviades.

#### Principals resultats

De manera molt àmplia, un 91% dels qui responen consideren que "és molt fàcil o fàcil presentar una queixa al Síndic", un 88% opina que l'atenció i la informació rebudes en el primer contacte són bones o molt bones i un 76% expressa que "la professionalitat de les persones que atenen és satisfactòria o molt satisfactòria".

La satisfacció general d'aquestes opinions no pot amagar que un 64% dels que responen el qüestionari consideren que el temps transcorregut des que es presenta la queixa fins que hi ha una resolució és llarg o moderadament llarg, davant del 32% que expressa que els terminis són curts.

Aquesta opinió majoritària que el qüestionari de valoració recull reforça la demanda que el Síndic fa sistemàticament a les administracions perquè responguin amb més celeritat a les demandes d'informació que els arriben d'aquesta institució. Reduir el temps de tramitació ha de ser un objectiu compartit entre el Síndic de Greuges i les administracions objecte de supervisió, en benefici sempre del ciutadà.

Una altra dada rellevant és que només el 50% de les respostes avalen que la resolució final de la queixa presentada és satisfactòria. La percepció de la persona que presenta una queixa que té la

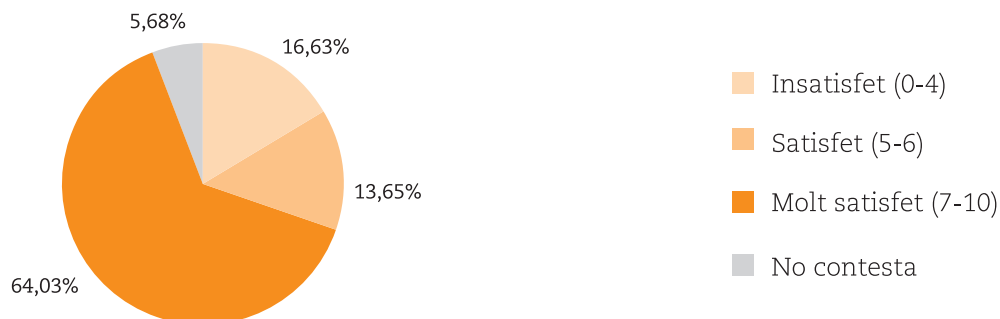
raó del seu costat no sempre és avalada per les resolucions del Síndic i, a vegades, només ho és de manera parcial. Això explica, com es veurà seguidament, una part de la insatisfacció. A aquest fet, cal afegir-hi que la insatisfacció davant la resolució també s'explica per la manca d'acceptació que a vegades fan les administracions dels suggeriments del Síndic. Un 23% es manifesta insatisfet perquè l'Administració pública no ha complert la resolució del Síndic.

A la taula s'evidencia que el nivell de satisfacció es pot relacionar clarament amb si la resolució ha estat favorable a la persona interessada o no. En el cas en què la resolució ha estat favorable

el percentatge de molt satisfet creix de manera espectacular amb relació a les altres opcions. En el cas de les resolucions que han estat desfavorables a la persona interessada la valoració de molt satisfet continua sent majoritària, però amb menys intensitat i, a més, el pes dels qui es mostren insatisfets creix considerablement.

En resum, les dades de valoració global del servei prestat pel Síndic de Greuges li donen una puntuació de 6,92 d'una escala del 0 al 10. Traslladant aquesta nota a una percepció general de satisfacció, es pot considerar que un 64% està molt satisfet, un 13,65% satisfet i un 16,63% insatisfet.

Resolució	Insatisfet		Satisfet		Molt satisfet		Total	
Desfavorable	122	31,28%	74	18,97%	194	49,74%	390	100,00%
Favorable	118	12,20%	122	12,62%	727	75,18%	967	100,00%
Altres	-	-	1	25,00%	3	75,00%	4	100,00%
	<b>240</b>	<b>17,63%</b>	<b>197</b>	<b>14,47%</b>	<b>924</b>	<b>68,00%</b>	<b>1.361</b>	<b>100,00%</b>



### III. ACTUACIONS INTERNACIONALS I INSTITUCIONALS

#### 1. Institut Internacional de l'Ombudsman (IOI)

##### Secció europea

##### a. El Secretariat Europeu a la seu del Síndic de Greuges de Catalunya

Des de la darrera Junta Mundial de l'IOI, que es va celebrar el juny de 2009, es va decidir traslladar el Secretariat Europeu de l'Institut a Catalunya, a la seu del Síndic de Greuges de Catalunya. Aquestes decisions van anar acompanyades de l'elecció del síndic, Rafael Ribó, per a la presidència del capítol europeu de l'Institut, i del nomenament de Judith Macaya (directora de Gabinet del Síndic) com a cap del Secretariat Europeu pels membres de la Junta Europea de l'IOI. Per tant, aquest any ha estat el primer exercici sencer en el qual l'oficina ha funcionat en ple rendiment d'ençà del canvi de seu.

Les tasques principals del Secretariat són donar suport en l'admissió, la gestió i la captació de nous membres, promoure i protegir la figura de l'ombudsman establert en diferents nivells, promoure i mantenir relacions estables de cooperació i intercanvi entre els ombudsman, motivar la recerca en el camp de la defensa dels drets i dels defensors, i acostar i desenvolupar les actuacions dels defensors a les diferents regions.

Al llarg d'aquest capítol s'explicaran diverses actuacions que s'han coordinat des de l'oficina aquest any, com ara l'organització de la Conferència i Assemblea Europea de l'IOI a Barcelona, l'organització de les juntes europees i la coordinació de les relacions amb el Consell d'Europa.

##### b. Conferència i Assemblea Europea de l'IOI a Barcelona

Amb el lema "Europa: societat oberta", més de 130 representants de les institucions d'ombudsman d'arreu d'Europa –estatals, regionals o locals– membres de l'IOI (International Ombudsman Institute) van debatre a Barcelona els dies 4 i 5 d'octubre sobre la defensa dels drets de les persones immigrades residents al continent i la tasca dels ombudsman. Aquest debat va tenir lloc en el marc de la Conferència i Assemblea, que se celebra cada quatre anys en una seu diferent i que es va atorgar al Síndic de Greuges durant la 5a reunió

de la Junta Europea de l'IOI, celebrada el març de 2006 a Jerusalem.

Cal destacar la participació a la Conferència del comissari dels Drets Humans del Consell d'Europa, Tommas Hammenberg; del defensor del poble de la Unió Europea, Nikoforos Diamandouros; del president mundial de l'IOI i ombudsman suec, Mats Melin; del president de la Generalitat de Catalunya, José Montilla, i, finalment, de l'amfitrió, president de la secció europea de l'IOI i síndic de greuges, Rafael Ribó.

Una conferència de Michael Villan, president de la Comissió de Migracions del Consell d'Europa, va donar pas al treball en quatre tallers sobre els drets dels immigrants, des de quatre perspectives diferents: la participació política, la infància, l'exclusió social i la crisi, i la integració o l'assimilació, en els quals els defensors van exposar la seva experiència en la defensa dels drets dels immigrants que viuen en les nostres societats.

Un segon tema de debat va ser l'aplicació del Tractat de Nacions Unides sobre la prevenció de la tortura i altres tractaments o penes cruels, inhumans o degradants, i el paper dels defensors. Es va comptar amb la presència de Malcolm David Evans (Subcomitè per la Prevenció de la Tortura, de Nacions Unides), Mauro Palma (Comitè per la Prevenció de la Tortura, del Consell d'Europa) i Barbara Berneth (Associació per la Prevenció de la Tortura).

Pel que fa a l'assemblea, els membres de l'Institut van tenir l'oportunitat de conèixer i aprovar el document de programes, el qual guiarà les activitats de l'Institut durant els propers dos anys. De la mateixa manera, es va aprovar la proposta de nous Estatuts, després de la proposta impulsada per la Junta de Directors.

Finalment, es van dur a terme les eleccions per escollir dos defensors per a dues vacants de la Junta, després del cessament de Yorgos Kaminis, ombudsman grec, i de Mats Melin, ombudsman suec. En l'elecció, van sortir escollits Arne Fliflet, ombudsman de Noruega, i Irena Lipowicz, ombudsman de Polònia.

