



INFORME AL PARLAMENT

MARÇ 2023

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

INFORME AL PARLAMENT 2022

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

Síndic de Greuges de Catalunya

1a edició: març de 2023

Informe al Parlament 2022

ISSN: 2014-7252 (versió electrònica)

Maquetació: Síndic de Greuges

Disseny original: America Sanchez

Foto portada: © Pixabay

ÍNDEX GENERAL

PREFACI

CAPÍTOL I: CONSIDERACIONS GENERALS7

CAPÍTOL II: LES ACTUACIONS DE LA INSTITUCIÓ DEL SÍNDIC DE GREUGES DURANT L'ANY 202221

2.1. INTRODUCCIÓ	23
2.2. LES PERSONES	25
2.3. LES VULNERACIONS DE DRETS	39
2.4. ESTAT DE LES ACTUACIONS	62
2.5. LA PRESENCIA TERRITORIAL DE L'OFICINA DEL SÍNDIC DE GREUGES	66
2.6. CONCILIACIÓ, MEDIACIÓ I COMPOSICIÓ DE CONTROVÈRSIES (JUSTÍCIA RESTAURATIVA)	73
2.7. TRAMITACIÓ AMB ADMINISTRACIONS I EMPRESES	74
2.8. LA RELACIÓ AMB L'ADMINISTRACIÓ DE JUSTÍCIA	78
2.9. LA RELACIÓ AMB LES DEFENSORIES	79
2.10. VALORACIÓ DEL SERVEI DE LA INSTITUCIÓ DEL SÍNDIC DE GREUGES	81

CAPÍTOL III: LES ACTUACIONS MÉS RELLEVANTS91

3.1. POLÍTIQUES SOCIALS	95
3.1.1. Salut	
• Dificultats derivades de l'assignació de professionals	97
• Atenció sanitària a les persones desplaçades temporalment a Catalunya	102
• L'atenció a pacients que necessiten una cura especial.	105
• Actuacions d'ofici	108
3.1.2. Serveis socials	
• Renda garantida de ciutadania: un llarg recorregut per millorar la prestació	113
• La persistència dels problemes relacionats amb l'accessibilitat	117
• Actuacions d'ofici	121
3.1.3. Infància	
• Increment de les situacions de vulnerabilitat	125
• Existència de polítiques (insuficients) adreçades a reduir la vulnerabilitat d'infants i famílies	126
• Millora (insuficient) de les prestacions econòmiques i els serveis adreçats a infants i adolescents	128
• Manca de reformes estructurals en l'àmbit de la protecció a la infància	128
3.1.4. Igualtat	
• El fenomen de les punxades en l'oci nocturn	131
• Reptes i dificultats en l'accés de les dones als cossos policials de Catalunya i al cos de bombers de la Generalitat.	135
• Actuacions d'ofici	138
3.1.5. Migracions i refugi	
• L'acolliment de persones refugiades provinents d'Ucraïna. La resposta de les administracions	145
• Actuacions d'ofici	152

3.2. ADMINISTRACIÓ PÚBLICA I TRIBUTS	155
3.2.1. Administració pública	
• La cita prèvia com a requisit per ser atès presencialment a les administracions públiques catalanes	157
• Transparència: publicitat informativa i dret d'accés a la informació pública	161
• La planificació i la transparència en la tramitació dels processos selectius	164
• La necessària reserva de places per a les persones amb discapacitat en les convocatòries per a la provisió de llocs de treball de caràcter temporal.	169
• El dret de les persones a relacionar-se electrònicament amb les administracions públiques	172
3.2.2. Tributs	
• La fiscalitat com a instrument de protecció dels col·lectius vulnerables.	176
• La relació entre l'Administració i el contribuent: bona regulació i claredat en la informació	180
• Actuacions d'ofici	185
3.3. POLÍTIQUES TERRITORIALS	193
3.3.1. Medi ambient	
• La retirada progressiva de l'amiant de tota mena d'edificacions a Catalunya	195
• Molèsties de sorolls provinents de diferents equipaments esportius.	199
• Actuacions d'ofici	203
3.3.2. Urbanisme i mobilitat	
• Les actuacions en sòl no urbanitzable	211
• La intervenció dels ajuntaments en les obres i en els expedients de llicències i de disciplina urbanística	215
• La mobilitat en l'entorn rural	219
• Actuacions d'ofici	223
3.3.3. Habitatge	
• El deure de l'Administració d'actuar preventivament per garantir el dret a l'habitatge	225
• Actuacions d'ofici	229
3.4. CONSUM	235
• L'increment dels preus dels subministraments d'electricitat i gas	237
• Milliores en l'atenció a les persones que utilitzen el transport públic.	240
• Dificultats en la contractació del servei de subministrament d'aigua	244
• Actuacions d'ofici	247
3.5. SEGURETAT CIUTADANA I JUSTÍCIA	253
• El dret de defensa de la població penitenciària i el sistema de comunicació amb els seus lletrats o lletrades	255
• Els jutjats de pau a Catalunya i la seva tasca conciliadora i d'auxili judicial	259
• Incivisme i inseguretat ciutadana.	262
• Actuacions d'ofici	266
3.6. PARTICIPACIÓ	281
• Com vehicular les noves fórmules de participació que reclama la ciutadania a escala local, més enllà dels canals de participació regulats	283
• Llibertat de manifestació i convivència. El cas de l'avinguda Meridiana de Barcelona	287
• Actuacions d'ofici	289

3.7. UNIVERSITATS, CULTURA I LLENGUA	291
• Transparència en el procés de preinscripció i matrícula universitàries. L'accés als graus amb una demanda especial. El cas de Medicina	293
• La situació especial dels joves extutelats per l'Administració en l'accés i la continuïtat dels estudis postobligatoris	296
• Els drets lingüístics: l'escola com a garant de la igualtat d'oportunitats	298
• Actuacions d'ofici	301

CAPÍTOL IV: ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS DEL SÍNDIC 303

4.1. COMPLIMENT	306
• Polítiques socials	306
• Administració pública i tributs	340
• Polítiques territorials	356
• Seguretat ciutadana i justícia	370
• Consum	374
• Cultura i llengua	385
4.2. RESOLUCIONS NO ACCEPTADES	386
• Administració pública i drets	387
• Consum	394
• Tributs	398
• MCPT	402
• Serveis socials	403
• Educació	406
• Infància i adolescència	407
4.3. OBSTACULITZACIÓ I MANCA DE COL·LABORACIÓ	408

CAPÍTOL V: ACTUACIONS INSTITUCIONALS 409

5.1. RELACIONS D'ÀMBIT INTERNACIONAL	411
5.2. RELACIONS D'ÀMBIT ESTATAL	415
5.3. RELACIONS D'ÀMBIT LOCAL O INSTITUCIONAL I DESPLAÇAMENTS AL TERRITORI	417
5.4. REUNIONS AMB ENTITATS	421
5.5. ORGANITZACIÓ DE JORNADES	422
5.6. PONÈNCIES	423
5.7. ENTREVISTES A MITJANS DE COMUNICACIÓ	424

PREFACI

El 30 de juny de 2022, el Ple del Parlament em va escollir síndica de greuges de Catalunya, càrrec del qual vaig prendre possessió el 14 de juliol. Aquest primer informe anual del nou mandat és, per tant, fruit de la feina feta pel meu antecessor, Rafael Ribó, i dels meus primers sis mesos al capdavant de la institució del Síndic de Greuges.

Aprofito aquesta oportunitat per agrair al síndic Ribó la tasca que ha dut a terme al llarg de divuit anys. Juntament amb el seu equip, va assolir fites tan rellevants com la lluita contra la segregació social a les escoles, la instal·lació de càmeres de videovigilància a les comissaries de policia de Catalunya, la protecció del medi natural en paratges emblemàtics com el Parc Natural del Montseny o el delta de l'Ebre i la projecció de la institució a escala internacional. Així mateix, va treballar amb determinació per donar resposta a les crisis polítiques, sanitàries i econòmiques que hem patit els darrers anys.

Vull agrair també la confiança que em va fer el Parlament i manifestar que treballaré amb entusiasme, convicció i dedicació en la defensa dels drets i les llibertats fonamentals de totes les persones d'aquest país, i molt especialment de les més vulnerables.

El meu compromís és que la institució esdevingui un agent transformador de la nostra societat. Només escoltant i fent nostres les necessitats de les persones podrem millorar les administracions i fer un país més just.

Barcelona, 15 de març de 2023



Esther Giménez-Salinas i Colomer

■ CONSIDERACIONS GENERALS

I. CONSIDERACIONS GENERALS

L'informe 2022 de la institució del Síndic de Greuges de Catalunya recull tota l'activitat duta a terme per la institució i en destaca per a cada àrea les actuacions més rellevants. Aquest any ha estat marcat per la renovació de la persona titular de la institució, càrrec que ara ocupa Esther Giménez-Salinas després de divuit anys de mandat del síndic Rafael Ribó. La presa de possessió de la nova síndica va tenir lloc el 14 de juliol de 2022, després que el Parlament revisés la Llei 24/2009, de 23 de desembre, del Síndic de Greuges, per escurçar el mandat del síndic o síndica a sis anys no renovables.



Seguint la sistemàtica dels darrers anys, i tal com estableix la Llei del Síndic de Greuges, a aquest capítol de consideracions generals el segueix un segon capítol de dades estadístiques, en què es reflecteixen les actuacions de la institució pel que fa a les dades d'enguany i en relació amb anys anteriors, i tant amb caràcter absolut com segregades per matèries, origen geogràfic, perfil de les persones usuàries, administracions afectades, etc.

El tercer capítol relata, per matèries, les actuacions més significatives d'enguany, alhora que reflecteix algunes queixes a tall d'exemple i dona compte de totes les actuacions d'ofici obertes en cadascuna de les àrees. A continuació, i tal com estableix la Llei del Síndic de Greuges, es relacionen totes i cadascuna de les resolucions de la institució que no han estat acceptades per l'Administració, i també una mostra de les resolucions que sí que s'han complert. L'informe conclou amb un capítol relatiu a l'activitat institucional i de difusió de la institució.

Aquest informe sobre la tasca anual del Síndic de Greuges és complementat pels altres informes anuals que, per manament legal, la institució presenta al Parlament de Catalunya. Tota la informació de l'àmbit de la infància i l'educació està recollida en l'*Informe sobre els drets dels infants*, que es va lliurar al Parlament el dia 14 de desembre de 2022 i que es pot consultar íntegrament en el web de la institució, a l'apartat d'informes i resolucions. Aquest informe s'ha debatut en el si de la Comissió del Síndic de Greuges el 17 de gener de 2023.

Així mateix, l'activitat i les recomanacions formulades com a Mecanisme Català de Prevenció de la Tortura durant el 2022 queden reflectides en l'informe corresponent, que s'ha lliurat a la presidenta del Parlament el 6 de febrer de 2023 i que també es pot consultar en el web de la institució.

Finalment, l'abril de 2022 es va lliurar al Parlament el *sisè informe del Síndic de Greuges d'avaluació de la Llei de transparència, accés a la informació pública i bon govern*, disponible també en el web.

Més endavant, en aquest mateix capítol introductori, es fa referència a altres informes monogràfics lliurats al Parlament al llarg d'aquest any.

El detall de totes les actuacions i les recomanacions del Síndic de Greuges es pot trobar en les pàgines següents i també en l'espai web en què es recullen totes les resolucions emeses al llarg del 2021. Seguidament, es destaquen les consideracions i les recomanacions d'ordre general que es desprenen del conjunt de l'activitat acomplerta al llarg de l'any 2022 pel Síndic de Greuges de Catalunya i que cal posar en relleu per la seva transcendència.

PROTECCIÓ DELS DRETS SOCIALS

L'àmbit social torna a ser, amb més intensitat si és possible, el protagonista de la majoria de les intervencions de la institució del Síndic de Greuges l'any 2022, fins al punt que un 45% de les queixes iniciades aquest any corresponen a possibles situacions de lesió de drets socials.

En aquest àmbit, cal destacar en primer lloc la resposta que s'ha donat a una situació derivada de l'esdeveniment més transcendental de l'any a escala internacional: l'agressió armada llençada per la Federació Russa contra la República d'Ucraïna el mes de febrer, que encara perdura a dia d'avui, i la consegüent crisi de *persones refugiades* que han arribat al nostre país. Segons dades de l'Idescat, més de 16.000 persones procedents d'Ucraïna, entre adults i infants (alguns d'aquests, sense referents familiars) han arribat a Catalunya al llarg del 2022. Tant les administracions com la societat hi han respost amb la voluntat d'acollir, però, malgrat la bona intenció, han sovintejat les dificultats burocràtiques: el fet que la sol·licitud d'acollida es faci mitjançant cita prèvia, inaccessible per a moltes de les persones refugiades, i la lentitud i la manca de coordinació entre les administracions en la concessió d'ajuts han estat algunes de les principals queixes que han arribat a la institució. Tant és així que només el 28% de les persones refugiades provinents d'Ucraïna que hi ha a Catalunya es troben sota l'empara del Pla estatal d'acollida per a persones desplaçades procedents d'Ucraïna. La resta han estat acollides per la diàspora ucraïnesa resident a Catalunya amb l'acompanyament dels municipis i de la Generalitat, la qual cosa suposa que els recursos públics destinats a l'atenció de la població acollida a Catalunya provenen, majoritàriament, de les administracions autonòmica i local, malgrat que la competència en matèria de refugi correspon essencialment a l'Administració general de l'Estat.

Cal recordar, a més, que a Catalunya i a la resta de l'Estat hi ha milers de persones que han fugit de diferents situacions de conflicte i que estan pendents de la resolució sobre el seu estatus de persona refugiada o de protecció subsidiària. Aquestes persones tenen el mateix dret que les persones provinents d'Ucraïna de veure reconegut el seu estatus de refugiades i accedir, així, als drets i les prestacions que aquesta condició comporta.

En l'àmbit de la *salut* s'han iniciat més de 2.000 actuacions entre queixes, consultes i actuacions d'ofici. A banda de problemes endèmics als quals hem fet referència en altres informes anuals (com ara la persistència i l'augment de les llistes d'espera), en l'informe d'enguany ens hem volgut fixar en qüestions que, malgrat no ser tan generalitzades, tenen una clara afectació als drets individuals

de les persones. Ens referim, en primer lloc, al canvi de professionals sanitaris per decisió unilateral de l'Administració, normalment per necessitats del servei. Tot i que l'autoorganització és una prerrogativa de l'Administració i és comprensible que es vulgui descarregar els professionals més saturats i equilibrar de manera equitativa els serveis, això s'ha de fer tenint en compte les persones afectades, informant-les prèviament, i fent una anàlisi individualitzada de les sol·licituds de retorn, segons les circumstàncies personals de cada pacient.

En segon lloc, ens fixem en la humanització del sistema sanitari que estableix la Llei 15/1990 i que s'ha traduït, des de fa deu anys, en la implantació de la targeta sanitària individual Cuida'm, que serveix per identificar persones amb alta fragilitat relacional. Aquesta targeta és un instrument útil per oferir una atenció millor, més humana i més adequada a les necessitats de cada persona, però perquè sigui efectiva cal que tots els serveis i els professionals actuïn amb la cura i la diligència adequades, que comprovin les característiques de la persona, els antecedents i la història clínica, i també si necessita una atenció específica, cosa que no sempre succeeix. A més, la institució és del parer que, amb targeta o sense, tots els serveis sanitaris han de vetllar per la cura i l'atenció a les persones en situació de fragilitat, no només en l'aspecte mèdic sinó també en totes les gestions que hi estan relacionades i en la informació als seus familiars.

Finalment, també ens fem ressò de les dificultats que tenen les persones desplaçades temporalment a Catalunya per ser ateses pel Servei Català de la Salut, malgrat tenir-hi ple dret. De les queixes rebudes a la institució se'n desprèn que, malgrat que l'Administració no qüestiona el dret de tota persona desplaçada d'una altra comunitat autònoma a ser atesa quan demana una visita en un centre d'atenció primària, alguns dels centres de salut no en són coneixedors i d'altres, tot i ser-ho, no tenen previstos mecanismes àgils i segurs per fer efectiu aquest dret. I durant aquest temps d'espera fins que no es proporciona una resposta es pot crear un estat d'incertesa en la persona, que no s'hauria de produir i que cal evitar.

En l'àmbit dels **serveis socials**, que representa un 10% de les actuacions de la institució d'enguany, les queixes que arriben confirmen la necessitat de modificar alguns aspectes de la prestació de la renda garantida de ciutadania per fer que arribi a més persones que es troben efectivament en una situació de pobresa. Així, per exemple, si es té en compte que, tot i tenir una feina, moltes persones no disposen d'ingressos suficients per cobrir les despeses d'habitatge, alimentació i altres necessitats bàsiques, resulta lògic plantejar que es pugui compatibilitzar la prestació amb la feina i que aquesta compatibilització es generalitzi, més enllà dels supòsits en què actualment ja es permet fer-ho.

Igualment, caldria revisar els criteris que es tenen en compte per valorar la situació econòmica de les persones que sol·liciten la prestació, com ara el fet de rebre ajudes econòmiques de familiars o de terceres persones que no hi estan obligades, ja que això a la pràctica és un factor que dona lloc a moltes denegacions i, en definitiva, no respon a una realitat de disponibilitat de recursos sinó de solidaritat en situacions de necessitat econòmica.

D'altra banda, la Llei general de drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social es refereix a l'accessibilitat universal com "la condició que han de complir els entorns, processos, béns, productes i serveis, així com els objectes, instruments, eines i dispositius, per ser comprensibles, utilitzables i practicables per totes les persones en condicions de seguretat i comoditat i de la forma més autònoma i natural possible". La majoria de les queixes sobre accessibilitat que s'han rebut enguany es refereixen a les dificultats amb què topen les persones que es desplacen en cadira de rodes o tenen mobilitat reduïda

per fer-ho de manera autònoma. La institució entén que l'Administració no pot quedar-se passiva davant d'aquesta situació i que cal que hi hagi una intervenció més contundent perquè l'obstacle que impedeix el pas es retiri, fins i tot executant forçosament l'ordre si cal.

Altrament, tot i les dificultats que sens dubte té la tramitació d'una norma de l'envergadura del Codi d'accessibilitat, l'endarreriment de més de cinc anys respecte de la data en què inicialment s'havia d'aprovar és inacceptable. Cal agilitar els tràmits necessaris i aprovar-la com més aviat millor, a fi de completar i actualitzar el marc normatiu vigent i evitar que neixi desactualitzada.