##### c. Organització de les juntes europees

La Junta Directiva de l'IOI s'ha reunit durant el 2010 en cinc ocasions: la primera reunió, que va tenir lloc el mes de febrer a Rotterdam, va ser en el marc de la trobada que el capítol europeu de l'IOI va celebrar amb l'executiva de l'EOI,

European Ombudsman Institute, per cercar vies d'intercanvi i de cooperació entre ambdós instituts. La segona, organitzada per l'Ombudsman de Grècia durant el mes de juny, es va focalitzar gairebé totalment en la preparació de l'Assemblea i Conferència, que havia de tenir lloc a Barcelona. La reunió de Barcelona, prèvia a l'Assemblea, va servir per tancar els acords treballats al llarg de l'any, pel que fa a la celebració de les eleccions, el canvi en la normativa i la configuració final de la conferència que se celebraria a Barcelona. La reunió, que va tenir lloc al final d'octubre a les Bermudes, coincidint amb la reunió de la Junta Mundial, va servir per distribuir les tasques i els compromisos adquirits per la Junta Mundial amb els nous membres de la Junta Directiva. Finalment, la reunió que es va celebrar al novembre a Oslo va servir per dur a terme el traspàs de responsabilitats cap als nous membres de la Junta, i per donar el tret de sortida al programa de l'Institut, aprovat a l'assemblea de Barcelona.

#### d. Relacions amb el Consell d'Europa

Aquest any el Síndic ha intensificat les relacions amb el Consell d'Europa. En un primer contacte, esdevingut el mes de febrer de 2010, el síndic es va traslladar a Estrasburg per intentar establir un vincle entre l'IOI i el Consell d'Europa. És destacable la reunió que va mantenir amb Torbjorn Jagland, secretari general del Consell d'Europa, a qui va destacar la tasca que aconsegueixen els ombudsmen en la defensa dels drets i dels valors democràtics, i a qui va oferir la col·laboració de l'IOI per a tot allò que considerés oportú.

Amb el comissari europeu de Drets Humans, Thomas Hammarberg, el síndic va mantenir-hi una reunió de treball, per fer balanç d'antigues col·laboracions i proposar-ne de noves, tant des de la perspectiva del Síndic de Greuges de Catalunya com de l'IOI.

També convé destacar la reunió que va mantenir amb Thomas Market, secretari de la Comissió de Venècia, amb qui va tractar la possibilitat que l'IOI pogués donar suport a la Comissió pel que fa l'apartat de defensa de drets dels informes sobre països democràtics aspirants a la Unió Europea. Aquesta reunió va fer que el síndic, en representació de l'IOI, fos convidat a la reunió del passat més de desembre de la Comissió de Venècia, per poder exposar davant de tot el plenari les possibilitats de col·laboració entre la Comissió i l'IOI. El síndic també es va reunir amb Andrew Drzemczewski, cap del

Departament de Qüestions Jurídiques i Drets de l'Home de la Secretaria de l'Assemblea Parlamentària.

Finalment, el síndic va tenir una trobada amb Jean-Philippe Bozouls, cap de servei del Congrés dels Poders Locals i Regionals del Consell d'Europa i Stéphanie Poirel, secretària de la Comissió Institucional del Congrés, per aportar coneixements sobre la figura de l'ombudsman en el món local i regional.

Cal fer una menció explícita de la gran col·laboració de Mateo Sorinas, secretari general de l'Assemblea Parlamentària del Consell d'Europa; d'Alfred Sixto, cap de serveis de la Mesa de l'Assemblea Parlamentària, i també de l'antic president de l'Assemblea Parlamentària, Lluís M. de Puig.

Pel que fa a la participació del Síndic, per acord de la Junta Europea de l'IOI, al projecte Peer-to-peer, cofinançat per la Unió Europea i el Consell d'Europa, i gestionat des de la Direcció General de Drets Humans i Afers Legals del Consell d'Europa, aquest any s'ha acudit als dos seminaris organitzats. Al primer, sobre el tràfic d'éssers humans, que es va dur a terme a Pàdua el mes de juny, hi va assistir l'assessora Mar Torrecillas. Al segon seminari, sobre salut mental, organitzat el mes de novembre a Bilbao, hi va acudir l'assessora Pilar Prims. Finalment, pel que fa a la trobada anual de persones de contacte de la xarxa d'estructures nacionals de drets humans promoguda pel Consell d'Europa, celebrada al principi de desembre a Estrasburg, hi va participar Mar Torrecillas.

#### e. Relacions amb autoritats de prevenció de la tortura

El síndic va mantenir dues reunions a Ginebra amb representants d'institucions rellevants en el camp de la prevenció de la tortura, el mes de juny de 2010.

D'una banda, es va reunir amb Patrice Gillibert, secretari del Subcomitè de Nacions Unides per a la Prevenció de la Tortura, per exposar-li el recent nomenament pel Parlament de Catalunya del Síndic de Greuges com a Autoritat Catalana de Prevenció de la Tortura. Durant la trobada, van tenir ocasió de repassar tot el títol VIII de la Llei 24/2009, del 23 de desembre, del Síndic de Greuges, referent a l'Autoritat Catalana de Prevenció de la Tortura, seguint el tractat de Nacions Unides.

D'altra banda, es va reunir amb l'Associació per a la Prevenció de la Tortura (coneguda com a APT), organització mundial que es dedica des del 1977 a prevenir la tortura. Mark Thomson, el secretari general de l'organització, Audrey Olivier, coordinadora de l'OPCAT, i Barbara Bernath van debatre amb el síndic l'extensió de la figura de l'ombudsman com a mecanisme de prevenció de la tortura i es van aturar a analitzar el cas de Catalunya.

#### f. Reunió de coordinació amb el Secretariat Mundial de l'IOI

El mes de març de 2010 es va dur a terme, a la seu del Secretariat Mundial de l'IOI (Viena), una reunió de coordinació entre el Secretariat Europeu i el Secretariat Mundial.

#### g. Reunió amb la coordinadora de defensors italians

Davant la situació dels defensors locals italians, molts dels quals van patir la supressió de les seves oficines mitjançant un article de la Llei de pressupostos italiana per al 2010, el síndic va acudir a la reunió de coordinació dels defensors italians, per donar-los suport des de l'IOI, i va tenir una reunió amb el president de la República Italiana, Giorgio Napolitano, per explicar-li aquesta situació i interessar-lo.

### Abast mundial

#### a Junta Mundial de l'IOI

El síndic va acudir, en qualitat de president del capítol europeu, a la reunió anual que celebra l'Institut Internacional de l'Ombudsman. L'Institut, que distribueix els seus membres en capítols que corresponen a regions continentals, reuneix els directors un cop a l'any, i cada any aquesta reunió s'organitza des d'un capítol diferent. En la darrera edició l'organització va recaure en el capítol de Carib i d'Amèrica llatina, i va ser l'ombudsman de les Bermudes l'amfitriona de la reunió del 17 al 21 d'octubre.

A part de la reunió general a la qual estaven convocats tots els directors de l'Institut, el síndic, a més, va presidir el comitè electoral, que va ser l'encarregat de redactar una ponència sobre les eleccions que havien de tenir lloc en el marc de la reunió.

De la reunió, cal destacar-ne l'elecció d'una nova junta, composta per la nova presidenta, Bewerly Wakem (ombudsman de Nova Zelanda), un nou vicepresident, Tom Frawley (ombudsman d'Irlanda del Nord) i un nou tresorer, Alan Lai (ombudsman de Hong Kong).

#### b. Sharpening your teeth

En el marc de les activitats de formació organitzades per l'IOI, aquest any es va organitzar a la seu mundial de l'Institut el curs "Sharpening your teeth", al qual va assistir, per part del Síndic, Marta Buil.

El curs, impartit per l'ombudsman d'Ontario, André Marin, tracta de la posada en pràctica d'un mètode d'investigació de la mala administració combinat amb una estratègia de màrqueting i comunicació paral·lela.

## 2. Altres relacions d'àmbit internacional

#### AOMF (Assotiation des Ombudsman et Médiateurs de la Franchophonie)

El síndic va participar a les conferències organitzades en el marc de l'Assotiation des Ombudsman et Médiateurs de la Franchophonie, amb el títol "Petits d'hommes: Un Symposium international sur les droits de l'enfant", que es va celebrar del 21 al 23 d'octubre a Moncton (Nouveau-Brunswick, Canadà).

En aquest simposi, Rafael Ribó va dur a terme una ponència basada en l'informe monogràfic *La protecció de la infància en situació d'alt risc social a Catalunya* i en altres actuacions destacades en el marc de la protecció dels infants dutes a terme pel Síndic. Com a conclusions, es va plantejar la necessitat de disposar d'un codi de bones pràctiques en el camp de la infància per guiar les polítiques públiques de garantia dels drets dels infants.

#### FIO (Federación Iberoamericana del Ombudsman)

En el marc de la Federació Iberoamericana del Ombudsman, va tenir lloc, del 13 al 15 de setembre, el XVI Seminari-Taller sobre bones pràctiques dels defensors del poble en l'àmbit local, organitzat pel PRADI (Programa regional de apoyo a las defensorías del pueblo en Iberoamérica), a Montevideo. La directora d'Administració i Afers Socials del Síndic, Sílvia Vèrnia, va ser l'encarregada de

representar la institució en aquest seminari i va presentar una ponència sobre el Codi de bones pràctiques administratives, fent una referència especial a les bones pràctiques sobre l'accés a la informació, la publicitat i la transparència, i sobre el dret de participació.

Pel que fa a la trobada anual de la FIO, celebrada del 25 al 29 d'octubre a Cartagena de Índias, el síndic va presentar les conclusions sobre els drets dels immigrants a les nostres societats i els mecanismes de prevenció de la tortura, extretes de la Conferència i Assemblea de l'IOI celebrada a Barcelona, i va mantenir reunions diverses per establir un pont per millorar la coordinació i les relacions entre la FIO i l'IOI.

### ENOC (European Network of Ombudspersons for Children)

L'ENOC és una associació formada per institucions independents de defensa dels drets dels infants. La seva tasca és facilitar la promoció i la protecció dels drets dels infants establerts per la Convenció de les Nacions Unides sobre els drets dels infants, donar suport als col·lectius de defensa dels drets dels infants, compartir informacions i estratègies entre els estats membres i promoure el desenvolupament d'oficines d'ombudsman per a infants, ja siguin independents o integrades institucionalment en institucions de defensa de drets humans.

Va ser fundada el 1997 i actualment en són membres trenta-set institucions de vint-i-nou estats. L'ENOC organitza una reunió anual amb la participació de tots els seus membres i d'alguns convidats observadors, com ara altres oficines de defensors, organitzacions com ara l'UNICEF i institucions com la Unió Europea, el Consell d'Europa, etc.

L'any 2010 l'ENOC ha estat marcat per l'èmfasi en la participació dels infants i joves. En aquest sentit, a partir d'una primera reunió a París els dies 25 i 26 de febrer, es defineix i es proposa el projecte ENYA (European Network for Youth Advisors). El projecte ENYA té com a objectiu principal vincular els nens i els joves a la feina de l'ENOC i donar-los l'oportunitat de ser escoltats com a veu europea.

ENYA es va desenvolupar metodològicament com a fòrum virtual en què tots els assessors joves (youth advisors) de les institucions que disposaven de Consell Assessor Jove (youth panel) compartien els seus posicionaments i opinions respecte de quatre temes principals: la violència, l'educació, la salut i les noves

tecnologies. L'objectiu del debat virtual era arribar a uns punts i propostes comunes per presentar-les a la reunió anual de l'ENOC del mes d'octubre en una sessió conjunta entre els defensors dels menors i representants dels consells assessors joves participants al projecte ENYA.

L'edició de la reunió anual de l'ENOC va tenir lloc a Estrasburg, del 7 al 9 d'octubre, la va organitzar l'Ombudsman dels Infants de França i hi va participar Maria Jesús Larios, adjunta al Síndic per a la defensa dels drets dels infants i els adolescents. La trobada dels assessors joves participants al projecte ENYA va tenir lloc durant les mateixes dates a Estrasburg i va comptar amb la participació de dos membres del Consell Assessor Jove del Síndic, Georgina Terribas i Maria Solaguren-Beascoa, i Estel Buch, dinamitzadora del Consell Assessor Jove del Síndic.

Els tema vertebrador de la reunió anual de l'ENOC va ser "Escoltar els infants i incloure'ls en la promoció i l'acompliment dels seus drets". La reunió anual va comptar amb les intervencions de Maud de Boer, adjunta al secretari general del Consell d'Europa, Jean Zermatten, vicepresident del Comitè dels Drets dels Infants de Nacions Unides, i Marta Santo Pais, secretària general del representant especial sobre violència envers els infants de Nacions Unides.

Així mateix, es va escollir la nova junta amb Patricia Lewsley, defensora dels menors d'Irlanda del Nord, com a nova presidenta de l'ENOC, en substitució de Dominique Versini, defensora francesa.

L'element central de la reunió anual de l'ENOC era la trobada conjunta entre els defensors membres de l'ENOC i els representants dels consells assessors joves dels diversos països. La reunió conjunta es va desenvolupar seguint els quatre temes centrals: l'educació, la violència, la salut i les noves tecnologies. Així mateix, la reunió va comptar amb la intervenció inicial de Thomas Hammarberg, comissari de Drets Humans del Consell d'Europa, que va obrir la sessió parlant de la importància del dret dels infants a ser escoltats.

### V Congreso de Organismos Autónomos

El síndic va ser convidat a participar, el 5 i 6 d'agost, al V Congrés d'Organismes Autònoms titulat "Autonomia i informació pública", celebrat a Aguascalientes (Mèxic). Els òrgans públics

autònoms són les institucions que a Mèxic no estan subordinades a cap òrgan de govern. En formen part, entre d'altres, les defensories de drets com ara la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal.

Durant el Congrés, el síndic va pronunciar una de les dues conferències centrals, titulada "El dret a l'accés a la informació: part fonamental de l'evolució democràtica del segle XXI. El paper dels ombudsmen o institucions similars, com a organismes autònoms", dins de l'apartat d'experiències internacionals, en què també van intervenir Eliza A. Saunders, de la Universitat de Washington, i Joseph Thompson, de l'Institut Interamericano de Derechos Humanos.

#### Xarxa de defensors regionals del Defensor del Poble Europeu

Aquest any, com cada dos anys, va tenir lloc el mes de novembre a Innsbruck el VII Seminari Regional de la Xarxa Europea de Defensors del Poble, organitzat pel defensor del poble de la Unió Europea, Nikiforos Diamandourous.

De l'edició d'aquest any, en cal destacar la reflexió inicial sobre la tasca dels defensors regionals, i la presentació que es va fer de la nova imatge i la nova plataforma de comunicació que el Defensor del Poble Europeu ha dissenyat per mantenir la coordinació i la relació entre els defensors. El síndic va ser convidat a presentar una ponència sobre l'actuació del Síndic en matèria de medi ambient, en la qual va fer una referència explícita a la resolució sobre l'amiant que es fer a la institució.

#### Conferència sobre el paper de l'ombudsman a Portugal

El proveïdor de justícia de Portugal, Alfredo José de Sousa, va convidar el síndic a fer una conferència a l'Assemblea de la República de Portugal sobre l'Ombudsman i la garantia dels drets fonamentals. A l'acte també va pronunciar una ponència Álvaro Gil Robles, antic comissari dels Drets Humans del Consell d'Europa.

#### 90è aniversari de l'establiment de l'ombudsman a Finlàndia

El síndic va participar en la celebració del 90è aniversari de l'establiment de l'ombudsman parlamentari a Finlàndia, el dia 11 de febrer de 2010. El seu titular actual Petri Jääskeläinen, i la

seva antecessora al càrrec, Rita Leena Paunio, van ser presents durant la cerimònia, que va tenir lloc al Parlament finlandès.

#### 10è aniversari de l'establiment de l'Ombudsman a Kosovo

Arran del 10è aniversari de l'establiment de l'Ombudsman a Kosovo, i del 62è aniversari de la Declaració dels drets humans, el síndic va participar a la conferència internacional titulada "Sobirania i Drets Humans", celebrada a Pristina el 8 de desembre de 2010.

El síndic va ser l'encarregat de presentar una de les ponències de la taula rodona sobre la sobirania i els drets humans, en el marc de diverses experiències internacionals.