La **igualtat efectiva entre homes i dones** és una altra de les preocupacions de la nostra institució, a més d'un mandat específic que les diferents lleis d'igualtat aprovades pel Parlament des del 2014 ens han encarregat. En un any en què malauradament han augmentat els crims masclistes, l'informe destaca la necessitat de no minimitzar les agressions contra les dones, sigui quina sigui la forma en què es produeixin, i l'obligació de l'Administració d'atendre les víctimes amb empatia i correcció. Així mateix, la institució del Síndic de Greuges està en vies de preparar i posar en marxa el seu segon Pla d'igualtat, amb el qual es volen actualitzar els compromisos en matèria de drets de les dones i del col·lectiu LGTBI adquirits l'any 2019.

En l'àmbit dels **drets dels infants**, l'informe anual lliurat el desembre de 2022 posa l'èmfasi en l'augment de la vulnerabilitat social dels darrers anys i el seu impacte en el malestar emocional i les oportunitats socials i educatives d'infants i adolescents. En aquest context, les polítiques de transferència de renda i de provisió de serveis adreçades a donar resposta a aquestes necessitats d'infants i adolescents en situació de vulnerabilitat no aconsegueixen cobrir-les suficientment.

Així mateix, en l'àmbit de la protecció de menors manquen reformes estructurals. Especialment destaquem el dèficit de garanties en el procés de desemparament, així com les dificultats en fer créixer l'acolliment familiar, que seria la mesura més adequada per garantir el benestar dels infants, per davant de l'acolliment residencial. Tant en un cas com en l'altre, cal abordar les causes estructurals, de caràcter social, que generen vulnerabilitats en infants i adolescents.

Finalment, en l'àmbit del dret a l'**habitatge**, l'informe se centra enguany en el deure de prevenció que tenen les administracions per evitar la pèrdua de l'habitatge habitual.

La realitat que es desprèn de les queixes rebudes en aquesta matèria ens porta a concloure que una actuació preventiva de l'Administració, encaminada a facilitar que la persona pugui mantenir l'habitatge habitual i actuar davant el risc de pèrdua de l'habitatge, és molt més efectiva, més econòmica i, sobretot, menys traumàtica per a les persones afectades.

Naturalment, cal seguir insistint en la necessitat d'incrementar el parc d'habitatges destinats al lloguer social, però a més curt termini cal potenciar els ajuts per al pagament del lloguer i escurçar els terminis de resolució, a més d'impulsar serveis públics de mediació i d'intervenció per facilitar acords que evitin la pèrdua de l'habitatge habitual.

MEDI AMBIENT, TERRITORI I CONSUM

Un dels problemes ambientals i de salut pública més greus que té plantejat el nostre país és l'enorme presència d'elements d'**amiant** en tota mena d'edificacions, tant de titularitat pública com privada i amb usos diversos, inclosos els residencials. La retirada d'aquests elements en el menor temps possible, encara que sigui de manera gradual, és tan important com complexa, i passa, en primer lloc, per la creació de registres públics que permetin identificar els edificis amb contingut d'amiant. En aquest sentit, la institució del Síndic de Greuges reconeix la iniciativa del Govern de la Generalitat d'elaborar un cens de l'amiant a Catalunya per eliminar-lo de tots els edificis públics i privats, i de donar suport als municipis perquè puguin complir l'obligació que els imposa la normativa de l'Estat i de la Unió Europea a aquest efecte. La magnitud del problema requereix un treball conjunt de les administracions implicades i, en aquest sentit, la institució veu encertada la creació de la Comissió per a l'Erradicació de l'Amiant, que té una àmplia representació de les administracions públiques implicades i l'encàrrec d'impulsar una estratègia conjunta per erradicar de forma definitiva l'amiant a Catalunya.

Mentrestant, fruit de les queixes i actuacions d'ofici que hem tramitat durant el 2022, hem recomanat a les administracions implicades que en les actuacions més imminents es tinguin en compte, entre altres coses: prioritzar la retirada de l'amiant en escoles i entorns escolars; valorar amb rigor la viabilitat de l'ús de tècniques alternatives com ara l'encapsulament de l'amiant; vincular la retirada de cobertes amb amiant i la instal·lació de plaques fotovoltaiques, i elaborar un nou text normatiu en què s'inclogui un enfocament transversal de la problemàtica de manera que, juntament amb les previsions de seguretat i salut laboral, es tinguin en compte la protecció del medi ambient i de la salut pública.

D'altra banda, una conseqüència de l'agressió russa a Ucraïna, a banda de la crisi de persones refugiades a la qual hem fet referència més amunt, ha estat l'**increment exponencial dels preus dels subministraments d'electricitat i gas a les llars**, que s'ha vist agreujat per unes taxes d'inflació a Europa que feia dècades que no es veien. En aquest context, els poders públics han aprovat durant el 2022 un seguit de mesures excepcionals, entre les quals destaca (amb l'autorització prèvia de la Unió Europea) un mecanisme excepcional que fins al maig del 2023 limita el preu del gas en el mercat majorista als productors d'electricitat, com ara les centrals tèrmiques. Ara bé, si bé aquesta mesura ha permès contenir fins a cert punt l'increment dels preus de l'electricitat en comparació amb altres països, cal remarcar que aplicar-la suposa un cost que assumeixen els consumidors en la seva factura de la llum, i això no s'ha difós prou ni es reflecteix de manera prou clara a les factures, cosa que ha generat nombroses queixes i consultes a la institució.

Cal afegir a aquesta manca d'informació el fet que moltes persones desconeixen quina tarifa d'electricitat se'ls aplica (mercat lliure o últim recurs) i, per tant, si tenen dret a accedir o no al bo social, un descompte que han de fer les empreses comercialitzadores de referència a les persones consumidores en situació de vulnerabilitat econòmica, en funció del seu nivell d'ingressos i del compliment de determinats requisits personals i familiars. La tramitació d'aquest bo segueix sent massa complexa, i continua deixant fora moltes persones que hi tindrien dret.

Precisament, combatre la pobresa energètica i concertar mesures de suport a les famílies que es troben en aquesta situació va ser l'objecte dels acords signats l'abril del 2021 entre la Generalitat de Catalunya i Endesa. Aquest 2022 la

institució del Síndic de Greuges ha iniciat una actuació d'ofici per fer el seguiment de la implementació dels compromisos acordats, tenint present que el subministrament d'electricitat és un servei bàsic d'acord amb el Codi de consum de Catalunya i que això obliga les empreses a oferir una protecció especial als consumidors, alhora que obliga les administracions de consum a vetllar perquè això és compleixi.

ADMINISTRACIÓ PÚBLICA, FUNCIÓ PÚBLICA I TRIBUTS

L'accés lliure i incondicionat a les oficines d'atenció ciutadana i de registre de les administracions públiques es va veure interromput sobtadament el mes de març de 2020, amb la declaració de l'estat de l'alarma per la pandèmia per covid-19, el confinament general de la població i el tancament de les oficines administratives. Posteriorment, amb la reobertura de les oficines administratives, les administracions van optar de forma generalitzada per fixar la **cita prèvia obligatòria** com a requisit per rebre atenció presencial a les dependències administratives, com a via per respectar les limitacions d'aforament establertes en cada moment. Avui, quan aquestes restriccions ja no existeixen, la cita prèvia segueix sent la regla per a l'atenció presencial a les administracions, i les complicacions que això genera (inaccessibilitat real per a la ciutadania, inflexibilitat en casos d'extinció de terminis) han provocat nombroses queixes a la nostra institució. Per a la síndica, la restricció del dret a accedir presencialment a dependències de l'Administració, que pot generar situacions de desatenció i desigualtat en l'accés, o fins i tot la impossibilitat d'exercir drets i facultats subjectes a termini, no té empara jurídica. I tot i que s'han de reconèixer els avantatges organitzatius que té una atenció ordenada a través de la cita prèvia, això no pot implicar la vulneració del dret de les persones a ser ateses de manera presencial sense restriccions. Cal, doncs, tornar a orientar els serveis d'atenció ciutadana en benefici de les persones, fent-los accessibles i amables.

Amb relació al dret a l'atenció presencial, hem volgut alertar també sobre la **fractura digital** i el risc d'exclusió per als col·lectius més vulnerables i la gent gran quan no tenen possibilitat de relacionar-se electrònicament amb les administracions. En aquest sentit, cal procurar especialment no imposar la relació electrònica a col·lectius dels quals no es té la certesa que tinguin els mitjans i la capacitació necessaris per a aquesta relació electrònica. Al mateix temps, reclamem un esforç per afavorir la inclusió digital i facilitar la relació electrònica a les persones que voluntàriament es vulguin adreçar a les administracions per aquesta via. Ara bé, en aquest cas, la relació electrònica entre la persona i l'Administració s'ha de desenvolupar correctament. I és que de vegades les administracions han aprofitat que disposaven d'adreces personals de correu electrònic per enviar-hi notificacions de diversos tràmits sense que, d'una banda, hi hagi una constància de la voluntat expressament manifestada per les persones en aquest sentit i sense que, d'altra banda, es tingui en compte que en el correu electrònic només s'hi pot enviar l'avís de posada a disposició de la notificació, però no s'hi pot fer la notificació.

En ocasió de la tramitació de diverses queixes amb aquest fonament, la institució ha assenyalat a les administracions corresponents que especialment en els procediments sancionadors cal assegurar l'eficàcia de l'actuació administrativa, i més concretament de la notificació dels tràmits del procediment, com ara la proposta de resolució i la resolució final, tenint en compte que la notificació en paper al domicili o els dos intents de notificació sense èxit és el que permet tenir constància que s'ha tramès o que s'ha rebut quan la persona interessada no ha expressat la seva voluntat de rebre les notificacions electròniques.

En l'àmbit de la **funció pública**, el 2022 ha estat un any amb nombrosos processos selectius, el desenvolupament dels quals ha generat no poques tensions entre les persones candidates a accedir a un lloc de treball a l'Administració. La institució ha manifestat que participar en un procés selectiu té un cost humà important per a les persones aspirants, i no és admissible que les administracions els afegeixin incerteses i dilacions injustificades al llarg de la tramitació, com ha succeït en la convocatòria núm. 242, al cos superior d'administració de la Generalitat. Per això, entenem que, juntament amb les convocatòries, les administracions han de publicar una planificació de les diferents fases del procés i han de mantenir els aspirants al corrent de les afectacions del procés de manera permanent.

Encara en aquest àmbit, la institució ha manifestat reiteradament que, en l'accés a l'ocupació pública de personal temporal, l'absència d'un manament legal de reserva específic a favor de les persones amb discapacitat no ha de constituir cap obstacle perquè les administracions fixin mesures de discriminació positiva, sempre que la capacitat funcional dels aspirants quedi garantida. El fet que l'Estatut bàsic de l'empleat públic estableixi una obligació legal de reserva del 7% per a persones amb discapacitat a les ofertes d'ocupació pública no impedeix que aquesta reserva es pugui fer extensible a tots els casos en què s'hagi de recórrer a la cobertura temporal dels llocs de treball, ja sigui per la via de la constitució de borses de treball, ja sigui per la via de processos selectius per a la provisió temporal de llocs de treball (interinatges i contractes temporals). L'ocupació de llocs amb caràcter temporal no pot quedar al marge de la política de reserva perquè, altrament, es privaria les persones amb discapacitat de l'oportunitat d'integrar-se al món laboral i d'assolir una experiència que podrien fer valer com a mèrit per participar en la convocatòria d'un procés selectiu. Qualsevol restricció en l'accés a l'ocupació pública pugna amb el compliment dels manaments constitucionals, estatutaris i legals que obliguen els poders públics a garantir la protecció jurídica de les persones amb discapacitat i promoure'n la integració laboral.

D'altra banda, la institució considera que la **política fiscal** és una de les eines més importants per lluitar contra la desigualtat, la pobresa i l'exclusió social. Una fiscalitat suficient i justa, que redistribueixi correctament la riquesa, és el millor instrument per aconseguir una societat més equitativa, garantir els drets socials i oferir un estat de benestar que dignifiqui la vida de les persones. Aquesta institució ha detectat, tal com s'explica en l'apartat corresponent d'aquest informe, que hi ha situacions en què les persones que reben una prestació social, per raó de la fiscalitat aplicada, tenen un resultat econòmic final i una renda disponible per destinar a les necessitats bàsiques familiars més baixos que si no haguessin percebut l'ajut. Quan això passa, es produeix una pèrdua total de l'objecte i la finalitat de la prestació com a mecanisme protector de la situació de necessitat específica en què es troben.

Per tant, no n'hi ha prou amb el reconeixement formal o normatiu de les prestacions com a mesures de suport i protecció social a persones i col·lectius en situació de necessitat. Perquè les prestacions siguin reals i efectives, cal configurar-les tenint en compte el conjunt del sistema i la normativa sectorial que els és aplicable. Convé coordinar-les, doncs, amb el règim fiscal, de manera que, per raó de la tributació aplicada, no s'assoleixi un resultat final que distorsioni, desvirtui o invalidi la funció i la finalitat de la prestació atorgada.

INFORMES EXTRAORDINARIS

Una de les activitats més rellevants del Síndic de Greuges, per l'abast que té, és l'elaboració d'informes monogràfics extraordinaris, que se sumen als informes periòdics, de caràcter anual, que encomanen a la institució la Llei del Síndic de Greuges i la Llei de transparència. Aquesta activitat extraordinària s'ha anat consolidant els darrers anys i ha deixat de ser esporàdica o puntual per esdevenir una part central de les funcions de la institució. El format d'informe extraordinari permet analitzar en profunditat temes que no es poden tractar amb prou amplitud en queixes individuals.

A banda de fer-se'n difusió pública, els informes es registren al Parlament de Catalunya i es debaten en la Comissió del Síndic de Greuges o en la comissió competent per raó de la matèria. Enguany, s'han elaborat i registrat en seu parlamentària set informes extraordinaris:

- *Informe sobre els drets i usos lingüístics de la infància i l'adolescència.* Març 2022
- *Les contencions mecàniques al sistema penitenciari de Catalunya. Anàlisi de la praxi i del marc regulador.* Març 2022
- *Seguiment de la Resolució 2381/2021 de l'Assemblea Parlamentària del Consell d'Europa.* Abril 2022
- *Reptes i dificultats en l'accés de les dones als cossos policials de Catalunya i al cos de bombers de la Generalitat.* Juny 2022
- *Cas Pegasus: vulneracions dels drets a la intimitat, la defensa i d'altres drets.* Juny 2022
- *La protecció dels infants i els adolescents en l'entorn digital.* Novembre 2022
- *La dotació de personal i la gestió d'equips educatius en els centres amb elevada complexitat.* Desembre 2022

Tots aquests informes, a més de la quarantena d'informes de supervisió singular amb els municipis i les comarques amb qui el Síndic de Greuges té conveni, es poden trobar en el web de la institució.

REFLEXIÓ FINAL

Les prioritats del mandat de la síndica de greuges de Catalunya

Després de prendre possessió del càrrec de síndica de greuges el dia 14 de juliol de 2022, el mes de desembre Esther Giménez-Salinas va tenir l'oportunitat de presentar els eixos i les prioritats del seu mandat davant la Comissió del Síndic de Greuges del Parlament de Catalunya. En el marc de la crisi econòmica i social derivada de la pandèmia i la situació bèl·lica que viu Europa, la síndica va assenyalar que és imprescindible que la institució posi èmfasi en l'àmbit social. Entre altres qüestions, preocupen especialment l'accés efectiu a un habitatge digne, les llargues llistes d'espera en l'àmbit de la salut i la manca de professionals en certes especialitats, sobretot la cobertura dels serveis que garanteixen la medicina de família, la pediatria i la salut mental de la població tant infantil com adulta.

En l'àmbit de l'atenció a la infància preocupa l'augment de la pobresa infantil, tal com s'ha posat de manifest en el recent informe anual del Síndic de Greuges sobre els drets dels infants, i es promou la lluita contra la segregació escolar mitjançant el Pacte contra la segregació. Així mateix, cal reformular el sistema protector dels infants per fer-lo més garantista, tal com s'ha assenyalat més amunt. És a dir, que la finalitat protectora no entri en contradicció amb la obligació de l'Administració de garantir els drets dels infants i de les seves famílies.

La política social ha de vetllar pels més vulnerables, ja que són els que pateixen en major grau les conseqüències de les deficiències del sistema. En aquest mandat ens centrarem a vigilar que l'Administració garanteixi prestacions socials realment accessibles i procediments i serveis àgils i flexibles. A més, cal avançar cap a models assistencials per a les persones grans que prestin una atenció específica a les seves necessitats físiques i mentals, però que també tinguin en compte la seva voluntat. I pel que fa a les persones amb discapacitats físiques, orgàniques i/o intel·lectuals, cal reprendre els esforços iniciats amb el Pacte nacional pels drets de les persones amb discapacitat per impulsar sistemes d'atenció integral a les persones i avenços reals en la seva inclusió social. L'aparició i l'increment de posicionaments discriminatoris contra les dones i de discursos d'odi respecte de les persones homosexuals, bisexuals i transsexuals, sovint acompanyats d'agressions, ens preocupen en un context en què creïem superades certes idees i prejudicis. La tasca de prevenció de les violències per raó de gènere o LGTBI-fòbia ha d'adoptar formes més creatives, més pedagògiques i alhora més eficaces. A més, una mirada victimològica davant d'aquestes formes de violència i discriminació serà enormement útil en el disseny de les intervencions d'atenció a les persones que les pateixen.

La institució supervisarà el combat contra la pobresa energètica i les mesures de suport a les famílies que es troben en aquesta situació. En aquest sentit, cal simplificar els tràmits dels bons socials, que són un obstacle perquè moltes famílies accedeixin a aquests ajuts. Com s'ha apuntat més amunt, cal verificar el ple compliment dels acords signats l'abril del 2021 entre la Generalitat de Catalunya i Endesa i ampliar-los a altres companyies elèctriques.

Així mateix, la crisi climàtica i la protecció del medi natural i del territori és una altra de les preocupacions de la institució. Des d'aquest punt de vista, un dels reptes del mandat és supervisar la transició energètica a Catalunya. Portem un enorme endarreriment per assolir els compromisos que ens imposa la Unió Europea (30% de renovables al 2030), però alhora aquesta transició s'ha de fer de manera racional, planificada, equitativa i participada amb el territori on s'implanti.

Aquestes prioritats demanen que la institució del Síndic de Greuges col·labori amb totes les administracions i empreses prestadores de serveis d'interès general a Catalunya. Els demanem que siguin més amables, menys verticals i amb una cultura més femenina. Cal simplificar els tràmits administratius i fer-los més accessibles a les persones. Des d'aquest punt de vista, entre els objectius del mandat podem apuntar a:

- Impulsar un ús del llenguatge més clar i entenedor, pensant en la ciutadania. Aquest objectiu l'hem d'aplicar també a la nostra institució.
- Aconseguir que la cita prèvia no es converteixi en un obstacle per a l'accés de la ciutadania a l'Administració.
- Fomentar el dret de les persones a ser assistides en l'ús dels mitjans electrònics per relacionar-se amb les administracions.

A més, volem ser molt proactius en el diàleg amb les entitats del territori i altres actors com les sindicatures i defensories locals, que estan a primera línia en la defensa de drets. La nostra tasca només és possible quan aquests col·lectius ens forneixen d'informació sobre terreny, fet que és imprescindible per conèixer la realitat dels problemes.

A parer nostre, les queixes i les actuacions d'ofici, mes enllà del seu valor individual, han de tenir una repercussió en la col·lectivitat, de manera que és important no només que l'Administració en faci cas en cada cas concret, sinó quin poder de transformació tenim. Per això, juntament amb l'actuació d'ofici haurem d'incorporar l'actuació transformadora, és a dir, la capacitat de transformació que avaluarem en totes les queixes i actuacions d'ofici. Aquesta actuació transformadora és un objectiu prioritari de la síndica. No busquem tant la quantitat sinó la capacitat de transformació.

En aquest sentit, també volem incorporar la idea de la justícia restaurativa, que té per objecte buscar formes de reparació del dany com a resposta al conflicte i evitar que el càstig sigui la reacció primera. La reparació és bona i útil per a les persones que pateixen el greuge i alhora promou una responsabilització autèntica en qui l'ha produït. Entenem que és important anar cap a una cultura de desjudicialització dels conflictes, i deixar de recórrer a la justícia per resoldre situacions que es podrien abordar fàcilment mitjançant solucions pactades, més satisfactòries, més àgils, més econòmiques.

En suma, la capacitat d'escolta, l'amabilitat, la justícia restaurativa, el retorn a la societat i l'eficàcia han de ser els eixos transversals de tota la nostra actuació. Tot plegat, amb la voluntat de ser una institució útil per a la ciutadania, que ajudi a resoldre problemes puntuals amb l'Administració i a detectar problemes, tensions i disfuncions estructurals que, per mitjà de la nostra intervenció, es puguin resoldre.

Relacions amb les administracions

La institució del Síndic de Greuges valora positivament la bona predisposició que tenen totes les administracions i empreses amb qui es relaciona la institució, tant pel que fa a la tramitació de les queixes com pel que fa a la receptivitat dels suggeriments.

En termes quantitatius, el nombre de queixes rebudes ha tornat a xifres anteriors de la pandèmia, al voltant de les 10.000 anuals. Han crescut molt les consultes i s'ha mantingut estable el nombre d'actuacions d'ofici obertes. Dels més de 14.000 expedients tancats enguany, iniciats el mateix 2022 i en anys anteriors, aproximadament en la meitat s'hi ha detectat alguna actuació irregular o millorable de l'Administració. En molts casos, l'Administració ha corregit la seva actuació en el curs de la tramitació de la queixa. Quan ha calgut una resolució expressa de la institució, amb recomanacions i suggeriments, el percentatge d'acceptació de les nostres propostes continua sent molt elevat: un 80% de les més de 4.500 resolucions de la institució s'han acceptat totalment, mentre que fins a un 19,4% s'han acceptat de manera parcial, cosa que deixa en un ínfim 0,6% les resolucions no acceptades per l'Administració. Malgrat aquest nombre tan escàs, en l'apartat corresponent d'aquest informe exposem les recomanacions que no han estat acceptades i fem una menció especial d'aquelles que, a parer nostre, són especialment greus per la manca de sensibilitat vers els drets de la ciutadania que impliquen. Tampoc no podem estar plenament satisfets amb les resolucions que només s'accepten parcialment, especialment quan tracten àmbits tan rellevants com l'educació, el medi ambient i els serveis socials.

En qualsevol cas, cal destacar el fet que la institució del Síndic de Greuges no ha detectat situacions greus d'obstaculització de la seva tasca per part de cap administració ni empresa, tot al contrari. Malgrat que algunes pateixen colls d'ampolla i dificultats per tramitar les nostres actuacions, la seva resposta sempre és positiva i col·laboradora. La institució, però, continuarà treballant per millorar les dades de tramitació i d'acceptació de les recomanacions.

La tramitació electrònica torna a ser la principal via de comunicació amb la ciutadania, però s'han respectat com sempre els drets de les persones que tenen dificultats amb els mitjans electrònics. A més, amb l'objectiu d'apropar la institució a la ciutadania, l'any 2022 l'oficina del Síndic de Greuges ha fet 123 desplaçaments arreu del territori. D'aquests, 87 van ser amb atenció mixta, presencial i telemàtica, i els 36 restants, només amb atenció telemàtica. Cal tenir en compte que els 23 primers, corresponents als mesos de gener i febrer, estaven afectats per la impossibilitat de tenir contactes presencials pel rebrot de contagis de covid-19. En aquests desplaçaments s'han visitat 94 municipis, inclosos tots els municipis i les comarques amb els quals el Síndic de Greuges ha signat un conveni d'atenció singularitzada. També s'ha visitat Vielha, en el marc del conveni amb el Conselh Generau d'Aran.

Alhora, la institució té la voluntat de continuar treballant amb tots els actors rellevants, inclosos els síndics locals i universitaris, els defensors autonòmics i el Defensor del Poble, i també amb els organismes internacionals competents en l'àmbit dels drets humans.

Aquestes millores i el treball en xarxa permetran mantenir i incrementar la bona valoració que tenen de la institució les persones que s'hi apropen. Una valoració positiva que només és possible gràcies a la professionalitat i la vocació de servei de l'equip humà que integra el Síndic de Greuges de Catalunya.

■ LES ACTUACIONS DE LA INSTITUCIÓ DEL SÍNDIC DE GREUGES DURANT L'ANY 2022

2.1. INTRODUCCIÓ

El capítol II de l'informe anual del Síndic de Greuges recull les dades principals de les actuacions iniciades entre l'1 de gener i el 31 de desembre de 2022. També informa de les actuacions tramitades, que són les que s'han treballat en el decurs de l'any, independentment de l'any en què es va obrir l'expedient.

Nota metodològica

Expedients acumulats

Per a l'elaboració d'aquest informe anual s'ha seguit la línia dels anys anteriors. Tot i això, de cara a l'informe de l'any vinent s'hi introduiran modificacions importants. De moment, enguany, el canvi de mandat ha suposat revisar la recollida i l'explotació de les dades obtingudes els darrers anys. Fruit d'aquesta revisió, s'ha valorat de quina manera els expedients acumulats expliquen la realitat social i econòmica de les persones que presenten queixes a la institució del Síndic de Greuges.

L'article 40 de la Llei 24/2009, de 23 de desembre, del Síndic de Greuges, estableix que la institució “pot acumular la tramitació de les queixes i les sol·licituds d'actuació d'ofici que siguin relatives a uns mateixos actes i formulin pretensions idèntiques”. És per això que, davant d'aquest tipus de situacions, es reproduïx tota la tramitació per a cadascuna de les persones interessades i les administracions de manera conjunta. Cada persona interessada té assignat un número d'expedient, de manera que pot accedir a la tramitació sense afectar drets de terceres persones.

A mode d'exemple, les taules següents mostren l'efecte dels expedients acumulats durant els darrers anys de tramitació de la institució.

Taula 1. Queixes iniciades durant el període 2018-2022 tenint en compte els expedients acumulats

	2018	2019	2020	2021	2022
Queixes	10.495	10.543	11.317	11.932	9.953
Actuacions d'ofici	267	222	303	264	193
Consultes	9.987	8.843	10.165	12.727	13.381
Total	20.749	19.608	21.785	24.923	23.527
Variació total actuacions (%)		-5,50	11,10	14,40	-5,60

Taula 2. Queixes iniciades durant el període 2018-2022 comptant cada expedient acumulat com un sol cas

	2018	2019	2020	2021	2022
Queixes	8.064	7.848	8.091	9.008	8.586
Actuacions d'ofici	267	222	303	264	193
Consultes	9.987	8.843	10.165	12.727	13.381
Total	18.318	16.913	18.559	21.999	22.160
Variació total actuacions (%)		-7,67	9,73	18,54	0,73

Les dues perspectives (acumulació de procediments i recompte d'expedients comptant cada motiu d'acumulació com un sol cas) coexisteixen i convé tenir-les presents, perquè expliquen comportaments que han tingut les persones que s'han adreçat a la institució, tant de manera individual com col·lectiva.

És per això que, a banda dels canvis que es puguin produir en futurs informes anuals, es farà una comparació entre les queixes iniciades amb expedients acumulats i les queixes iniciades comptant cada expedient acumulat com un cas. A més, s'informarà dels expedients acumulats que s'hagin iniciat durant l'any i del nombre de queixes que s'hagin obert per cada motiu d'acumulació.

Recompte de les persones interessades

El nombre de persones que s'han adreçat a la institució s'ha obtingut fins ara a partir del nombre de queixes i consultes que s'han fet, independentment de si les persones interessades presentaven diferents queixes durant el mateix any.

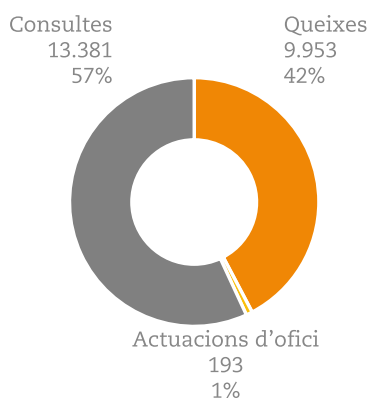
Atès que l'objectiu d'aquest mandat és identificar i vetllar per les persones més vulnerables del conjunt del territori, és cabdal conèixer de manera precisa el perfil de les persones que sol·liciten la intervenció de la institució.

En aquesta línia, s'està treballant per recollir dades sociodemogràfiques de les persones que han sol·licitat la intervenció del Síndic de Greuges, independentment de si han presentat una o més queixes o consultes durant el mateix any.

Quadre resum de les dades generals de la institució



18.068 persones
s'han adreçat a la institució



23.527 actuacions
comptant expedients acumulats

9.953 **13.381** **193**
queixes consultes actuacions d'ofici

2.2. LES PERSONES

Durant l'any 2022 han sol·licitat la intervenció de la institució del Síndic de Greuges 18.068 persones, la qual cosa ha donat lloc a 23.334 actuacions (9.953 queixes i 13.381 consultes).

Taula 3. Tipus de persones que s'han adreçat a la institució del Síndic de Greuges

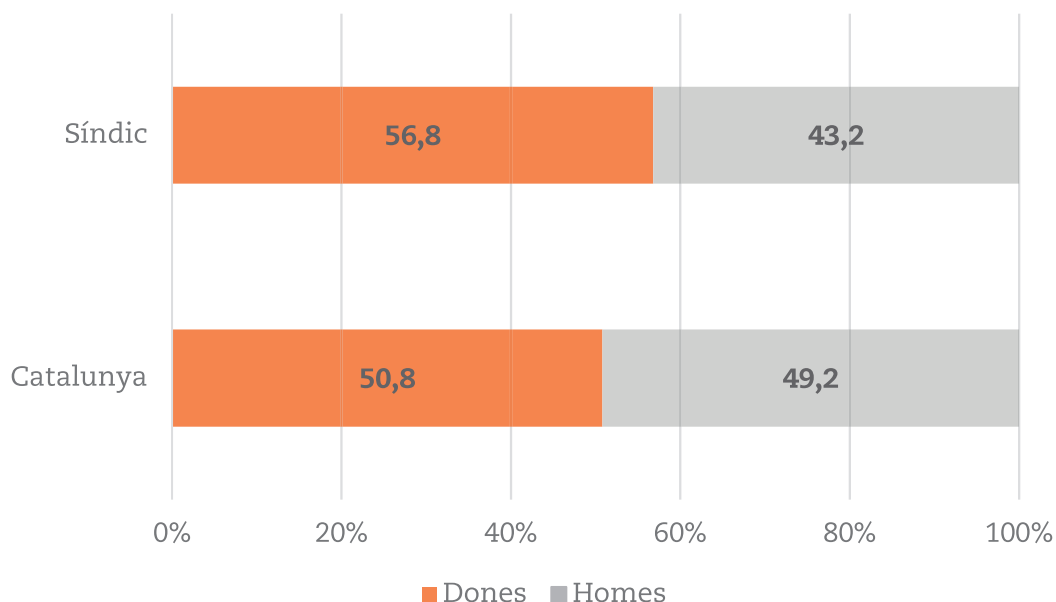
Tipus de persona	N	%
Persones físiques	17.639	97,63
Persones jurídiques	429	2,37
Empreses, entitats sense afany de lucre, plataformes	401	2,22
Administració	17	0,09
Serveis / Equipaments	7	0,04
Altres defensories	4	0,02
Total	18.068	100,00

El 97,63% de les persones que han sol·licitat la nostra intervenció són persones físiques, mentre que només un 2,37% són persones jurídiques. Entre aquestes, hi ha administracions o altres defensories que s'adrecen al Síndic de Greuges quan consideren que s'ha produït una vulneració de drets i és possible que la institució encara no hagi rebut la informació.

També en 7 casos s'han adreçat a la institució equipaments, recursos assistencials o serveis vinculats a una administració (per exemple, centres educatius, sanitaris, comissaries, etc.).

2.2.1. Les persones físiques

Gràfic 1. Persones físiques que s'adrecen a la institució segons sexe en relació amb la població de Catalunya

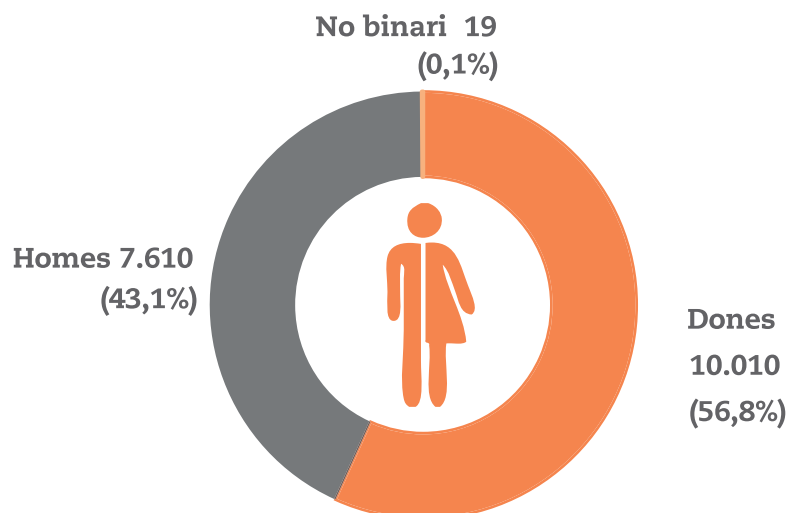


Font: Elaboració pròpia a partir de la base de dades del Síndic de Greuges i dades de població per sexe d'Idescat.

El 56,8% de les persones físiques que s'han adreçat a la institució durant l'any 2022 són dones (10.010), i només un 43,2% són homes (7.610). En 19 casos les persones s'han definit com a no binàries. De moment es tracta, doncs, d'una representació minoritària.

Les dades contrasten amb les estadístiques generals de població de Catalunya, en què la distribució entre homes i dones és més igualitària. Aquesta desigualtat en la distribució es reproduïx cada any al Síndic de Greuges, i la diferència és més o menys elevada en funció de l'àmbit en què s'inscriu la queixa o consulta. Així, com es podrà veure quan es tractin les actuacions de la institució, la presència de dones és superior en matèries com educació, infància i adolescència, serveis socials o habitatge, fet que reflecteix el paper de les dones: d'una banda, com a persones que es poden trobar en una situació més desfavorable; i de l'altra, com a persones que s'encarreguen de la cura d'infants o de persones dependents o que tenen càrregues familiars.

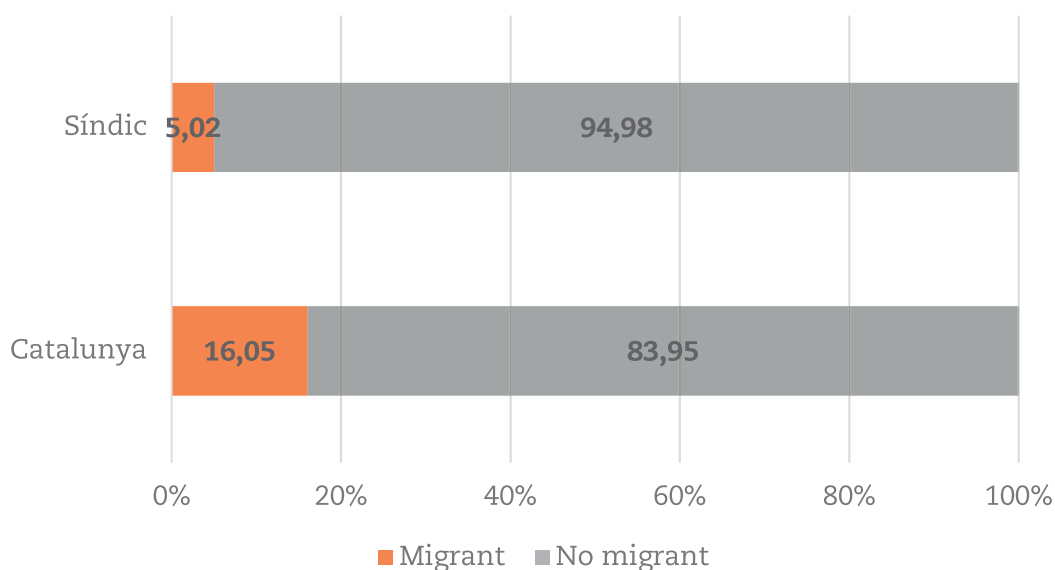
Gràfic 2. Persones físiques que s'han adreçat a la institució segons el gènere sentit



En relació amb el gènere sentit, les dades no varien gaire, atès que només en 19 casos les persones s'han identificat com a no binàries.