### 3. Activitats de cooperació internacional

#### Introducció

El Síndic de Greuges de Catalunya continua desenvolupant una tasca de cooperació internacional i destina part del seu personal i del seu pressupost a projectes de cooperació internacional, atesa la voluntat de contribuir a la construcció d'una comunitat internacional més segura, justa i solidària. A més, disposa dels recursos de l'Agència Catalana de Cooperació al Desenvolupament (ACCD), l'Agència Espanyola de Cooperació Internacional per al Desenvolupament (AECID) i algunes organitzacions internacionals, com ara la Missió de l'OSCE (Organització per a la Seguretat i Cooperació a Europa) a Sèrbia, que cofinancen els seus projectes.

Amb aquesta tasca, el Síndic pretén contribuir a l'enfortiment de l'estat de dret, l'Administració de justícia, i la promoció i la defensa dels drets humans en altres països per mitjà de projectes específics, visites d'estudi d'intercanvi, seminaris de formació, taules rodones, conferències i assessorament tècnic continuat a institucions públiques d'altres països.

L'activitat de cooperació del Síndic s'ha desenvolupat bàsicament als Balcans, especialment a Bòsnia i Hercegovina i a Sèrbia, on ha col·laborat amb institucions d'ombudsman (defensors del poble), parlamentaris, jutges, fiscals, advocats i tècnics de l'Administració.

Coincidint amb el desè aniversari de la posada en marxa dels projectes de cooperació, l'any 2009 es

va preparar una publicació divulgativa que recull i presenta la tasca duta a terme en aquest àmbit al llarg d'aquests deu anys. La publicació s'ha editat i divulgat enguany en català, castellà i anglès.

L'any 2010 els projectes en els quals ha treballat el Síndic són els de suport a l'Ombudsman de Sèrbia en les àrees d'infància i de persones privades de llibertat, suport a l'Ombudsman de Belgrad i assistència jurídica gratuïta a Vojvodina (Sèrbia).

Tot seguit es detallen les activitats de cooperació dutes a terme durant l'any 2010.

#### Projecte conjunt amb l'OSCE per donar suport a l'Ombudsman de Sèrbia en les àrees d'infància, de persones privades de llibertat i en l'estratègia de comunicació externa

Aquest projecte es va posar en marxa l'any 2009 arran de la signatura d'un segon memoràndum d'entesa entre el Síndic i la Missió de l'OSCE a Sèrbia, amb l'objectiu de reforçar dues àrees concretes de la institució sèrbia, la dedicada a les persones privades de llibertat i la dels drets dels infants, i també l'estratègia de comunicació externa de la institució i la seva relació amb la ciutadania. Les activitats del projecte, que s'ha executat fins al mes de novembre de 2010, han estat finançades pel Síndic, l'AECID i l'OSCE.

Després que l'any 2009 es desplaçés a Barcelona una delegació de l'Ombudsman de Sèrbia per obtenir la informació necessària per començar a treballar en la consecució dels resultats fixats i que experts del Síndic viatgessin a Belgrad per assessorar i fer el seguiment pertinent dels treballs duts a terme en les àrees d'infància i de persones privades de llibertat, l'any 2010 s'han assolit els resultats esperats, tant en les dues àrees temàtiques com en l'àmbit de la comunicació externa.

#### Visita d'estudi al Síndic sobre comunicació i atenció al públic

Del 8 a l'11 de juny, la responsable del Departament de Comunicació Externa, l'adjunta al secretari general responsable de la tramitació de les queixes i quatre assessors més de l'Ombudsman de Sèrbia es van desplaçar a Barcelona, juntament amb una delegació de l'Ombudsman de Belgrad, per participar en sessions de treball sobre les tècniques i vies

d'atenció al públic, les estratègies de comunicació amb la ciutadania, els desplaçaments de l'oficina al territori i les relacions amb els síndics locals.

Va acompanyar la delegació sèrbia un representant del Departament de Drets Humans de la Missió de l'OSCE a Sèrbia.

Atès que l'Ombudsman de Belgrad, amb qui el Síndic ha dut a terme un altre projecte enguany, tenia interessos similars a l'Ombudsman de Sèrbia en relació amb la comunicació i l'atenció al públic, el Síndic va organitzar una visita conjunta de les dues delegacions. En l'apartat 3.1 es donen més detalls de la delegació de l'Ombudsman de Belgrad i les àrees treballades en relació amb l'Administració local.

Com a resultat de l'intercanvi d'experiències entre el personal del Síndic i el de l'Ombudsman de Sèrbia, l'equip de la institució sèrbia va elaborar un pla de comunicació amb infants i joves i un pla de comunicació amb persones privades de llibertat. Aquests documents, entre altres resultats del projecte, es van presentar a Belgrad en la roda de premsa que el síndic, l'ombudsman de Sèrbia i l'OSCE van fer el mes de novembre.

#### Roda de premsa a Belgrad de presentació de resultats

El dia 23 de novembre, a la seu de la Missió de l'OSCE a Sèrbia, el síndic, l'ombudsman de Sèrbia i l'adjunt a l'ambaixador de l'OSCE a Sèrbia van divulgar els resultats aconseguits amb el projecte.

Així, van presentar la web especialitzada de l'Ombudsman per a infants i joves, el material divulgatiu de la institució per a estudiants de primària i secundària, les normes internes de procediment per aplicar a la supervisió in situ de llocs on es troben persones privades de llibertat, el pla de comunicació amb infants i joves i el pla de comunicació amb persones privades de llibertat.

El síndic, a banda de destacar la importància d'aquests instruments per apropar la institució a determinats col·lectius, va aplaudir la decisió de crear un consell assessor jove, inspirat en el que es va crear a Catalunya a iniciativa del Síndic de Greuges.

### Projecte de suport a l'Ombudsman de Belgrad

Aquest projecte s'ha executat al llarg de l'any 2010 amb el cofinançament del Síndic i l'AECID. Per mitjà de l'organització de visites d'estudi a Catalunya i reunions de treball a Belgrad s'ha reforçat la capacitació del personal de l'Ombudsman de Belgrad per a la tramitació de queixes i actuacions d'ofici en les àrees de salut, educació, medi ambient i barreres arquitectòniques, a partir de l'intercanvi d'experiències amb el Síndic de Greuges de Catalunya i la Síndica de Greuges de Barcelona.

Així mateix, s'ha completat la formació del personal de l'Ombudsman en el tracte amb el ciutadà (entrevista, atenció telefònica, etc.) i en la difusió de la institució: activitats promocionals dirigides als ciutadans i en els mitjans de comunicació. En aquest sentit, cal destacar que el Síndic ha assessorat en el disseny de l'estratègia comunicativa externa de la institució sèrbia.

Finalment, s'ha treballat en la promoció de la institució de l'Ombudsman davant l'Administració local amb l'objectiu de millorar la col·laboració amb l'Ombudsman.

### Visites d'estudi a Barcelona sobre comunicació i atenció al públic i sobre àrees sectorials d'actuació (salut, medi ambient, educació i barreres arquitectòniques)

Com ja s'ha avançat en l'apartat 2.1, una delegació de l'Ombudsman de Belgrad també va participar en la visita d'estudi sobre comunicació i atenció al públic que va tenir lloc al Síndic el mes de juny. La delegació de l'Ombudsman municipal va ser encapçalada per la titular de la institució, la seva adjunta, el cap de Serveis Generals i la secretària del Servei d'Experts.

A part d'analitzar els temes de comunicació i d'atenció al públic exposats en l'apartat 2.1, la delegació de l'Ombudsman de Belgrad va tenir l'oportunitat de conèixer en profunditat les relacions del Síndic amb els síndics municipals de Catalunya, els convenis de col·laboració signats en aquest sentit, els convenis de supervisió singularitzada que el Síndic té amb diverses poblacions de Catalunya i com es duu a terme la interlocució del Síndic amb els responsables de

l'Administració municipal per tractar temes objecte d'expedients de queixa.

Així mateix, l'equip de l'Ombudsman de Belgrad va poder visitar la seva institució homòloga a Barcelona, la Síndica de Greuges de Barcelona, la qual cosa li va permetre tenir una visió més completa sobre els temes esmentats anteriorment. Del 12 al 16 d'octubre, va tenir lloc la segona visita d'estudi al Síndic. Aquesta vegada, la temàtica de les sessions de treball es va dividir en quatre àrees d'actuació: salut, medi ambient, educació i barreres arquitectòniques.

Els adjunts i assessors del Síndic de Greuges de Catalunya i de la Síndica de Greuges de Barcelona responsables de cada àrea van presentar als seus homòlegs serbis la tasca duta a terme per la seva institució en aquests àmbits.