Pel que fa a l'origen o la procedència, el percentatge de població migrant que s'adreça a la institució és inferior respecte al percentatge que aquesta població representa a Catalunya.

Gràfic 3. Percentatge de persones migrants que s'han adreçat a la institució en relació amb la població de Catalunya



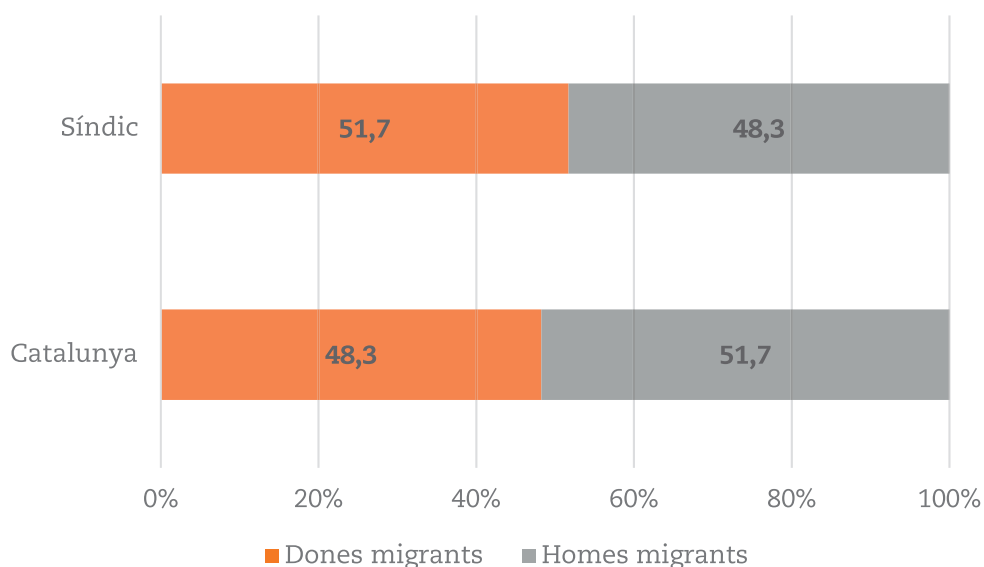
Font: Elaboració pròpia a partir de la base de dades del Síndic de Greuges i dades de població migrant d'Idescat.

En aquest sentit, s'observa que la institució del Síndic de Greuges té dificultats per arribar a la població migrant. El fet que molts dels tràmits que ha de fer la població migrant amb l'Administració siguin de competència estatal i, per tant, acostumin a derivar-se al Defensor del Poble espanyol explica gran part d'aquesta dada, juntament amb el fet que entre la població migrant es coneix poc la institució. És per aquest motiu que un dels objectius d'aquest mandat és arribar a col·lectius que no coneguin gaire la institució, entre els quals hi ha la població migrant.



La síndica vol arribar als col·lectius més vulnerables de la societat i, en particular, a persones en risc d'exclusió social, infants, gent gran i migrants

Gràfic 4. Distribució de migrants que s'han adreçat a la institució en relació amb la població de Catalunya segons sexe

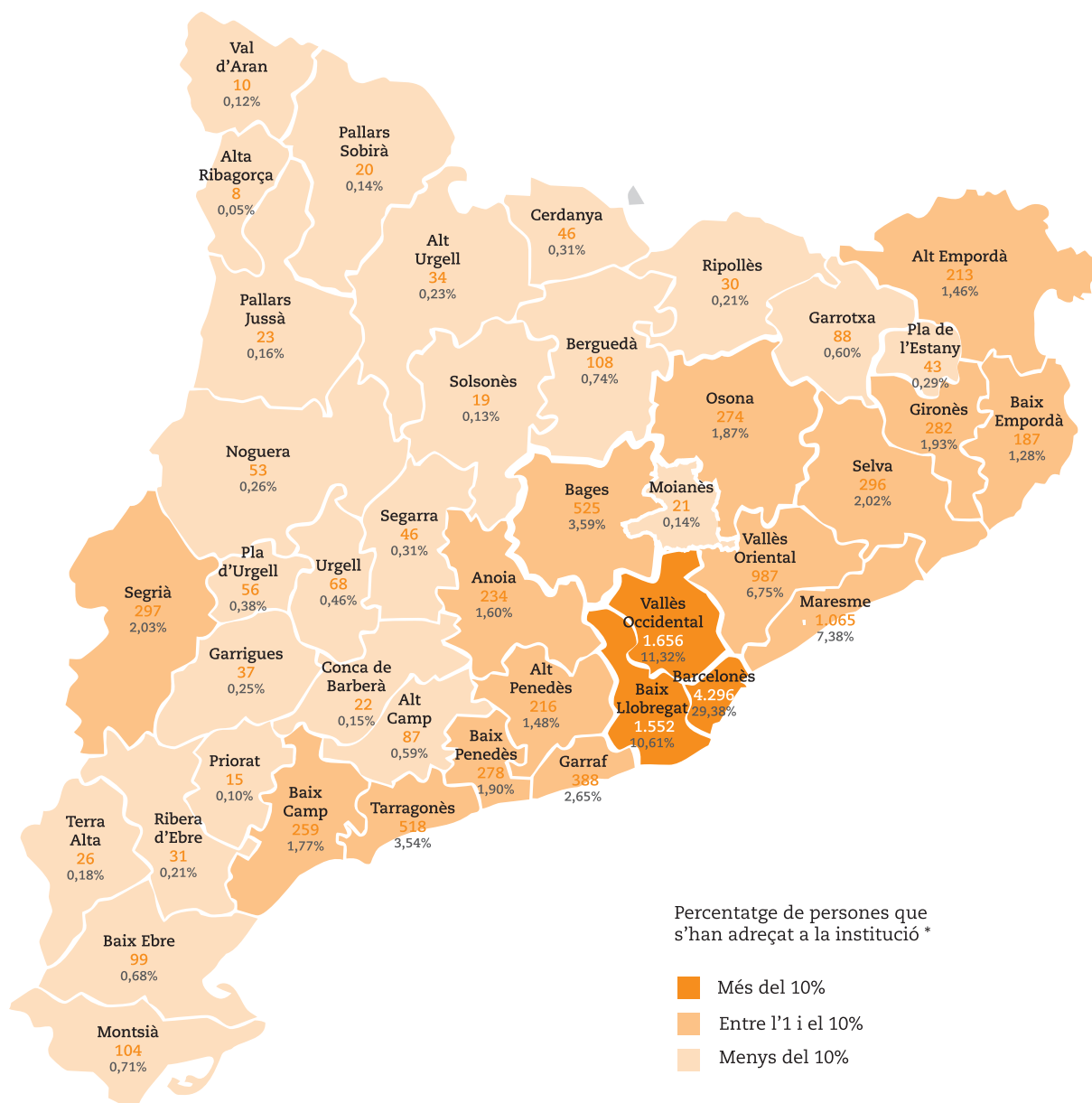


Font: Elaboració pròpia a partir de la base de dades del Síndic de Greuges i dades de població migrant d'Idescat.

Pel que fa a l'origen o la procedència de les persones que s'adrecen a la institució del Síndic de Greuges, el 4,5% de les dones són migrants, mentre que ho són el 5,6% dels homes. Atès que hi ha una sobrerrepresentació de les dones que s'han adreçat a la institució, el percentatge de dones migrants és inferior al dels homes, malgrat que en dades absolutes és superior.

De fet, si es fa l'anàlisi tenint presents altres factors que poden ser causa de vulnerabilitat (interseccionalitat), s'observa que del conjunt de migrants que s'han adreçat a la institució, un 51,7% són dones, mentre que un 48,3% són homes. Això fa palès, de nou, la situació d'especial vulnerabilitat en què es troben les dones, especialment quan s'hi afegeixen altres situacions de vulnerabilitat. La situació s'inverteix en el cas de Catalunya.

Gràfic 5. Distribució comarcal de les persones físiques que s'han adreçat a la institució del Síndic de Greuges



*També s'han rebut 2.890 tramitacions electròniques que no se circumscriuen a cap territori, 105 de la resta de l'Estat espanyol i 20 d'altres països.

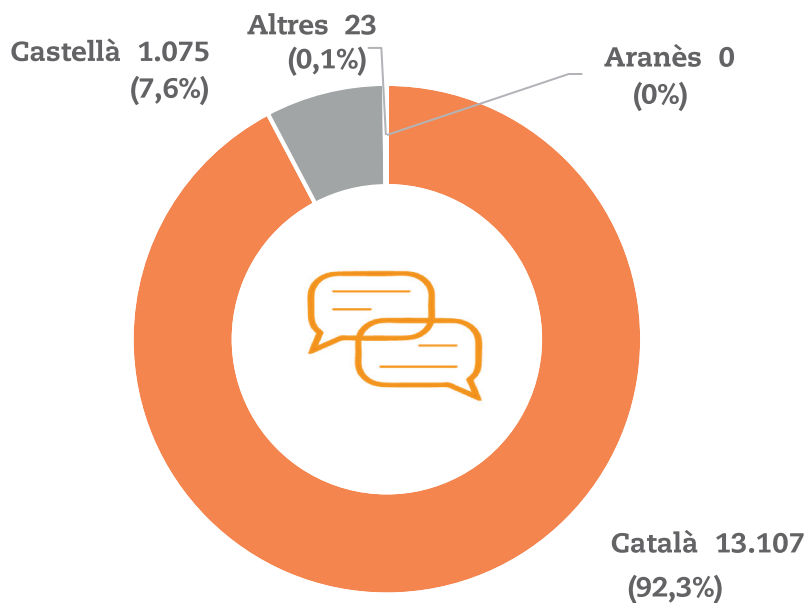
És cabdal incrementar la presència de la institució al territori, col·laborant de manera més estreta amb els síndics locals



La distribució territorial mostra que les comarques de l'interior de Catalunya són les que percentualment s'adrecen menys a la institució –si bé és cert que també són les menys poblades.

Amb tot, és cabdal incrementar la presència de la institució arreu del territori, col·laborant de manera més estreta amb els síndics locals.

Gràfic 6. Idioma emprat per les persones quan s'adrecen a la institució



En relació amb l'idioma, la majoria de persones fan servir el català quan s'adrecen a la institució, tant per fer una consulta com per presentar una queixa.

2.2.2. Les persones jurídiques

Tot i que les persones jurídiques només suposen un 2,37% de les persones que s'han adreçat a la institució, convé analitzar amb detall algunes de les seves característiques.

Taula 4. Tipus de persones jurídiques que s'han adreçat a la institució

	N	%
Comunitats de propietaris i associacions veïnals	131	32,67
Entitats sense afany de lucre (ESAL)	131	32,67
Empreses privades	90	22,44
Organitzacions polítiques	26	6,48
Organitzacions laborals	19	4,74
Organitzacions empresarials	3	0,75
Organitzacions religioses	1	0,25
Total	401	100,00

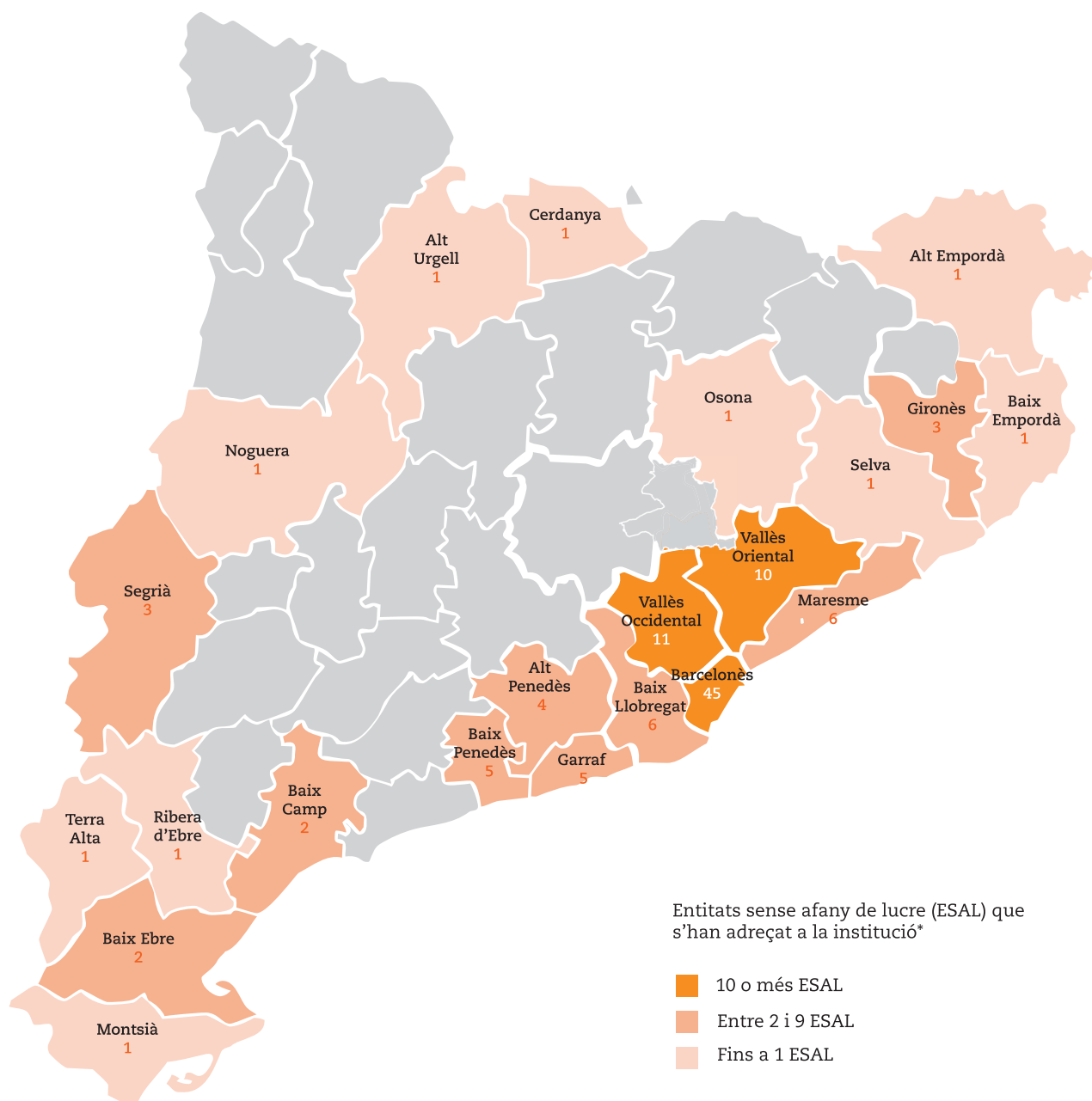
Respecte d'anys anteriors, les comunitats de propietaris, les associacions veïnals i les entitats sense afany de lucre són el tipus de persones jurídiques que més s'han adreçat a la institució, seguides de les empreses privades.

Taula 5. Tipus d'entitats sense afany de lucre o sectors en què treballen les entitats que s'han adreçat a la institució

	N	%
Ensenyament, formació i recerca	29	22,1
Medi ambient	19	14,5
Entitats culturals	12	9,2
Drets econòmics i socials	11	8,4
Drets humans	11	8,4
Assistència social i salut	9	6,9
Entitats esportives o clubs esportius	9	6,9
Drets civils i polítics	6	4,6
Famílies, infants i adolescents	5	3,8
Salut	5	3,8
Afeccionats	4	3,1
Associacions juvenils	3	2,3
Cooperació i desenvolupament	3	2,3
Entitats municipalistes	2	1,5
Professionals i activitat econòmica	2	1,5
Associacions de consumidors	1	0,8
Total	131	100,0

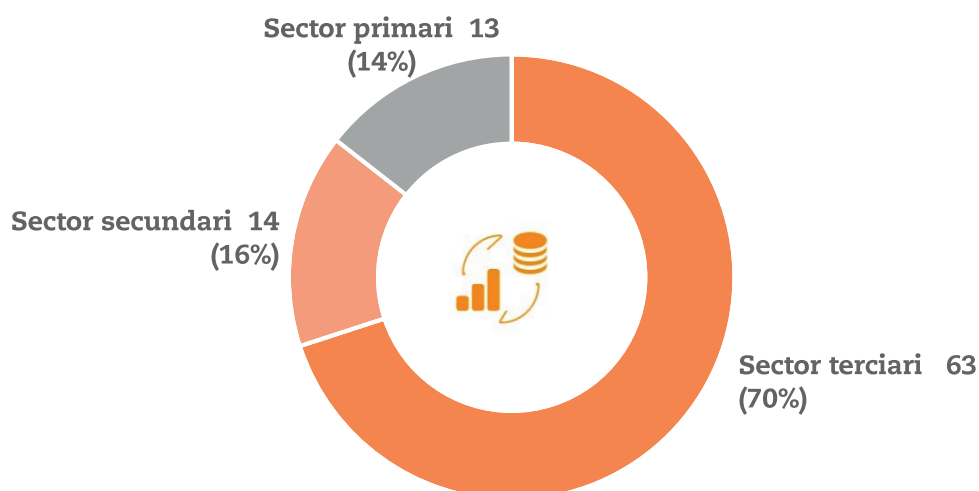
Les entitats relacionades amb l'educació i el medi ambient han estat les que més s'han adreçat a la institució durant l'any 2022. De fet, en relació amb la nota metodològica de l'inici del capítol sobre expedients acumulats, val a dir que les matèries d'educació i medi ambient són les que més es troben condicionades, al llarg dels anys, per les mobilitzacions socials.

Gràfic 7. Distribució territorial de les entitats sense afany de lucre que s'han adreçat a la institució



*També s'han rebut 19 tramitacions electròniques que no se circumscriuen a cap territori.