També es van tractar problemàtiques de protecció social i relacionades amb la gent gran. Cal destacar que, atès el gran interès que va mostrar la delegació sèrbia en la regulació normativa de la tinença d'animals domèstics i potencialment perillosos, i també en les previsions normatives sobre la qualitat odorífera, s'han traduït al serbi diverses lleis i reglaments d'àmbit estatal i català.

### Jornada a Belgrad sobre la violència a les escoles

El dia 9 de juliol, Montse Cusó, assessora del Síndic, Marino Villa, adjunt a la Síndica de Greuges de Barcelona i Arantxa Díaz, co-coordinadora dels projectes de cooperació internacional del Síndic, van participar en una taula rodona sobre violència als centres escolars.

La taula rodona, que va tenir lloc a la seu de l'Ajuntament de Belgrad i va ser conjuntament organitzada pel Síndic i l'Ombudsman de Belgrad, va abordar l'anàlisi de la situació actual, la prevenció i les accions que cal dur a terme per fer front a aquesta problemàtica.

A més dels representants de les institucions catalanes, que van analitzar el paper de l'ombudsman en aquests casos, també hi van prendre part alts càrrecs de l'Administració municipal de Belgrad, que van exposar i debatre els temes següents: la responsabilitat penal i jurídica dels menors, els programes de prevenció duts a terme en institucions preescolars, i la relació entre violència a les escoles i violència familiar i social.

En acabar la taula rodona, se'n van presentar les conclusions a la roda de premsa posterior. La jornada de treball va finalitzar amb una reunió dels representants catalans amb el personal de l'Ombudsman de Belgrad, on es van tractar temes generals de funcionament de les institucions d'ombudsman, amb un enfocament especial de la col·laboració amb l'Administració local.

### Establiment de l'assistència jurídica gratuïta a Sèrbia, en particular a la regió de Vojvodina

Des de l'any 2002, el Síndic promou a Sèrbia la institucionalització d'un model d'assistència jurídica gratuïta per mitjà de projectes de cooperació que han resultat en la instauració d'un sistema que actualment s'està mantenint amb fons de l'Administració sèrbia.

Cal recordar que el model d'assistència jurídica gratuïta promogut pel Síndic a Sèrbia està basat en el sistema espanyol i, per tant, integrat per dos serveis, el d'orientació jurídica i el de torn d'ofici. El primer consisteix a assessorar jurídicament de manera gratuïta tots els ciutadans que s'hi adrecen. El segon permet que les persones que acrediten manca de recursos econòmics suficients puguin disposar gratuïtament dels serveis d'un advocat davant dels tribunals, la qual cosa garanteix l'accés a la justícia, en condicions d'igualtat, de totes les persones, amb independència dels seus recursos econòmics.

Tots dos serveis són prestats pels col·legis d'advocats, com a garantia de qualitat i independència, i finançats per l'Administració, en tant que servei públic.

El projecte d'assistència jurídica gratuïta a Vojvodina es va posar en marxa l'any 2008 amb fons propis de l'ACCD (l'Agència Catalana de Cooperació al Desenvolupament) i de l'AECID (Agència Espanyola de Cooperació Internacional per al Desenvolupament), articulats basant-se en dues línies de treball: l'establiment del servei d'orientació jurídica i el torn d'ofici a tot el territori de la Província Autònoma de Vojvodina, d'una banda, i la contribució a la institucionalització de l'assistència jurídica gratuïta al territori de Sèrbia per mitjà de la sensibilització de les autoritats sèrbies, de l'altra.

Amb aquest projecte es fa un salt qualitatiu important, ja que es passa d'un àmbit que fins llavors era estrictament municipal a un àmbit regional, que abasta tota la regió de Vojvodina. És a dir, als municipis serbis on es va instaurar el sistema entre els anys 2003 i 2007, era l'ajuntament

qui es feia càrrec tant de les despeses del servei d'orientació jurídica com del torn d'ofici i, per tant, l'accés a aquests serveis estava limitat als residents d'aquells municipis. En canvi, des de l'any 2008, a Vojvodina, els serveis d'orientació jurídica són finançats per diversos ajuntaments, mentre que el torn d'ofici és sufragat pel Govern regional de Vojvodina.

Si l'any 2008 i 2009, tal com es detalla en els informes corresponents al Parlament, es van dedicar al desplegament progressiu dels serveis d'orientació jurídica i torn d'ofici al territori de Vojvodina (primera línia de treball), l'any 2010 el Síndic s'ha centrat a divulgar-ne els resultats per contribuir a la institucionalització del sistema a tot Sèrbia (segona línia de treball).

Amb aquesta finalitat, Arantxa Díaz, co-coordinadora del projecte per part del Síndic, es va reunir a Belgrad el mes de maig amb Vojkan Simic, responsable en la matèria d'assistència jurídica gratuïta del Departament d'Integració Europea i Projectes Internacionals del Ministeri de Justícia; Gordana Paulic, secretària d'Estat del Ministeri de Justícia; Mirjana Cevtkovic, de la Delegació de la Unió Europea a Sèrbia, i Marko Karadzic, secretari d'Estat de Drets Humans del Ministeri de Drets Humans i Minories.

Així mateix, en la reunió que el síndic va mantenir el mes de novembre al Ministeri de Justícia de Sèrbia amb els dos viceministres Vojkan Simic i Slobodan Boskovic, els alts càrrecs del ministeri serbi, reconeixent els bons resultats de la tasca duta a terme pel Síndic amb l'establiment d'aquest sistema, van mostrar-se molt interessats a col·laborar en el projecte. En concret, es va assolir el compromís que el Síndic de Greuges seria inclòs en el grup de treball d'elaboració del projecte de llei d'assistència jurídica gratuïta que properament es formaria en el si del Ministeri, perquè l'experiència i els resultats del projecte fossin tinguts en compte en la futura institucionalització d'un model d'assistència jurídica gratuïta a Sèrbia.

Val a dir que l'objectiu final és demostrar que el model d'assistència jurídica gratuïta impulsat des de l'any 2002 fins ara a diferents punts del territori de Sèrbia i extrapolat més a tard a Vojvodina pot funcionar com un sistema integral aplicat a un territori supramunicipal (Vojvodina) que, a més, en aquest cas representa un 27% del total de la població de Sèrbia.

Com que s'ha demostrat que el model impulsat pel Síndic és vàlid com a sistema integral aplicat a un territori supramunicipal, s'està aconseguint

demostrar, a escala reduïda, que el sistema pot funcionar a tot Sèrbia.

### **Participació en una taula rodona a Belgrad per promoure l'establiment d'un sistema d'assistència jurídica sostenible a Sèrbia**

El dia 8 de març, Biljana Bjeletic, responsable del projecte per part del Col·legi d'Advocats de Vojvodina, va participar a una taula rodona organitzada per MPDL (Moviment per a la Pau), IDC Sèrbia (Iniciativa per al Desenvolupament i la Cooperació) i la Fundació del Consell General de l'Advocacia Espanyola.

La taula rodona tenia com a objectiu analitzar i debatre un possible sistema sostenible d'assistència jurídica gratuïta a Sèrbia. En aquest context, Bjeletic va poder exposar el sistema promogut i instaurat a Sèrbia pel Síndic de Greuges i constatar que actualment a Sèrbia no hi ha un model tan consolidat i amb resultats visibles sobre el terreny com aquest.

### **Roda de premsa de presentació de resultats i dades estadístiques del projecte per als anys 2008, 2009 i 2010**

El dia 22 de novembre, Rafael Ribó va participar a la roda de premsa que va tenir lloc a la capital de Vojvodina, Novi Sad, per donar a conèixer els resultats assolits amb el projecte i presentar les dades estadístiques dels serveis d'orientació jurídica corresponent als anys 2008, 2009 i 2010 i les del torn d'ofici dels anys 2009 i 2010.

El síndic va destacar l'avenç qualitatiu que representava aquest projecte atès el seu caràcter supramunicipal i l'abast global a tot el territori de Vojvodina. També va subratllar la sostenibilitat com l'aspecte clau del projecte en la mesura que en quedava garantida la permanència en el temps, ja que els costos són assumits per l'Administració sèrbia. Això fa que es pugui parlar ja d'un sistema establert en lloc d'un projecte.