Gràfic 8. Distribució per sectors econòmics de les empreses que s'han adreçat a la institució

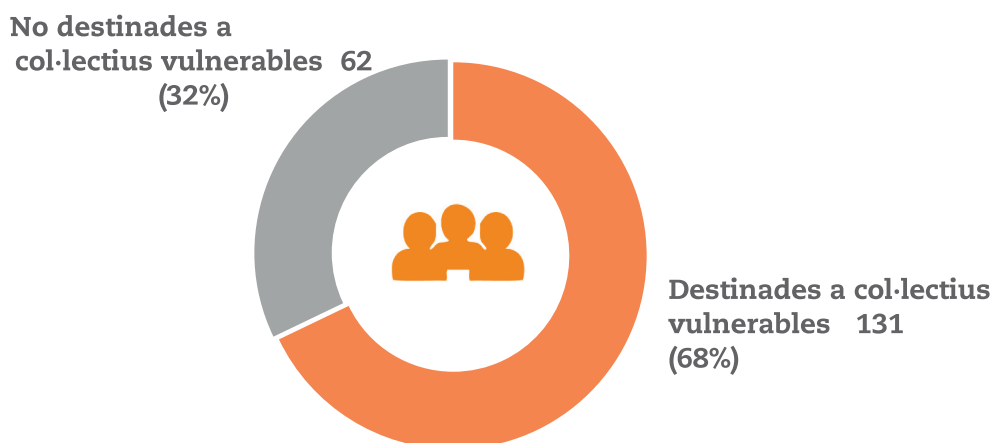


2.2.3. Les persones destinatàries de les actuacions d'ofici

Finalment, cal tenir presents els col·lectius a qui van destinades les actuacions d'ofici que s'obren a la institució. D'acord amb l'article 41 de la Llei 24/2009, de 23 de desembre, del Síndic de Greuges, s'entén per *actuació d'ofici* "els actes en què l'activitat o la inactivitat atribuïble a les administracions, els organismes, les empreses o les persones a què fa referència l'article 26 pugui haver vulnerat drets o llibertats constitucionals o estatutaris".

En aquest sentit, una anàlisi dels col·lectius destinataris de les actuacions d'ofici permet identificar també les línies prioritàries de la institució, a banda dels objectius que es pretenen assolir els pròxims anys.

Gràfic 9. Persones destinatàries de les actuacions d'ofici



La majoria d'actuacions d'ofici que s'han obert estan relacionades amb l'àmbit de la infància i l'adolescència. Aquest fet s'explica, en bona part, per la necessitat de protegir la intimitat dels infants i de les persones que denuncien situacions de risc o desemparament d'un infant. Altres col·lectius sobre els quals s'han obert actuacions d'ofici són persones internes en centres penitenciaris, dones, persones amb discapacitat o el col·lectiu LGTBI, entre d'altres.

No obstant això, tal com va expressar la síndica en la darrera compareixença al Parlament de Catalunya de l'any 2022, la voluntat no és obrir les actuacions d'ofici amb una finalitat prospectiva o indagatòria, sinó circumscriure-les a situacions de possibles vulneracions de drets en què la intervenció de la institució tingui certa expectativa d'impacte en la situació que s'hi planteja.

A més, la voluntat és incrementar la importància de col·lectius vulnerables que, d'acord amb les dades, fins ara no havien estat objecte d'estudi de la institució.

Taula 6. Actuacions d'ofici que han tingut present la interseccionalitat¹

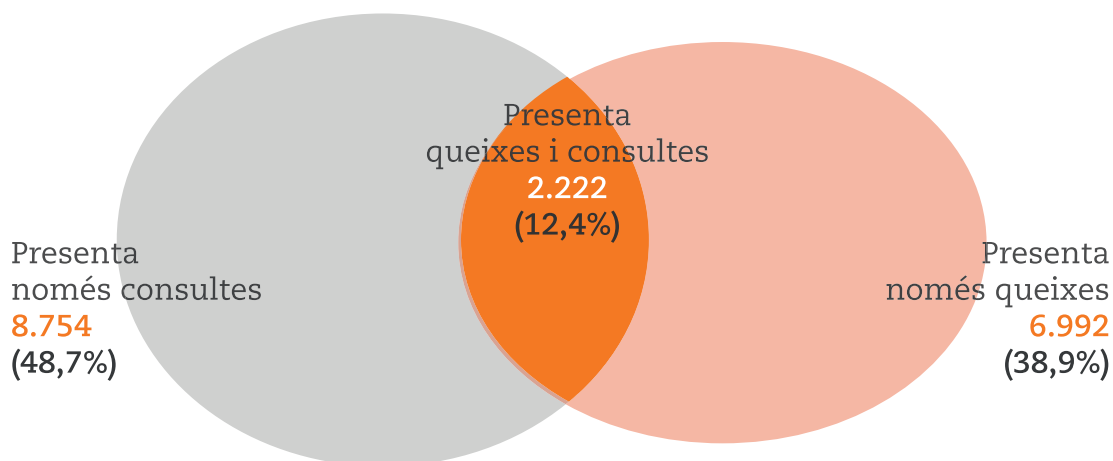
Dones	N
que s'integren en el col·lectiu LGTBI	1
que han patit violència masclista	1
Infants i adolescents	N
migrants	5
amb discapacitat	3
en famílies monoparentals	3
que han patit violència masclista	2
refugiats	2
que es troben en situació d'exclusió social	2
que formen part d'una ètnia	2
que han patit violència vicària	1
que s'integren en el col·lectiu LGTBI	1
Persones internes en centres penitenciaris	N
amb problemes de salut mental	1
Total	24

¹ S'entén per interseccionalitat l'estudi de grups socials específics que comparteixen un mateix eix de desigualtat o vulnerabilitat.

2.2.4. La fidelització de les persones a la institució del Síndic de Greuges de Catalunya

La funció d'assessorament jurídic i la funció resolutiva de la institució

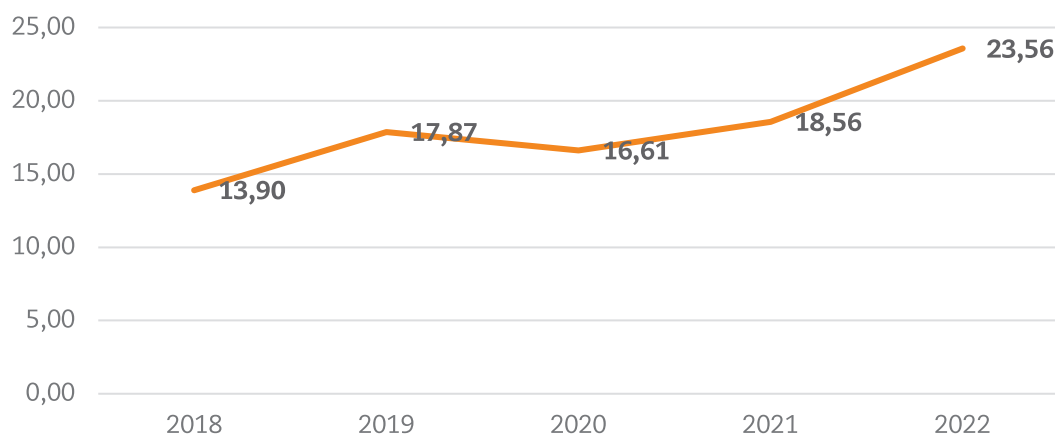
Gràfic 10. La funció d'assessorament jurídic i la funció resolutiva



En relació amb les persones que s'adrecen a la institució, s'observen dos tipus d'usuaris diferenciats: les persones que volen consultar informació i que demanen un assessorament jurídic (el 48,45% de les persones només presenten consultes) i les que consideren que la institució ha d'intervenir per resoldre una presumpta vulneració de drets (un 38,70% de les persones presenten queixes). Són menys els casos en què la persona presenta tant queixes com consultes.

La confiança en la institució

Gràfic 11. Percentatge de persones que han iniciat queixes l'any actual quan ja havien acudit a la institució els darrers cinc anys



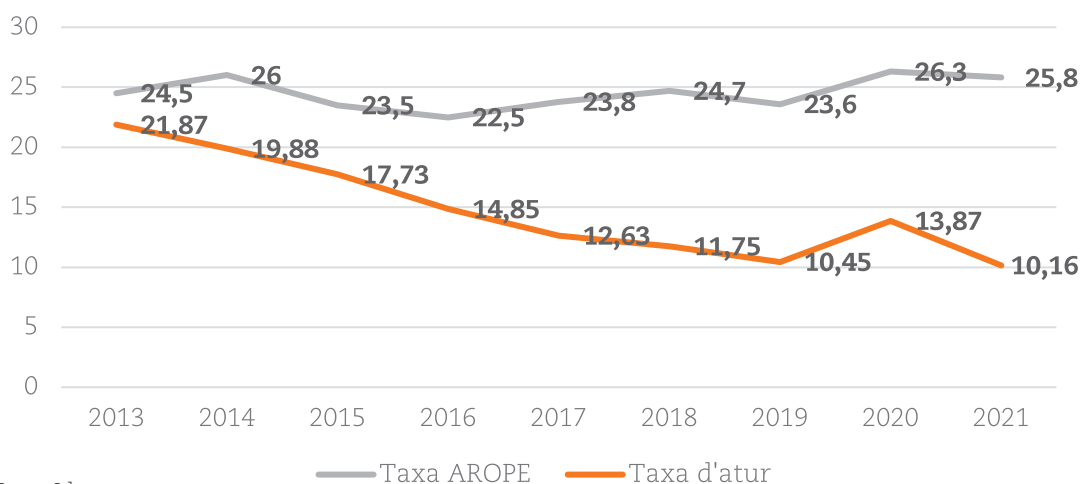
Les dades mostren que s'ha incrementat el percentatge de persones que han acudit a la institució diversos cops els darrers cinc anys per motius diferents, que el 2022 arriba al 23,56%.

Aquesta dada, tot i que és un indicador de confiança vers la institució del Síndic de Greuges i, per tant, es podria considerar positiva, també posa de manifest la necessitat de la institució d'ampliar els seus públics objectius i de ser més coneguda per al conjunt de la ciutadania.

I és, alhora, un indicador preocupant quan s'analitza el perfil i l'objecte de les consultes i les queixes de les persones que conformen aquest percentatge, perquè s'observa un increment del nombre de persones que es troben en situació de vulnerabilitat.

En aquest sentit, les dades de l'Enquesta de població activa i de l'Enquesta de condicions de vida publicades per Idescat mostren que, malgrat que les dades de la taxa d'atur es troben en descens –amb l'excepció de l'any 2020–, la taxa AROPE² mostra que el percentatge de persones en risc de pobresa o exclusió social continua per sobre del 25% i que és superior en el cas de les dones. A més, la seva variació al llarg dels anys és mínima, fet que constata una cronificació de la pobresa.

Gràfic 12. Evolució anual de la taxa d'atur i de la taxa de persones en risc de pobresa o exclusió social (AROE)



Font: Idescat.

Aquesta situació es manifesta en la presentació de queixes i consultes per part de persones identificades amb un mateix patró d'exclusió social. Davant la crisi energètica i l'elevada inflació, que han generat un empobriment de les llars catalanes, les persones que es troben pròximes al llindar de pobresa o l'han superat reclamen ajuts, especialment la prestació de la renda garantida de ciutadania. Les sol·licituds d'aquests ajuts o bé triguen molt a resoldre's o bé són denegades.

Com a conseqüència d'això, aquestes persones tenen dificultats per poder assumir les seves despeses. I aquest fet es tradueix en problemes per donar resposta a totes les necessitats derivades de tenir un habitatge i, en conseqüència,

² La taxa de risc de pobresa o exclusió social (taxa AROPE) és un indicador que recull la proporció de població que o bé es troba en situació de risc de pobresa, o bé es troba en situació de privació material severa, o bé viu en llars amb una intensitat de treball molt baixa.

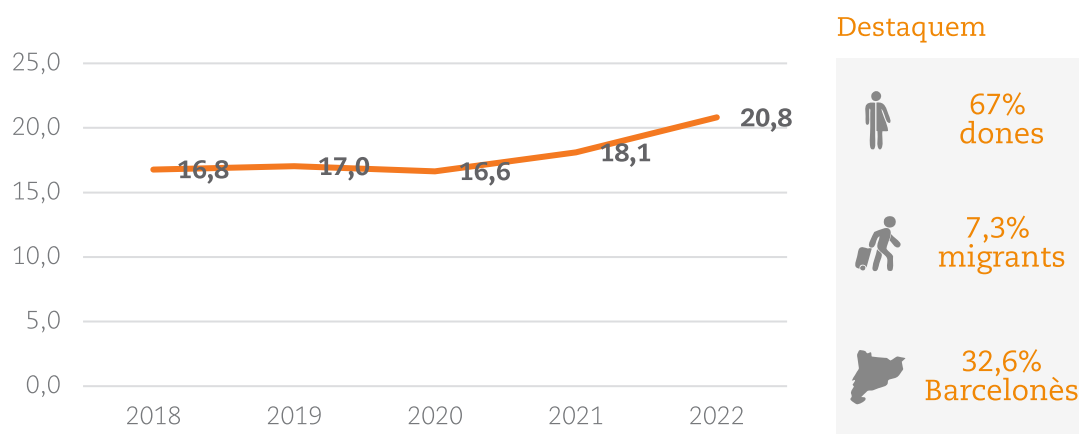
en situacions de pobresa energètica o d'emergència residencial. No sorprèn, per tant, que durant l'any 2022 el Síndic de Greuges hagi detectat un increment per sobre del 20% en les queixes presentades sobre habitatge, serveis socials i consum energètic.



Durant l'any 2022 s'ha produït un increment per sobre del 20% de queixes de les matèries d'habitatge, serveis socials i consum energètic, la qual cosa alerta sobre la situació de les persones en risc d'exclusió social

En el cas de les famílies amb fills a càrrec, les conseqüències d'aquest conjunt de situacions acaben tenint una afectació immediata, però també a llarg termini, en els infants i adolescents que les pateixen, ja sigui en la convivència familiar, en l'educació, en la participació en activitats de lleure i, en conjunt, en tot el seu desenvolupament durant aquesta etapa.

Gràfic 13. Percentatge de persones que han presentat queixa els darrers cinc anys per ajuts d'inclusió social, per pobresa energètica i per emergència residencial



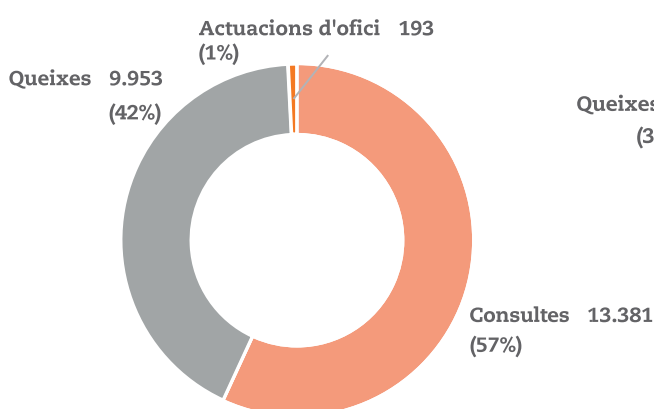
De fet, està incrementant progressivament el percentatge de persones que durant els darrers cinc anys han presentat diverses queixes i consultes a la institució en matèria d'ajuts d'inclusió social, pobresa energètica i emergència residencial.

2.3. LES VULNERACIONS DE DRETS

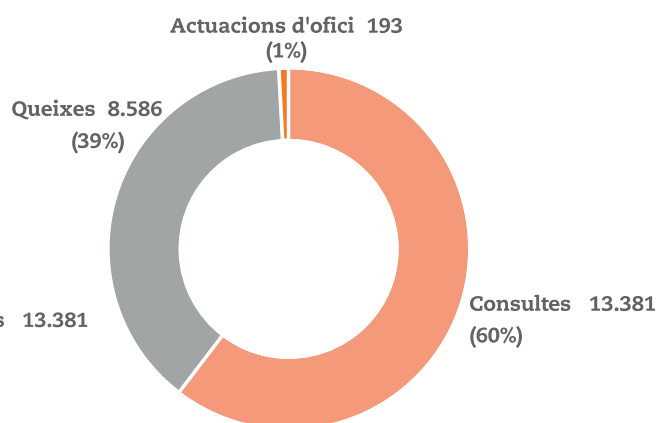
Durant l'any 2022, s'han iniciat 23.527 actuacions (9.953 queixes, 193 actuacions d'ofici i 13.381 consultes). A excepció del 2021, que tenia 2.924 expedients acumulats, aquest és l'any amb més actuacions iniciades per la institució dels darrers deu anys. I, de fet, si bé és cert que hi ha una reducció del 5,6% en el volum d'actuacions respecte de l'any 2021, si es treu l'efecte dels expedients acumulats resulta que hi ha hagut un increment en el volum d'actuacions respecte de l'any anterior del 0,73%.

Gràfic 14. Actuacions iniciades durant l'any 2022

Actuacions iniciades tenint presents els expedients acumulats



Actuacions iniciades comptant cada expedient acumulat com un sol cas



Malgrat això, és possible que en els pròxims anys aquestes dades es mantinguin, o que fins i tot puguin ser inferiors, atesa la voluntat del nou equip d'abordar les queixes des d'una perspectiva transversal, global i transformadora.

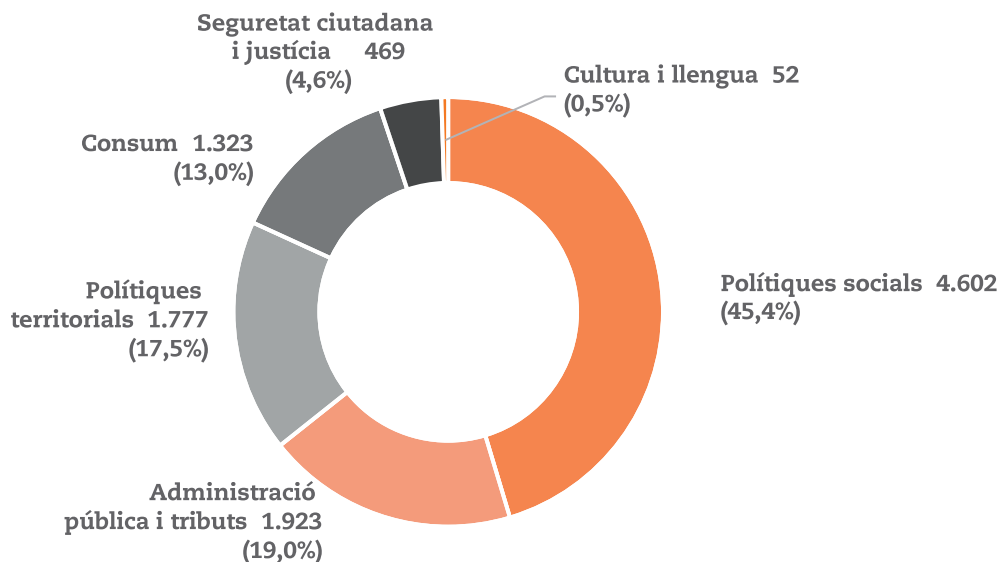
L'objectiu és abordar les queixes des d'una perspectiva transversal, global i transformadora



Pel que fa a les consultes, les dades mostren un increment respecte d'anys anteriors, motivat per l'increment de desplaçaments virtuals al territori i per la gestió de la cita prèvia. Ambdues coses poden generar diverses consultes, tant durant el contacte previ amb les persones com en el cas que finalment aquestes persones hagin de ser ateses presencialment i demanin assessorament jurídic per altres qüestions.