La roda de premsa es va fer a la seu del Govern de Vojvodina i també hi van prendre part l'ambaixador d'Espanya a Sèrbia i representants del Govern i del Col·legi d'Advocats de Vojvodina. Durant la roda de premsa es va distribuir un dossier amb les dades estadístiques del projecte.

Cal destacar que des del juny de 2008 fins al juny de 2010 s'havien atès als serveis d'orientació jurídica 4.136 persones, el 57% de les quals eren dones. De la totalitat de persones ateses, el grup més nombrós, el 45%, eren desocupats. Quant a les matèries, es va concloure que el 43% dels casos sobre els quals es va assessorar als serveis d'orientació pertanyien a la jurisdicció civil.

En relació amb el torn d'ofici, de les 778 sol·licituds d'assistència lletrada gratuïta acceptades i tramitades del 4 de maig de 2009 al 10 d'octubre de 2010 a tot Vojvodina, el 68% van ser presentades per dones. El 80% del total de les sol·licituds van ser presentades per desocupats.

Els casos tramitats per mitjà del torn d'ofici van ser majoritàriament de la jurisdicció civil (78%).

### **Reconeixement d'aquest model d'assistència jurídica gratuïta per part del Consell d'Europa**

Gràcies a aquest projecte, Vojvodina disposa d'un sistema global d'assistència jurídica gratuïta, coordinat, coherent, econòmicament sostenible i sufragat amb fons públics.

Val a dir que l'experiència de Vojvodina aporta una base sòlida per a l'establiment d'un sistema de justícia gratuïta a tot Sèrbia. Així ho ha entès el Consell d'Europa, que en el seu informe de 19 d'agost de 2010, titulat *Support a la Reforma de la Justícia a Sèrbia d'acord amb els estàndards del Consell d'Europa* recomana que s'apliqui a tot Sèrbia el model d'assistència jurídica gratuïta establert a Vojvodina atesos els bons resultats i la viabilitat i la sostenibilitat demostrades.

### **Edició i distribució de la publicació dedicada als deu anys de cooperació internacional del Síndic en tres llengües**

Coincidint amb el desè aniversari de la posada en marxa dels projectes de cooperació, l'any 2009 es va treballar en una publicació divulgativa que recull i presenta la tasca duta a terme pel Síndic en aquest àmbit al llarg d'aquests anys.

L'any 2010 se n'han editat 500 exemplars en cada una de les llengües següents: català, castellà i anglès, i se n'ha fet una àmplia distribució, amb molt bona rebuda en institucions d'àmbit català, estatal i internacional.

De manera sistemàtica i gràfica es fa un repàs dels projectes en què s'ha treballat, fent referència a les institucions participants, els objectius de les activitats i els resultats que cal destacar.

#### Identificació de nous projectes

Durant l'any 2010 s'han mantingut contactes amb l'Ombudsman per als Drets Humans de Bòsnia i Hercegovina i l'Ombudsman de Macedònia amb la finalitat d'explorar la identificació de nous projectes que molt probablement es materialitzaran l'any vinent.

### 4. Relacions d'àmbit estatal

#### XXV Jornades de Coordinació de Defensors Autònoms i Estatal

L'edició d'enguany de les Jornades de Coordinació ha estat organitzada i n'ha estat l'amfitriona la defensora de la Rioja, Maria Bueyo. La 25a edició de les Jornades, que tenien com a objectiu analitzar l'impacte de la crisi en les institucions de defensa de drets, va tenir lloc a Logronyo, del 26 al 29 de setembre de 2010.

Com en altres ocasions, abans de la celebració de les Jornades van tenir lloc tres tallers tècnics de coordinació sota l'eix de la crisi. El primer taller, que es va fer a Pamplona del 19 al 20 d'abril, organitzat pel Defensor de Navarra, va tractar sobre l'impacte de la crisi en el sector econòmic i laboral, i hi va assistir Joaquim Soler, assessor del Síndic. El segon taller, fet a Múrcia el 26 i 27 d'abril, organitzat pel Defensor de Múrcia, va tractar sobre l'avaluació de les mesures de suport a les famílies en matèria d'habitatge, i el Síndic hi va ser representat per Núria Sala, assessora de la institució. Finalment, el tercer taller es va dur a terme a Saragossa els dies 3 i 4 de maig, sobre l'impacte de la crisi en l'activitat de les defensories, i va ser M. Àngels Gayoso l'assessora encarregada de representar el Síndic.

#### XXV aniversari de l'establiment del Diputado del Común (La Palma)

El 7 de maig de 2010, a Santa Cruz de la Palma, el síndic va assistir a la celebració del XXV aniversari de la institució del Diputado del Común a les Illes Canàries. L'acte va consistir en la inauguració d'una exposició sobre els 25 anys de la institució, i també una conferència pronunciada pel defensor del poble, Enrique Múgica, presentada pel diputado del común, Manuel Alcaide.

#### Trobada de la Xarxa Vives de Defensors Universitaris

Com cada any, el síndic va ser convidat a participar a la Xarxa Vives de Defensors Universitaris, celebrada, en aquesta ocasió, a Elx. La trobada, que és un marc d'intercanvi per als defensors universitaris, compta amb la presència de tots els síndics universitaris de les universitats de parla catalana.

### 5. Relacions d'àmbit local i desplaçaments al territori

#### Relacions amb la Síndica de Barcelona

Aquest any 2010 es van dur a terme dos actes amb la Síndica de Barcelona. El primer, el mes de novembre, va consistir en una jornada de coordinació en la qual es van tractar, de manera monogràfica, qüestions relacionades amb la infància. El segon, el mes de desembre, va ser la signatura del conveni de col·laboració entre el Síndic de Greuges i la Síndica Municipal de Barcelona, que es va dur a terme a l'Ajuntament.

#### Presa de possessió de síndics locals

El mes de febrer de 2010 el síndic va ser convidat a l'acte de presa de possessió de la síndica de Terrassa, Isabel Marquès i Amat. Posteriorment, el maig de 2010, també va acudir a l'acte de presa de possessió de la síndica de greuges de Barcelona, M. Assumpció Vila, en el qual va pronunciar un discurs.

#### Signatures de convenis de col·laboració amb ajuntaments

Aquest any el síndic ha dut a terme la signatura de sis convenis més de supervisió singular: Esparreguera (20 de gener de 2010), Matadepera (20 de gener de 2010), Tàrraga (20 de gener de 2010), Torelló (25 de febrer de 2010), Roses (20 de maig de 2010) i Sant Andreu de Llavaneres (16 de novembre de 2010).

#### Vint anys de síndics i defensors locals a Catalunya

El passat 20 de novembre de 2010 es va fer la celebració del XX aniversari de l'establiment de la institució del síndic a l'àmbit local de Lleida, que va coincidir amb unes jornades de formació per a síndics locals el mateix dia. El síndic va ser convidat a l'acte central d'aquesta commemoració, en el qual va pronunciar una ponència, juntament amb el president del Parlament de Catalunya, Ernest Benach, l'alcalde de Lleida, Àngel Ros, i

el síndic de greuges de Sabadell, Josep Escartín. En l'acte es va fer un homenatge i un record a Simeó Miquel, antic síndic de Lleida.

### Desplaçaments al territori

Periòdicament el Síndic de Greuges es desplaça arreu del territori per facilitar al màxim a totes les persones que puguin presentar les seves queixes o formular consultes.