Pel que fa a les àrees d'actuació de la institució del Síndic de Greuges, les dades del 2022 mantenen la tendència d'anys anteriors i les polítiques socials continuen sent el principal àmbit d'intervenció de la institució. De fet, cada vegada suposen un percentatge superior respecte del conjunt d'àmbits, especialment des del 2020, quan es va iniciar la pandèmia de la covid-19.

Gràfic 15. Nombre de queixes i actuacions d'ofici iniciades l'any 2022 per àmbits



Des de l'inici de la pandèmia han augmentat progressivament les queixes i actuacions d'ofici vinculades als drets socials. L'any 2012 és l'únic que presenta xifres similars, en un context de crisi social i econòmica severa

La resta d'àmbits mantenen la tendència d'anys anteriors: els àmbits d'administració pública i tributs i de polítiques territorials representen al voltant del 20% de les actuacions; consum, al voltant del 10%, i els àmbits de seguretat ciutadana i justícia i de cultura i llengua són més minoritaris.

L'anàlisi en detall de cadascuna de les matèries incorporarà, tal com s'ha fet en anys anteriors, l'anàlisi de les consultes que s'han presentat a la institució.

Taula 7. Evolució de les queixes i les actuacions d'ofici iniciades el període 2018-2022 per àmbits i matèries

	2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	3.367	31,3	3.205	29,8	4.244	36,5	4.935	40,5	4.602	45,4
Educació	834	7,7	865	8,0	1.329	11,4	1.676	13,7	1.862	18,4
Infància i adolescència	619	5,8	662	6,1	945	8,1	842	6,9	798	7,9
Salut	680	6,3	790	7,3	885	7,6	1.458	12,0	915	9,0
Serveis socials	1.068	9,9	735	6,8	883	7,6	750	6,1	921	9,1
Treball i pensions	66	0,6	77	0,7	149	0,0	77	0,6	55	0,5
Discriminació	100	0,9	76	0,7	53	0,5	132	1,1	51	0,5
Administració pública i tributs	2.996	27,8	2.216	20,6	2.301	19,8	2.747	22,5	1.923	19,0
Administració pública i drets	2.668	24,8	1.744	16,2	1.618	13,9	1.421	11,7	1.461	14,4
Tributs	328	3,0	472	4,4	683	5,9	1.326	10,9	462	4,6
Polítiques territorials	1.993	18,5	3.001	27,9	2.784	24,0	2.490	20,4	1.777	17,5
Medi ambient	1.023	9,5	2.096	19,5	1.806	15,5	1.585	13,0	869	8,6
Habitatge	408	3,8	328	3,0	288	2,5	248	2,0	333	3,3
Urbanisme	562	5,2	577	5,4	690	5,9	657	5,4	575	5,7
Consum	1.679	15,6	1.489	13,8	1.440	12,4	1.401	11,5	1.323	13,0
Seguretat ciutadana i justícia	685	6,4	822	7,6	675	5,8	547	4,5	469	4,6
Cultura i llengua	42	0,4	32	0,3	176	1,5	76	0,6	52	0,5
Total	10.762	100,0	10.765	100,0	11.620	100,0	12.196	100,0	10.146	100,0

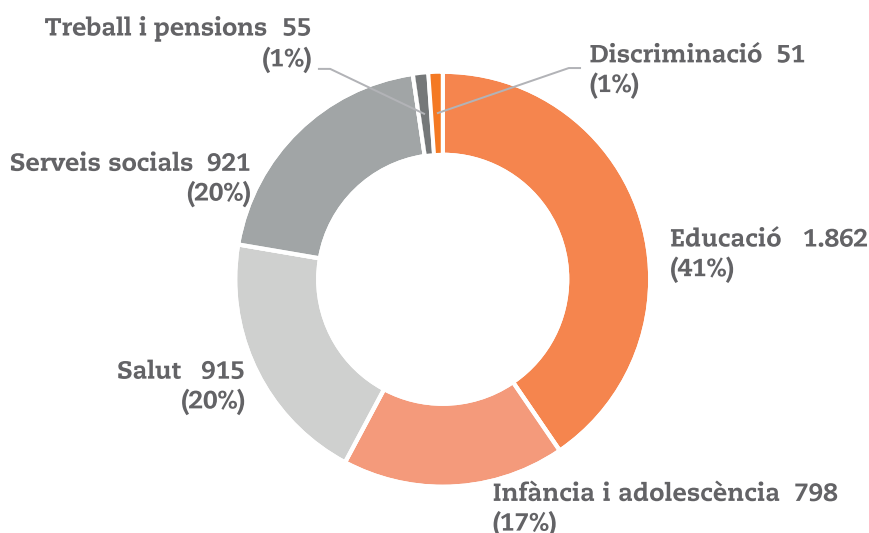
2.3.1. Polítiques socials

Educació és la matèria amb més queixes i actuacions d'ofici, la qual cosa està motivada, fonamentalment, per l'existència de tretze grups d'expedients acumulats que afecten 1.030 expedients.

De fet, educació és la matèria que té amb més freqüència queixes acumulades dins de l'àmbit de polítiques socials, atès que el tipus de problemes que es tracten en aquest àmbit són de caràcter comunitari o col·lectiu. La resta de matèries de polítiques socials presenten afectacions més individuals i particulars.

És important tenir present aquest fet per destacar el motiu d'un dels tres increments més significatius que s'han produït aquest any en el nombre de queixes, que és el cas de la demora per resoldre les sol·licituds de prestació de la renda garantida de ciutadania, o la demora per resoldre els recursos presentats per la denegació de la prestació.

Gràfic 16. Nombre de queixes i actuacions d'ofici iniciades l'any 2022 per matèries de l'àmbit de polítiques socials



El nombre de queixes i d'actuacions d'ofici iniciades en l'àmbit dels serveis socials s'ha incrementat un 22,8% respecte de l'any 2021

La matèria de salut, tot i que continua tenint un volum important de queixes i actuacions d'ofici des de l'inici de la pandèmia per la covid-19, està reduint progressivament el volum d'actuacions. Les àrees d'igualtat i no-discriminacions i de relacions laborals i pensions són les més minoritàries.

Educació

En la matèria d'educació s'inclouen totes les queixes, actuacions d'ofici i consultes relacionades amb totes les etapes educatives i amb altres ensenyaments. També inclou l'apartat de recerca, que sol ser minoritari.



**Destaquem
d'educació**



71,2%
dones



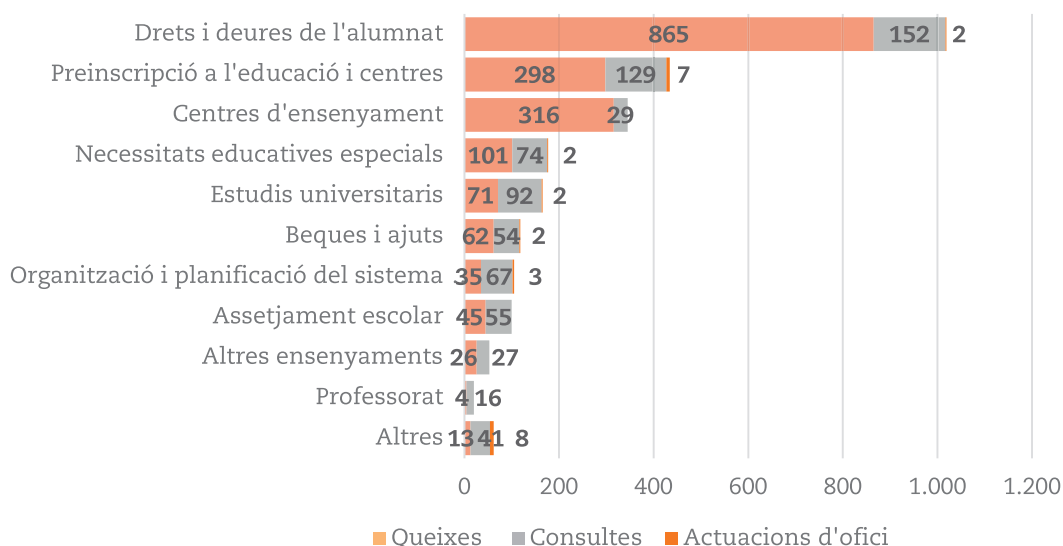
13,4%
migrants



31,3%
Barcelonès

És la matèria en què es manifesta una distribució més desigual entre el percentatge de queixes presentades per dones i per homes. També és una de les matèries en què les persones migrants es troben sobrerrepresentades respecte de la mitjana de la institució.

Gràfic 17. Classificació de les queixes, actuacions d'ofici i consultes iniciades l'any 2022 d'educació



La majoria de les queixes, consultes i actuacions d'ofici estan relacionades amb els drets i deures de l'alumnat. Això està condicionat per l'efecte dels expedients acumulats i, en particular, per l'aplicació del Protocol sobre gestió de casos de covid-19 als centres educatius per al curs 2021/2022.

En segon terme destaquen els casos de preinscripció i centres educatius, les queixes relacionades amb els criteris de prioritització en casos d'empat o l'assignació d'alumnes a centres no escollits en primera opció, entre d'altres. També, tot i que de manera més residual, s'han plantejat queixes relacionades amb el funcionament de l'aplicació de preinscripció universitària.

Tal com s'ha fet els darrers anys, cal destacar l'increment del 46,3% del nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes en matèria de necessitats educatives especials. Pel que fa a les queixes per assetjament escolar, s'ha produït una lleugera reducció respecte a l'any anterior (-9,9%).



S'ha incrementat un 46,3% el nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes relacionades amb necessitats educatives especials

Taula 8. Motiu d'acumulació i nombre d'expedients afectats

Motiu d'acumulació	Expedients afectats
Aplicació del Protocol de gestió de casos de covid-19 als centres educatius per al curs 2021/2022	582
Impossibilitat dels estudiants de l'IOC de fer algunes proves per la fallada del servidor de la plataforma	116
Altes temperatures als centres educatius	101
L'Institut Escola Pallerola de Sant Celoni ofereix estudis d'educació secundària sense haver ampliat el centre	64
Disconformitat amb el tancament de l'Escola El Roser (Sant Julià de Vilatorça)	48
Mal funcionament del sistema de preinscripció universitària	28
Manca de transparència en el procés d'admissió dels graus a les universitats catalanes	27
Preinscripcions al Centre d'Estudis Roca	23
Sistema de preinscripció als cicles formatius de grau mitjà que discrimina per raons d'edat. Resolució EDU/464/2022, de 24 de febrer	11
Disconformitat amb el canvi d'adscripcions a l'Escola Joan Miró	10
Disconformitat amb el procés d'avaluació presencial al centre d'educació a distància Linkia FP	7
Oferta formativa en el context de la justícia juvenil. Unitats docents del centre educatiu El Segre	7
Manca de calefacció a l'Escola La Canaleta de Vila-seca	6
Total	1.030

Infància i adolescència

La matèria d'**infància i adolescència** engloba les queixes, actuacions d'ofici i consultes relacionades amb l'atenció a la infància (educació en el lleure, xarxes socials, salut i discapacitat en l'infant, etc.), els drets de les famílies (carnets de famílies monoparentals i nombroses, emergència residencial quan hi ha infants) i el sistema de protecció i assistència a la infància i adolescència, quan l'infant es troba en situació de risc o desemparament.



**Destaquem
d'infància i adolescència**



**68,9%
dones**



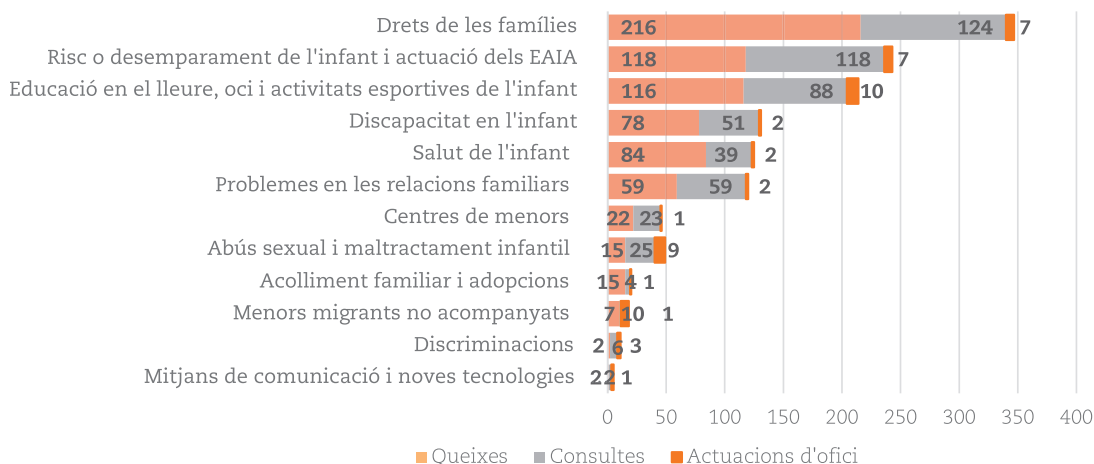
**12,2%
migrants**



**34,1%
Barcelonès**

De nou, l'àmbit d'infància i adolescència posa de manifest que la càrrega familiar, especialment pel que fa als infants i les persones dependents, és assumida per les dones. Cal destacar, també, que en aquest àmbit hi ha una representació més alta de persones d'origen estranger que en la resta de matèries de la institució.

Gràfic 18. Classificació de les queixes, actuacions d'ofici i consultes iniciades l'any 2022 d'infància i adolescència



L'àmbit d'infància i adolescència no presenta modificacions significatives respecte de l'any anterior, a excepció de l'increment del 50,1% de les queixes, actuacions d'ofici i consultes relacionades amb la discapacitat en la infància i l'adolescència.

S'ha incrementat un 50,1% el nombre d'actuacions relacionades amb la discapacitat en la infància i l'adolescència respecte del 2021



Taula 9. Motiu d'acumulació i nombre d'expedients afectats

Motiu d'acumulació	Expedients afectats
Manca de finançament de la vacuna Bexsero	15
Total	15

Salut

La matèria de **salut** recull queixes, actuacions d'ofici i consultes relacionades amb les llistes d'espera (ja sigui per atenció primària, atenció especialitzada, intervencions quirúrgiques, etc.), les prestacions sanitàries, els drets i deures dels pacients o les infraestructures, la gestió i els recursos assignats a l'àmbit sanitari.



Destaquem de salut



61,6%
dones



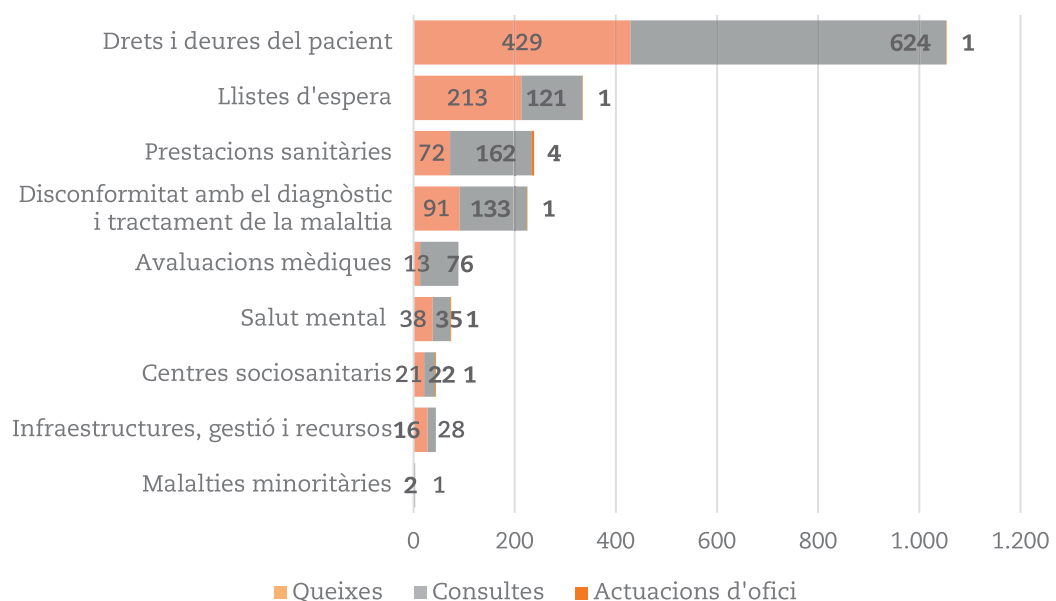
7,0%
migrants



30,2%
Barcelonès

Com en la majoria d'actuacions de l'àmbit de polítiques socials, les dones són les que majoritàriament presenten queixa o fan una consulta a la institució, com a usuàries del sistema sanitari o com a representants d'infants a càrrec o de persones dependents. Quant a les persones migrants, les xifres s'ajusten a la mitjana de la institució.

Gràfic 19. Classificació de les queixes, actuacions d'ofici i consultes iniciades l'any 2022 de **salut**



Tot i que els efectes causats en l'àmbit de salut per la pandèmia cada cop són menors, les dades sobre drets i deures del pacient (relacionades amb la disconformitat amb el tracte rebut, amb les sol·licituds de canvi de centre o de personal mèdic, etc.) es mantenen en xifres similars a l'any 2021. En canvi, s'han incrementat un 66,7% les queixes relacionades amb les llistes d'espera en l'àmbit de la salut. És possible que les dades relacionades amb llistes d'espera s'incrementin l'any que ve, un cop s'hagi regularitzat la situació derivada de la covid-19.

No és estrany, en aquest sentit, que s'iniciés una actuació d'ofici a finals de l'any 2022 per estudiar les llistes d'espera en l'àmbit de la infància i l'adolescència.

Cada cop s'inicien més actuacions relacionades amb la gestió i els recursos assignats als centres sociosanitaris per a gent gran



Per acabar, cal destacar que s'ha incorporat una nova matèria, que està relacionada amb la gestió dels recursos assignats als centres sociosanitaris, per la demanda de les persones que en són usuàries, com ara la gent gran.

Taula 10. Motiu d'acumulació i nombre d'expedients afectats

Motiu d'acumulació	Expedients afectats
Salvem la nostra salut. Recuperem el servei del CAP de Montmeló	15
Total	15

Serveis socials

La matèria de **serveis socials** recull les queixes, actuacions d'ofici i consultes relacionades amb la inclusió social (renda garantida de ciutadania, pensions no contributives, etc.), les persones amb discapacitat, la gent gran, el sensellarisme o les persones que estan incapacitades judicialment.



**Destaquem
de serveis socials**



**63,3%
dones**



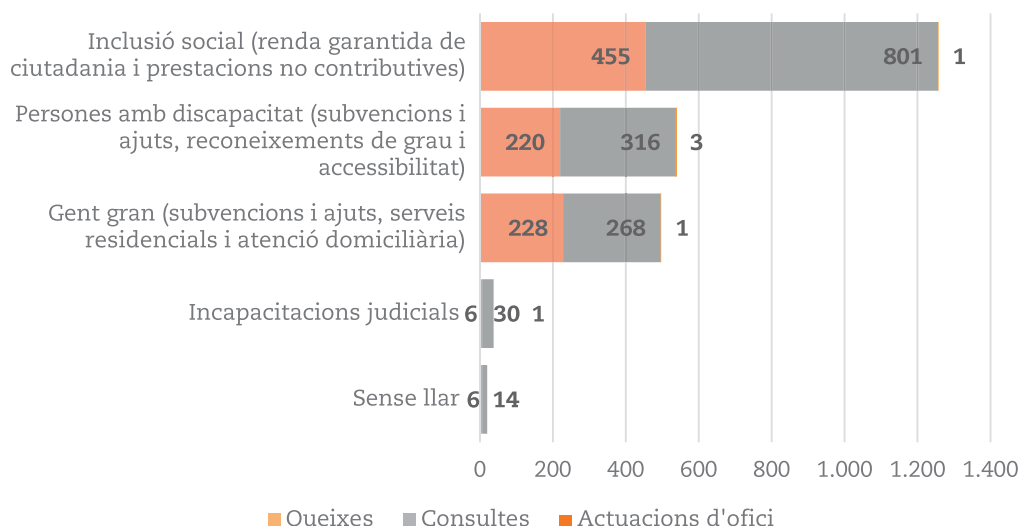
**13,5%
migrants**



**34,3%
Barcelonès**

La matèria de serveis socials, com a salut, té un alt percentatge d'actuacions iniciades per dones, ja sigui com a usuàries dels serveis o les prestacions, o com a representants de persones dependents. Un 13,5% de les persones que s'adrecen a la institució són migrants. La majoria de queixes provenen de la comarca del Barcelonès.

Gràfic 20. Classificació de les queixes, actuacions d'ofici i consultes iniciades l'any 2022 de serveis socials



Respecte de l'any anterior, s'han incrementat un 37,5% el nombre d'actuacions relacionades amb la inclusió social i un 23,9% el nombre de queixes relacionades amb la gent gran (demora en la tramitació dels graus de dependència, ingrés en centres residencials, atenció domiciliària, etc.). Les persones amb discapacitat s'han adreçat també més a la institució, però en menor mesura, amb un increment del 9,33%.



S'han incrementat un 37,5% les actuacions relacionades amb la inclusió social, i un 23,9% les relacionades amb la gent gran

Relacions laborals i pensions

La matèria de **relacions laborals i pensions** agrupa les actuacions relacionades amb els àmbits de seguretat social i de treball. La majoria d'aspectes relacionats amb la seguretat social i les relacions laborals són competència estatal, motiu pel qual aquesta ha estat una matèria que tradicionalment rep poques queixes, a excepció de l'any 2020, en què les dificultats per tramitar els expedients reguladors temporals d'ocupació (ERTO) van causar un notable increment de queixes en aquesta matèria.

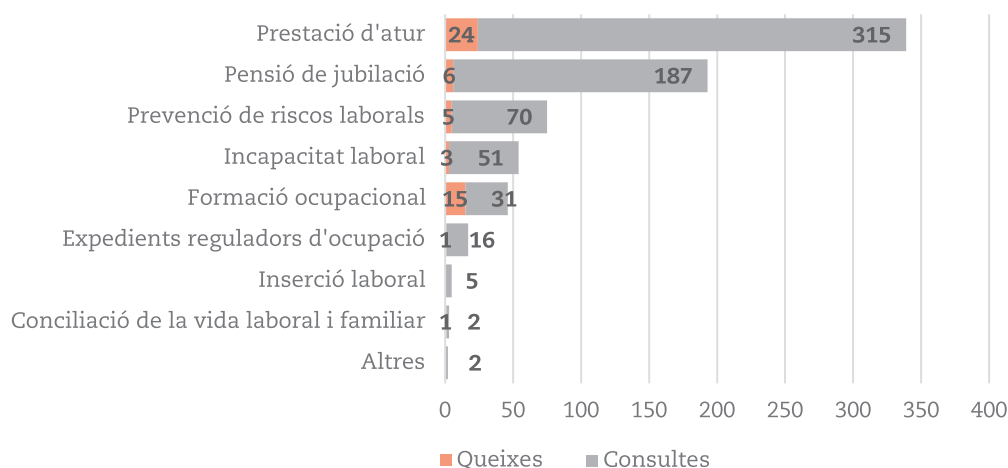


Destaquem de treball i pensions



Les dades comencen a presentar una distribució més igualitària quant a sexe. Les persones migrants s'adrecen a la institució per temes relacionats amb el treball en un percentatge inferior al que s'hi adrecen de mitjana. Finalment, les persones que s'adrecen més a la institució en relació amb els temes d'aquest àmbit viuen als municipis del Barcelonès i, de manera més àmplia, de l'Àrea Metropolitana de Barcelona.

Gràfic 21. Classificació de les queixes, actuacions d'ofici i consultes iniciades l'any 2022 de **treball i pensions**



En relació amb la seguretat social, el nombre d'actuacions relacionades amb la prestació i el subsidi d'atur es manté estable respecte de l'any passat. En canvi, aquest any s'han incrementat notablement les actuacions relacionades amb les jubilacions –de 51 l'any 2021 a 193 l'any 2022–, i amb la prevenció de riscos laborals –de 8 l'any 2021 a 75 l'any 2022.

Igualtat i no-discriminació

La matèria d'**igualtat i no-discriminació** recull les actuacions relacionades amb igualtat de gènere, drets del col·lectiu LGTBI, discriminacions racials, afers religiosos o discriminacions socials o ideològiques.

En aquest sentit, cal recordar el paper de la institució tant en la Llei 19/2020, de 30 de desembre, d'igualtat de tracte i no-discriminació, com en la Llei 17/2015, de 21 de juliol, d'igualtat efectiva de dones i homes, com en la Llei 11/2014, de 10 d'octubre, per a garantir els drets de lesbianes, gais, bisexuals, transgènere i intersexuals i per a erradicar l'homofòbia, la bifòbia i la transfòbia.



**Destaquem
d'igualtat**



55,4%
dones



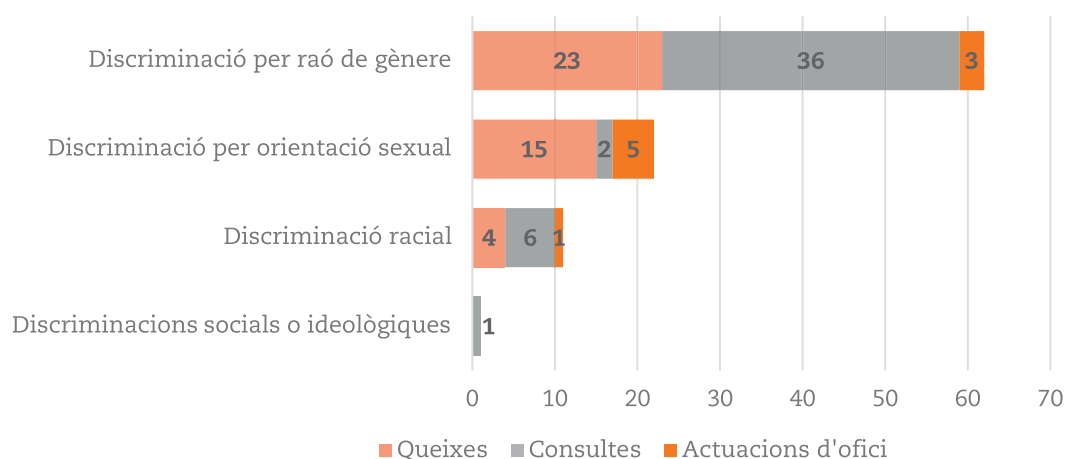
0,5%
migrants



61,7%
Barcelonès

Les dades mostren una distribució més igualitària pel que fa a sexe en aquest àmbit, tot i que la majoria de queixes provenen de dones, que es concentren principalment a la comarca del Barcelonès. D'això es desprèn la necessitat de donar a conèixer les competències de la institució més enllà de l'àrea metropolitana de Barcelona, i també de fer-ne difusió entre la població migrant, especialment pel que fa a aspectes com la discriminació racial.

Gràfic 22. Classificació de les queixes, actuacions d'ofici i consultes iniciades l'any 2022 d'igualtat i no-discriminació

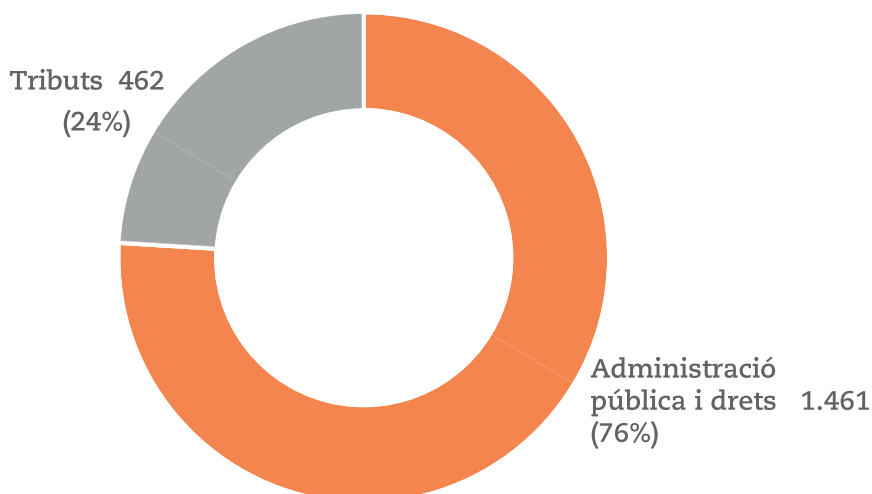


Durant l'any 2022 el nombre d'actuacions en matèria d'igualtat i no-discriminacions s'ha reduït substancialment respecte de l'any anterior perquè es tracta d'una matèria molt condicionada per l'acumulació de procediments i, en aquest sentit, l'any 2021 es va produir una mobilització que va incrementar molt el nombre d'expedients relacionats amb aquest àmbit.

2.3.2. Administració pública i tributs

Dins del bloc d'administració pública i tributs, les queixes relacionades amb administració pública i drets són les majoritàries i, en menor mesura, es troben les queixes relacionades amb tributs.

Gràfic 23. Nombre de queixes i actuacions d'ofici iniciades l'any 2022 per matèries de l'àmbit d'administració pública i tributs



Administració pública i drets

La matèria d'**administració pública i drets** agrupa les queixes d'autoritzacions i concessions, funció pública, procediment sancionador, patrimoni, participació ciutadana, responsabilitat patrimonial, transparència, subvencions i ajuts i contractació administrativa.

També agrupa les queixes relacionades amb procediments de nacionalitat, renovació de visats, etc., que tot i ser minoritaris perquè són de competència estatal, es traslladen al Defensor del Poble espanyol.

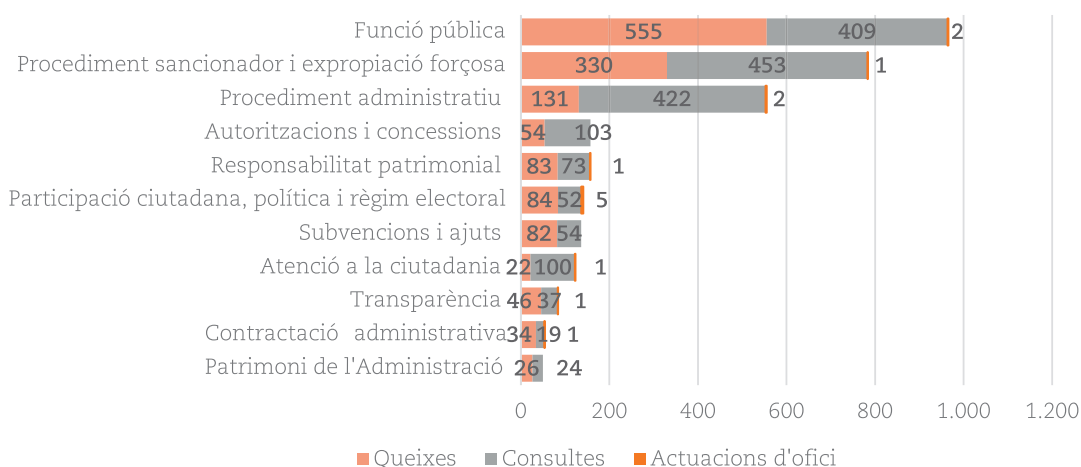


Destaquem d'administració pública



Aquesta àrea presenta una distribució igualitària per sexe. En canvi, un 14% de les persones que s'han adreçat a la institució són migrants, precisament perquè l'àrea comprèn tots els tràmits relacionats amb migració. Un altre fet destacable és que, tot i que la majoria de les persones que s'han adreçat a la institució per temes relacionats amb aquesta matèria pertanyen al Barcelonès, el percentatge és inferior respecte a d'altres matèries.

Gràfic 24. Classificació de les queixes, actuacions d'ofici i consultes iniciades l'any 2022 d'administració pública i drets



S'ha produït un increment del 39,6% de les actuacions en matèria de funció pública com a conseqüència dels processos d'estabilització i els nous processos selectius, que han motivat algunes acumulacions de procediments.

En canvi, la matèria de participació ciutadana, molt condicionada pels cicles electorals, ha tingut una reducció molt significativa respecte de l'any 2021. En aquest sentit, les eleccions municipals de 2023 probablement implicaran un nou increment en el nombre d'actuacions en aquesta matèria.

Finalment, cal destacar que s'ha creat una nova categoria dins d'administració pública i drets, relacionada amb l'atenció a les persones o a la ciutadania, especialment motivada pels problemes que genera la cita prèvia quan és obligatòria per adreçar-se a les administracions públiques, fet que ha motivat l'obertura d'una actuació d'ofici.



S'ha creat una nova categoria d'atenció a la ciutadania, motivada per les queixes i consultes relacionades amb la cita prèvia com a sistema obligatori per relacionar-se amb la ciutadania

Taula 11. Motiu d'acumulació i nombre d'expedients afectats

Motiu d'acumulació	Expedients afectats
Endarreriment en el procés selectiu núm. 242 del cos superior d'administració (A1) de la Generalitat	69
Disconformitat amb la Resolució PRE/2565/2022, de 17 d'agost	24
Disconformitat del personal de les oficines dels centres penitenciaris en relació amb el programa de rendiment personal i les acumulacions de jornada	17
Endarreriment en les convocatòries 241 d'enginyeria agrònoma i 236 de treball social	16
Llista de persones admeses en processos d'estabilització	12
Disconformitat amb la nota de la convocatòria d'accés a Bombers de la Generalitat (núm. 81/21) de 250 places	10
Funcionaris de carrera en els processos d'estabilització	8
Total	156

Tributs

La matèria de **tributs** recull les queixes relacionades amb impostos, taxes i preus públics, locals, autonòmics i estatals, si bé en aquest darrer cas, per qüestions competencials, les queixes es deriven al Defensor del Poble espanyol.



Destaquem de tributs



55,5%
homes



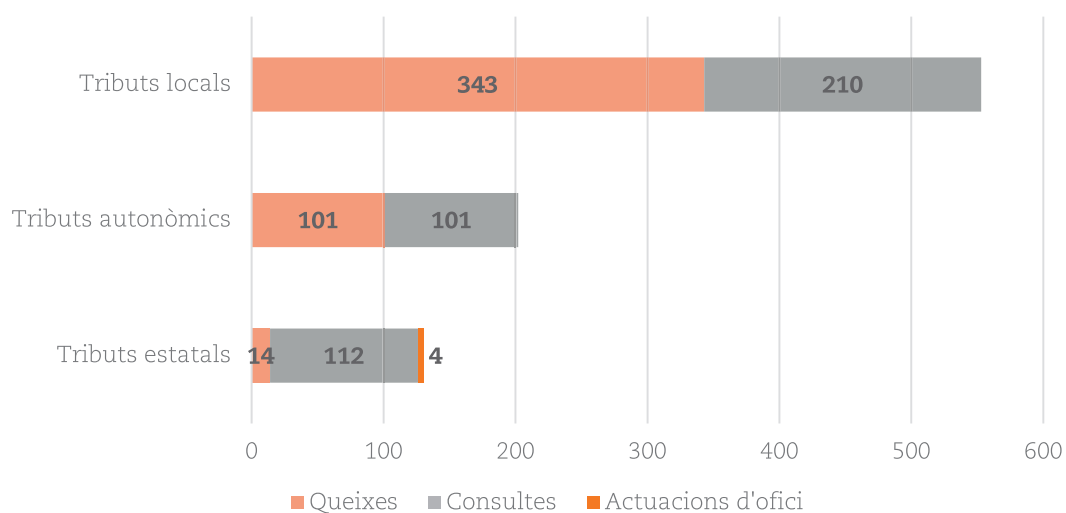
2,3%
migrants



23,0%
Barcelonès

En matèria de tributs, la majoria de les actuacions són iniciades per homes. Es canvia, per tant, el comportament de les matèries anteriors, tot i que aquesta distribució s'ha produït sempre en les persones que s'han adreçat a la institució per qüestions relacionades amb aquesta matèria. També és una de les matèries en què la presència de migrants és minoritària.