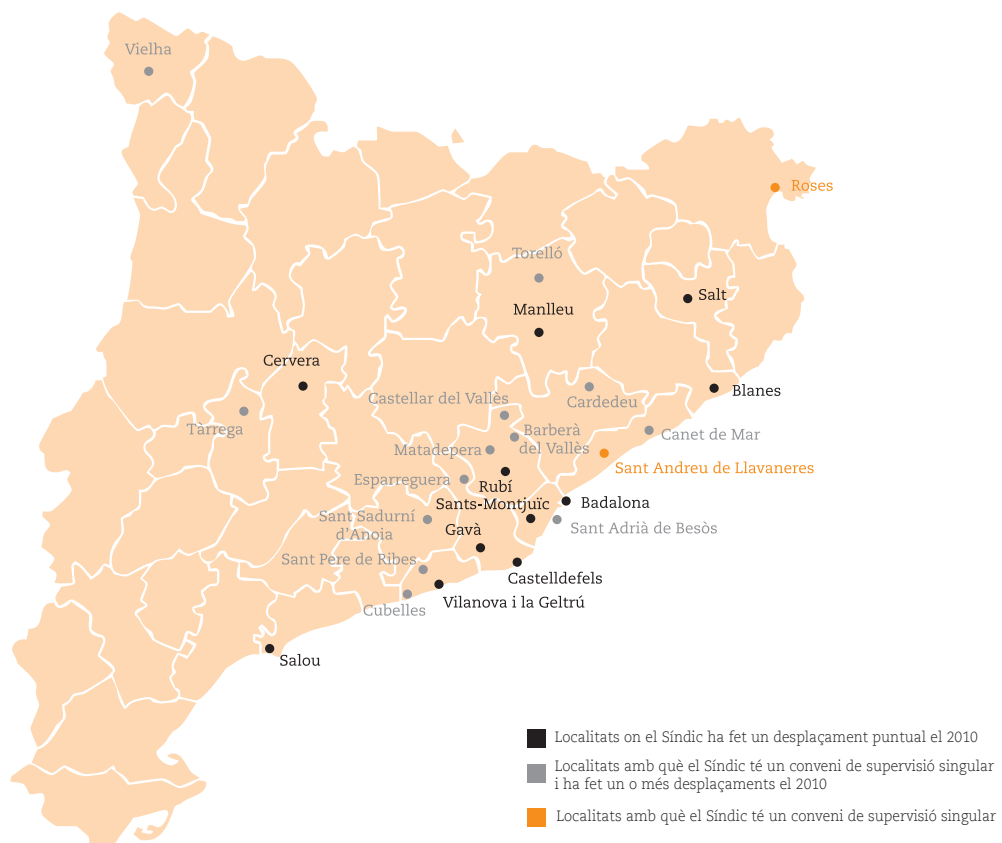
Allarg del 2010 es van dur a terme 30 desplaçaments al territori. D'aquests, 18 es van fer en virtut dels convenis de col·laboració que el Síndic té signats amb alguns ajuntaments. El nombre de persones ateses per l'equip d'assessors i assessores del Síndic de Greuges corrobora la importància d'aquesta actuació per apropar la institució al conjunt de la ciutadania.

En aquests desplaçaments, a banda de l'atenció personalitzada als ciutadans que sol·liciten una entrevista, també es fan visites a organismes, equipaments i centres del municipi o de la comarca. Aquestes visites, que duen a terme persones de l'equip del Síndic, es fan amb l'objectiu d'obtenir informació de primera mà de l'estat dels serveis públics, de les prestacions que aquests serveis donen a la ciutadania i de les condicions en què es presten aquests serveis.

Entre els diversos desplaçaments que han tingut lloc aquest any, i que es llisten en la taula adjunta, el de la Val d'Aran pot servir com a il·lustració de com es desenvolupa una visita del Síndic de Greuges: Al CEIP Garona es van atendre 9 visites, que es van materialitzar en 5 queixes i 4 consultes. Les queixes van tractar els temes de procediment administratiu i sancionador, en tres ocasions, justícia i actuació de les forces de seguretat. I els serveis socials i la sanitat van ser els temes de les consultes.

A més, el síndic, Rafael Ribó, que a la Val d'Aran adopta el nom de *Proòm dera Val*, i membres del seu equip van visitar la caserna dels Bombers i la comissaria dels Mossos d'Esquadra de Vielha i es van reunir amb membres de l'entitat de defensa de l'aranès Lengua Viva.

La visita de Ribó i el seu equip a la Val d'Aran es va tancar amb una trobada institucional amb les autoritats de la Val d'Aran, encapçalada pel síndic Francés Boya, en el marc de la qual es van presentar les dades del primer Informe de supervisió singularitzada, fruit del conveni entre el Consell General d'Aran i el Síndic de Greuges signat el juny de 2009. Rafael Ribó també va participar en l'acte institucional de reconeixement de l'autogovern d'Aran i el 20è aniversari de la Llei de règim especial de la Val d'Aran.



## Municipis on el Síndic ha desplaçat l'oficina l'any 2010

Municipi	Data visita	Visites		
		Queixes	Consultes	Total
Sant Adrià de Besòs	20/01/2010	4	6	10
Canet de Mar	28/01/2010	5	13	18
Castellar del Vallès	09/02/2010	14	14	28
Sant Sadurní d'Anoia	11/02/2010	9	13	22
Castelldefels	18/02/2010	26	27	53
Manlleu	25/02/2010	14	21	35
Torelló	25/02/2010	20	20	40
Cubelles	03/03/2010	10	9	19
Barberà del Vallès	11/03/2010	8	10	18
Sant Pere de Ribes	18/03/2010	5	8	13
Cardedeu	25/03/2010	5	11	16
Gavà	22/04/2010	23	26	49
Esparreguera	26/04/2010	21	16	35
Matadepera	27/04/2010	9	14	25
Tàrraga	29/04/2010	13	21	34
Castellar del Vallès	11/05/2010	4	7	11
Canet de Mar	19/05/2010	3	8	11
Salt	20/05/2010	11	12	23
Sant Adrià de Besòs	26/05/2010	3	5	8
Blanes	16/06/2010	9	28	36
Cervera	22/06/2010	12	17	27
Torelló	01/07/2010	13	13	20
Vielha	13/07/2010	5	4	9
Sant Sadurní d'Anoia	15/09/2010	7	4	11
Salou	16/09/2010	6	22	28
Sants-Montjuïc (Barcelona)	30/09/2010	8	6	14
Rubí	14/10/2010	29	19	46
Sant Pere de Ribes	11/11/2010	7	16	19
Vilanova i la Geltrú	18/11/2010	29	30	52
Badalona	16/12/2010	14	26	35
<b>Total</b>		<b>346</b>	<b>446</b>	<b>765</b>

## IV. ACTUACIONS DE PREMSA I COMUNICACIÓ

### 1. Introducció

La difusió de la tasca del Síndic pels mitjans de comunicació és una de les vies per donar a conèixer la institució i la seva missió de defensa dels drets i de supervisió de l'Administració i les empreses que presten un servei d'interès general.

El 2010 les aparicions del Síndic als mitjans han estat al voltant de les 650, un 14% més respecte al 2009, que van ser 588. El mes de febrer, amb 107 aparicions, ha concentrat una sisena part de la presència del Síndic als mitjans de tot el 2010. Aquesta concentració és deguda a la presentació de l'informe anual, que cada any es produeix el mes de febrer. El 2010 va coincidir, a més, amb la reelecció de Rafael Ribó com a síndic de greuges per a un nou mandat.

Coincidint amb el nou mandat del síndic, un dels objectius de treball per als propers anys passa per l'aplicació de l'article 84.2 de la Llei del Síndic, que explicita que els mitjans de comunicació públics de Catalunya han de facilitar la tasca de divulgació del Síndic de Greuges.

Al llarg del 2010 aquesta presència en els mitjans públics ha estat irregular i inferior a la d'altres exercicis, situació que esperem que es corregeixi en els propers mesos.

### 2. Col·laboracions periòdiques en mitjans de comunicació

Durant el 2010, el síndic ha continuat les seves intervencions periòdiques als dos programes habituals de televisió (Els Matins TV3) i ràdio (El Matí de Catalunya Ràdio).

A "Els Matins de TV3", Rafael Ribó ha fet un total de vuit intervencions, set de les quals incloses en l'apartat del programa dedicat al Síndic, "El síndic respon". En aquest espai, a més del síndic, intervé alguna persona que ha presentat una queixa i exposa el seu problema, i també un representant de l'administració afectada per donar resposta al requeriment de la persona afectada i del mateix síndic.

Els temes que s'han tractat el 2010 han estat els criteris dels ajuntaments a l'hora d'empadronar els immigrants, la implantació de la TDT, l'actuació de l'Administració després de les nevades del mes de març, el procediment per a la dispensació de la píndola postcoital, el servei de Rodalies Renfe, les dificultats per obtenir

crèdits bancaris per accedir a pisos de protecció oficial i el reconeixement dels drets derivats de la dependència en cas de mort. Fora d'aquest espai, el síndic va ser entrevistat al mateix programa perquè valorés la sentència del Tribunal Constitucional sobre l'Estatut.

Pel que fa al "Matí de Catalunya Ràdio", el síndic hi ha intervingut cinc cops. En aquest espai, el síndic respon en directe les qüestions que plantegen els oients per telèfon o per correu electrònic.

### 3. Rodes de premsa convocades pel Síndic

#### 22-02-2010. Informe anual 2009

En aquesta compareixença davant dels mitjans que es va fer a la sala de premsa del Parlament, després de lliurar l'informe al president de la cambra, Rafael Ribó va destacar de l'Informe 2009 que es constata que l'impacte de la crisi havia fet augmentar les queixes que denoten situacions d'exclusió social i de manca de possibilitats d'exercir drets bàsics, i va reclamar que, en època de crisi, s'accentuessin les prioritats per combatre l'exclusió social.

#### 22-04-2010. Recurs d'inconstitucionalitat contra el mecanisme català de prevenció de la tortura

Arran de la presentació d'un recurs d'inconstitucionalitat per part del Defensor del Poble contra l'Autoritat Catalana de Prevenció de la Tortura, el síndic va convocar els mitjans per informar-los que havia demanat al president de la Generalitat i al president del Parlament "una actuació ràpida i decidida" de les institucions del país per posar en marxa aquest mecanisme de control, i els va recordar que un dictamen del Consell de Garanties Estatutàries havia declarat que la prevenció de la tortura i d'altres tractes o penes cruels, inhumans i degradants és una competència de la Generalitat i, concretament, del Síndic de Greuges en la seva funció de protecció i defensa dels drets de les persones, encara que aquesta funció s'exerceixi de manera concurrent amb la que correspon a l'Estat.

#### 6-5-2010. Informe extraordinari: La provisió i l'accés als serveis de transport públic i menjadors escolars

Juntament amb l'adjunta per a la defensa dels drets dels infants i els adolescents, Maria Jesús Larios, el síndic va destacar d'aquest informe extraordinari la recomanació de fer canvis

normatius per evitar les desigualtats en els serveis de transport i menjadors escolars, i incloure els criteris de distància geogràfica i renda econòmica per poder gaudir d'aquest servei gratuïtament, i no només el criteri previst en la normativa actual d'escolarització dels alumnes en un altre municipi diferent del de residència.

#### 29-06-2010. Valoració sobre la sentència del Tribunal Constitucional sobre l'article 78 de l'Estatut de Catalunya que fa referència a les competències del Síndic

La inconstitucionalitat del terme d'exclusivitat recollit en l'article 78 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya, que es referia a la supervisió que el Síndic podia exercir de forma exclusiva per controlar l'Administració de la Generalitat, es va considerar anacrònica, extemporània i impròpia d'un model d'estat descentralitzat com el que es correspon a l'Estat autònom, ja que pot generar duplicitats en les actuacions i, per tant, en el cost econòmic. En les democràcies contemporànies on hi ha un model descentralitzat del poder quan hi ha una institució d'ombudsman d'àmbit regional que controla l'Administració regional, la institució estatal, si hi coexisteix, no intervé en els assumptes regionals.

A banda, s'han fet dotze rodes de premsa més arreu de Catalunya: Castelldefels, Torelló, Manlleu, Gavà, Salt, Blanes, Cervera, Salou, Sants-Montjuïc (Barcelona), Rubí, Vilanova i la Geltrú i Badalona, coincidint amb la jornada en què s'ha desplaçat l'oficina del Síndic a aquestes localitats. En aquests contactes amb la premsa local i comarcal de cada zona, el síndic o l'adjunt general fa un petit balanç de les activitats portades a terme, i de les queixes i les consultes rebudes durant la seva estada en la localitat, i comenta altres problemàtiques de la zona que hagin arribat a la institució.

#### 4. Internet

Pel que fa a l'ús d'Internet, durant el 2010 el Síndic ha dut a terme millores en l'administrador del web i ha adaptat la resolució de la imatge als estàndards actuals. A més, ha introduït canvis en els formularis de queixa i consulta perquè els usuaris puguin incloure fitxers adjunts en els escrits que envien per mitjà del web.

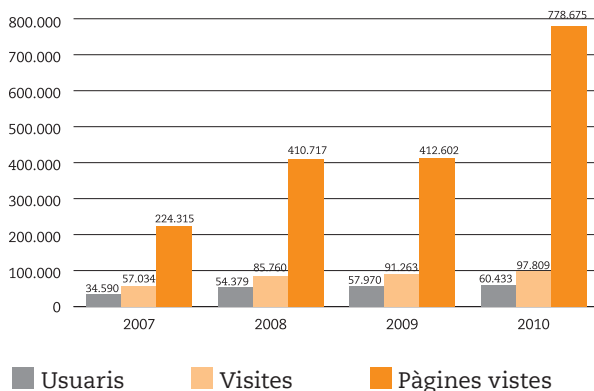
També ha estrenat una nova plataforma de retransmissió en temps real (*videostreaming*) que permet retransmetre actes en directe des del mateix web ([www.sindic.cat](http://www.sindic.cat)). Aquesta eina ha

permès que les Jornades d'Accés a la Informació Pública, que van tenir lloc a la seu del Síndic el mes de maig, es poguessin seguir en temps real des de qualsevol lloc del món. En virtut d'un acord amb el Parlament, els usuaris també poden seguir des del web les retransmissions relacionades amb el Síndic del Canal Parlament.

La pàgina web d'infants i adolescents s'ha adaptat perquè pugui incloure més bàners i oferir galeries d'imatges amb l'objectiu de fer-la més accessible i propera als joves.

Pel que fa al nombre de visites al web, ha continuat la tendència ascendent dels últims anys i s'han incrementat en més d'un 7% respecte a l'any 2009. En total s'han registrat 97.800 visites. Encara més rellevant ha estat l'augment de pàgines vistes: s'ha passat de 412.000 a 779.000, la qual cosa representa un augment d'un 89%.

La majoria de visites, un 86%, s'han fet en la versió catalana, seguida, amb un 12,5%, de la castellana. La resta han estat, per ordre, l'anglesa (1,43%), l'aranesa (0,45%) i la francesa (0,35%). Els usuaris, que han augmentat un 4,25%, han estat 60.433. D'aquests, un 60% han estat usuaris nous.



#### 5. Campanya de publicitat en autobusos i accions de màrqueting directe

Durant el 2010 el Síndic ha estat present al carrer de les principals ciutats catalanes per mitjà d'una campanya de publicitat en autobusos. Així, l'eslògan "Amb la teva queixa millorem l'Administració", acompanyat dels retrats de persones anònimes, s'ha pogut veure en 45 autobusos de Barcelona i àrea metropolitana i en 36 autobusos de Girona, Lleida i Tarragona. L'acció, que va tenir lloc el mes de

juny durant tres setmanes, va servir per fer difusió del Síndic i de la tasca que aconsegueix.

Aquest anunci també s'ha pogut veure en la lona que durant tot l'estiu ha penjat de l'edifici de la seu del Síndic a Barcelona amb motiu de les obres de restauració de la façana.

A banda d'aquesta campanya puntual, durant tot l'any el Síndic ha treballat per donar-se a conèixer per tot el territori i ha dut a terme accions concretes a cada localitat on ha desplaçat l'oficina per rebre queixes. Així, ha publicat una cinquantena d'anuncis en premsa local i comarcal, i ha utilitzat la via de la bustiada, una tècnica de comunicació molt eficaç gràcies a la immediatesa, la proximitat i el contacte directe amb el receptor. D'aquesta manera, el Síndic ha arribat a 275.000 llars de 23 municipis de tot Catalunya.

## 6. Visites escolars i formatives a la seu del Síndic

Com cada any, el Síndic ha obert les portes a les persones i els grups interessats a aprofundir en la tasca que aconsegueix. Així, durant el 2010 han visitat el Síndic aproximadament 230 estudiants de secundària i de cicles formatius procedents de l'escola Massana, de Barcelona; de l'IES Bernat el Ferrer, de Molins de Rei; del SES Bisaura, de Sant Quirze de Besora; de l'IES Bastida, de Santa Coloma de Gramanet; de l'escola El CIM, de Terrassa, i de l'IES Bernat el Ferrer, de Molins de Rei.

També s'ha rebut la visita d'estudiants universitaris, concretament del Màster en Periodisme Barcelona-Nova York, de la Universitat de Barcelona, d'estudiants del Màster en Gerència Social, de la Universitat Pontifícia Catòlica del Perú i d'un grup de la Universitat irlandesa de Cork.