Gràfic 25. Classificació de les queixes, actuacions d'ofici i consultes iniciades l'any 2022 de tributs

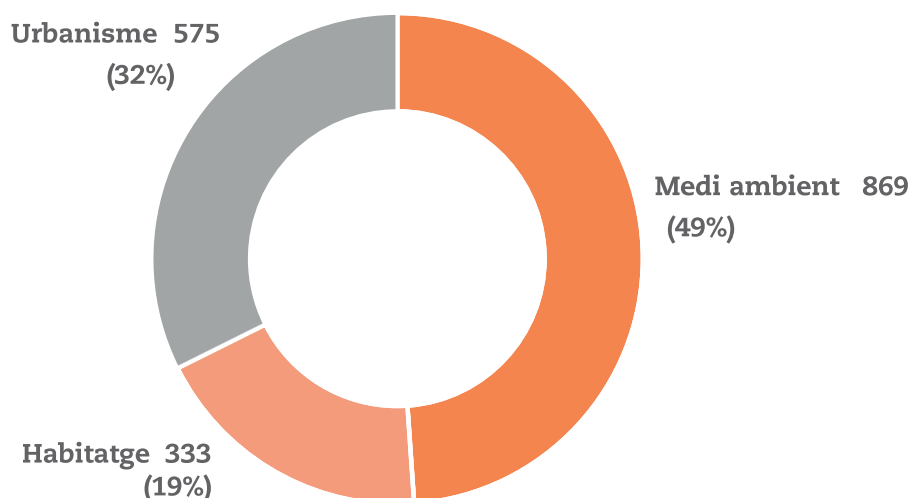


La majoria de queixes relacionades amb tributs són de l'àmbit local i representen una reducció significativa respecte de l'any 2021, en què hi va haver una acumulació de procediments per l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica.

2.3.3. Polítiques territorials

L'àrea de **polítiques territorials** recull les queixes relacionades amb les matèries de medi ambient i qualitat de vida, habitatge i urbanisme, i mobilitat. Tot i ser una àrea minoritària respecte del conjunt d'actuacions del Síndic de Greuges, es detecta un increment preocupant en aquest àmbit que, sobretot, afecta les ciutats de més de 100.000 habitants.

Gràfic 26. Nombre de queixes i actuacions d'ofici iniciades l'any 2022 per matèries de l'àmbit de polítiques territorials



Medi ambient i qualitat de vida

La matèria de **medi ambient i qualitat de vida** agrupa les actuacions relacionades amb la contaminació, la gestió ambiental, el control i la tinença d'animals domèstics, el tractament d'animals salvatges o les llicències d'activitats quan generen molèsties per sorolls o fums, entre d'altres.



Destaquem de medi ambient



52,5%
dones



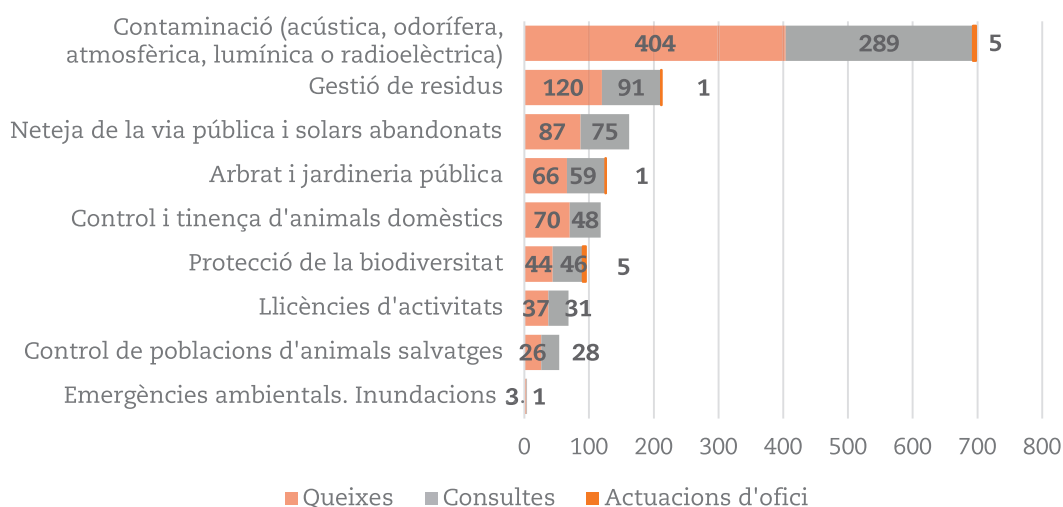
3,9%
migrants



22,3%
Barcelonès

Aquesta matèria també presenta una distribució força igualitària. En canvi, hi ha un baix percentatge de persones migrants que s'adrecen a la institució per aspectes relacionats amb el medi ambient i, tot i que majoritàriament les actuacions s'inicien per persones que es troben al Barcelonès –principalment pels efectes de la contaminació–, és una matèria molt distribuïda pel territori, precisament per la preocupació per la protecció del medi.

Gràfic 27. Classificació de les queixes, actuacions d'ofici i consultes iniciades l'any 2022 de medi ambient



En matèria de medi ambient, s'han incrementat un 72,4% el nombre d'actuacions relacionades amb la gestió de residus i, en particular, amb l'increment de residus i amb els diferents sistemes de recollida selectiva.



Les actuacions relacionades amb la gestió de residus s'han incrementat un 72,4%

Les queixes relacionades amb la contaminació, en canvi, mantenen anualment un creixement moderat, i aquest any s'ha produït un increment de queixes del 12,4%.

Taula 12. Motiu d'acumulació i nombre d'expedients afectats

Motiu d'acumulació	Expedients afectats
Molèsties derivades dels motors d'aire condicionat d'uns remolcs frigorífics al port de l'Ametlla de Mar	35
Total	35

Habitatge

La matèria d'**habitatge**, malgrat situar-se en l'àmbit de polítiques territorials, està molt vinculada a la situació social i econòmica de la persona que s'adreça a la institució. En aquesta matèria s'agrupen les situacions d'emergència residencial –tant desnonaments com sol·licituds d'accés a un habitatge d'emergència social–, les subvencions i els ajuts a l'habitatge o al lloguer, l'accés, la conservació i el manteniment dels habitatges o les conseqüències de l'ocupació d'un habitatge sense títol habilitant.

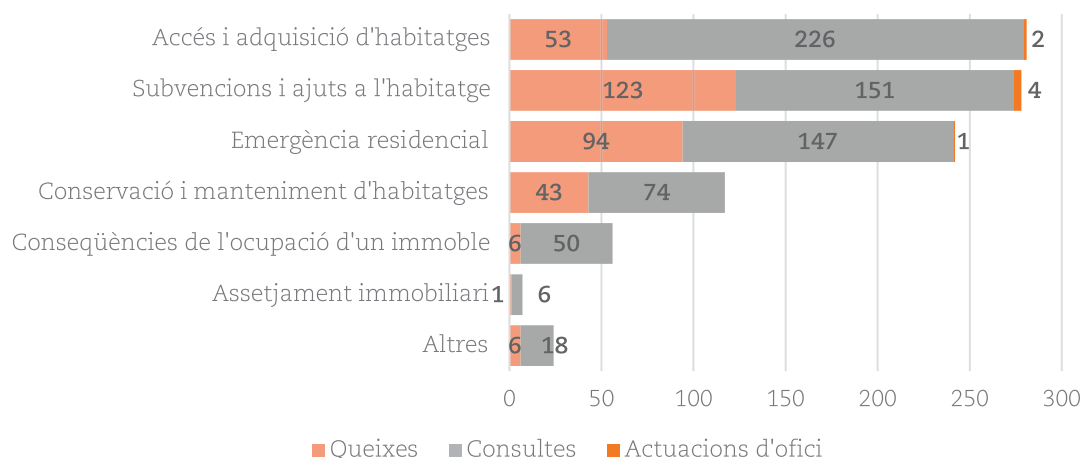


**Destaquem
d'habitatge**



De nou, es reproduïxen els patrons de les matèries agrupades en polítiques socials, i les dones són les que més presenten queixes o consultes, i també les persones migrants es troben per sobre de la mitjana de la institució. En aquest cas, en canvi, gairebé el 50% de les actuacions afecten el Barcelonès, atès que l'habitatge és una de les principals qüestions que preocupen les persones que viuen en ciutats de més de 100.000 habitants.

Gràfic 28. Evolució anual del nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes en **habitatge**



En matèria d'habitatge, s'observen increments molts significatius en les actuacions relacionades amb l'accés a l'habitatge i l'adquisició d'habitatges –del 134,5% respecte de l'any 2021–, amb les subvencions i ajuts a l'habitatge i, en particular, amb la demora en la tramitació de subvencions i ajuts al lloguer –del 21,4% respecte de l'any anterior– i, finalment, amb l'emergència residencial –del 33% respecte de l'any 2021.

S'han incrementat significativament els casos d'emergència residencial, accés a l'habitatge i demora en la tramitació d'ajuts al lloguer



Urbanisme i mobilitat

La matèria d'**urbanisme i mobilitat** agrupa les queixes relacionades amb el planejament i l'execució urbanística, la protecció de la legalitat i la mobilitat.



Destaquem d'urbanisme



51,8%
homes



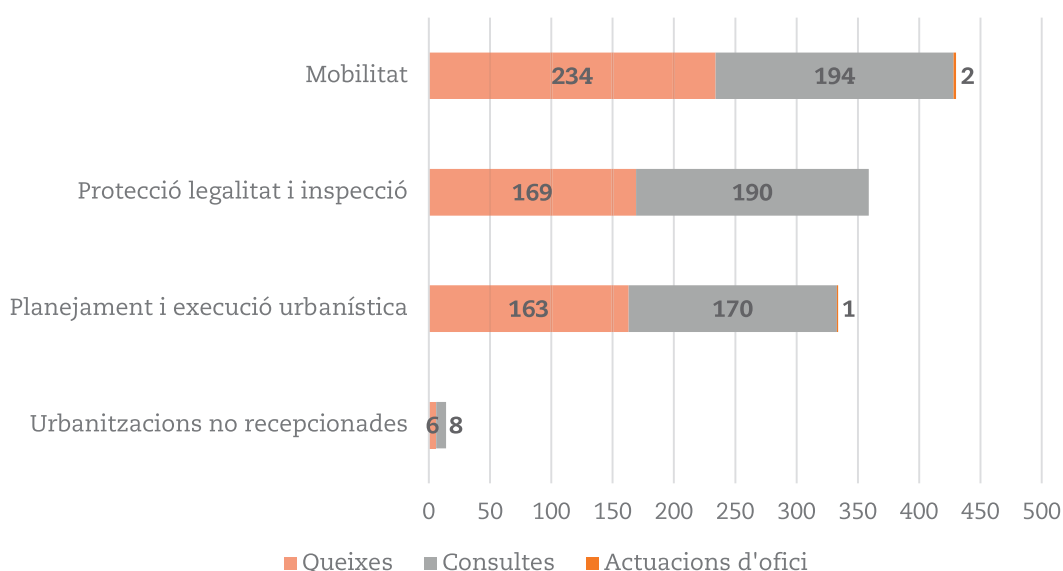
1,7%
migrants



18,9%
Barcelonès

En aquest cas, la majoria de persones que s'han adreçat a la institució per problemes relacionats amb l'urbanisme i la mobilitat eren homes. En canvi, és minoritari el percentatge de migrants que han presentat queixa per aquestes qüestions, i, tot i que el Barcelonès és la comarca d'on provenen més queixes, el percentatge no és elevat.

Gràfic 29. Classificació de les queixes, actuacions d'ofici i consultes iniciades l'any 2022 d'urbanisme i mobilitat



En el cas d'urbanisme, la distribució de les actuacions es manté força estable respecte de l'any anterior i, en aquest sentit, la mobilitat continua sent el principal motiu de preocupació per a les persones que s'han adreçat a la institució.

2.3.4. Consum

La matèria de **consum** agrupa les queixes, consultes i actuacions d'ofici relacionades amb el consum energètic (llum i gas), amb els serveis bàsics i universals com l'aigua, la telefonia i les telecomunicacions i, finalment, amb els transports.

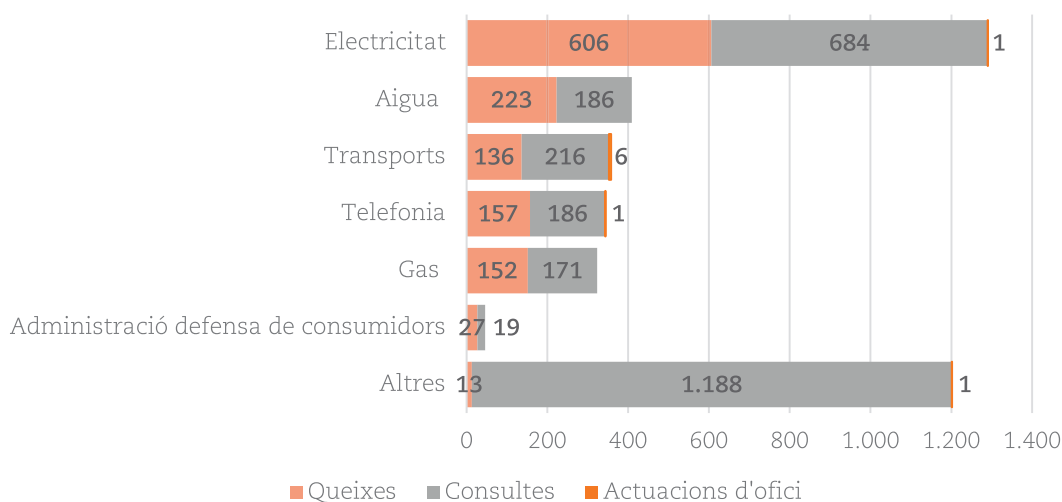


**Destaquem
de consum**



En matèria de consum, la distribució és força igualitària, tot i que s'ha produït un increment de persones migrants que s'adrecen a la institució, especialment com a conseqüència de l'increment d'actuacions relacionades amb el consum energètic.

Gràfic 30. Classificació de les queixes, actuacions d'ofici i consultes iniciades l'any 2022 de **consum**



Les queixes, consultes i actuacions d'ofici relacionades amb el subministrament elèctric s'han incrementat un 20,2% respecte de l'any 2021, i les relacionades amb el subministrament de gas ho han fet un 32,9%. Aquestes dades són preocupants perquè mostren les dificultats que tenen les persones per poder donar resposta a les necessitats bàsiques de les llars.

En aquesta matèria, la categoria *altres* recull les consultes relacionades amb l'adquisició de béns i serveis, respecte de la qual moltes persones demanen assessorament, tot i no ser competència directa de la institució.

2.3.5. Seguretat ciutadana i justícia

La matèria de **seguretat ciutadana i justícia** comprèn les actuacions en matèria d'administració de justícia, col·legis professionals, actuació de les forces de seguretat i serveis penitenciaris.

El 62% de les persones que s'adrecen a la institució per qüestions relacionades amb la matèria de seguretat ciutadana i justícia són homes. Pel que fa als serveis penitenciaris els homes també són els que presenten més queixes, fet que s'explica perquè el 92% de la població penitenciària és masculina.



Destaquem
de **seguretat ciutadana i justícia**



62,0%
homes



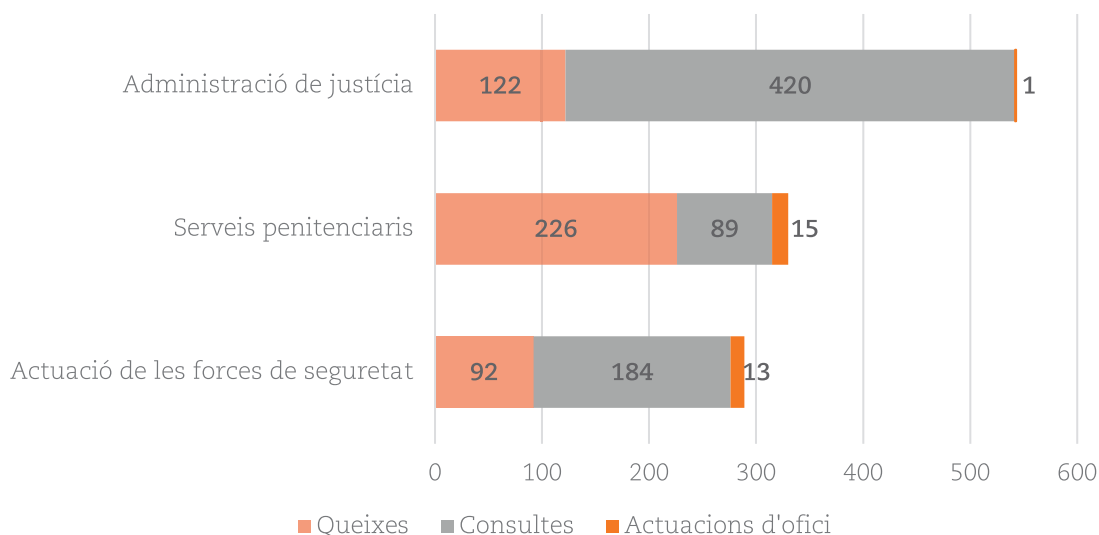
7,6%
migrants



21,7%
Barcelonès

En aquest cas es produeix una diferència que ja s'ha assenyalat en informes anteriors, i és que mentre que els homes fan servir el correu postal com a mitjà per fer arribar les seves queixes i consultes a la institució, les dones prefereixen traslladar-les verbalment en les visites que un equip de la institució fa als centres penitenciaris.

Gràfic 31. Classificació de les queixes, actuacions d'ofici i consultes iniciades l'any 2022 de **seguretat ciutadana i justícia**



L'administració de justícia és el principal motiu de queixa o consulta de les persones que s'adrecen a la institució, seguit dels serveis penitenciaris i, finalment, l'actuació de les forces de seguretat.

2.3.6. Cultura i llengua

La matèria de **cultura i llengua**, que és una matèria minoritària en nombre de queixes a la institució, agrupa les actuacions relacionades amb el patrimoni, les arts o la llengua.

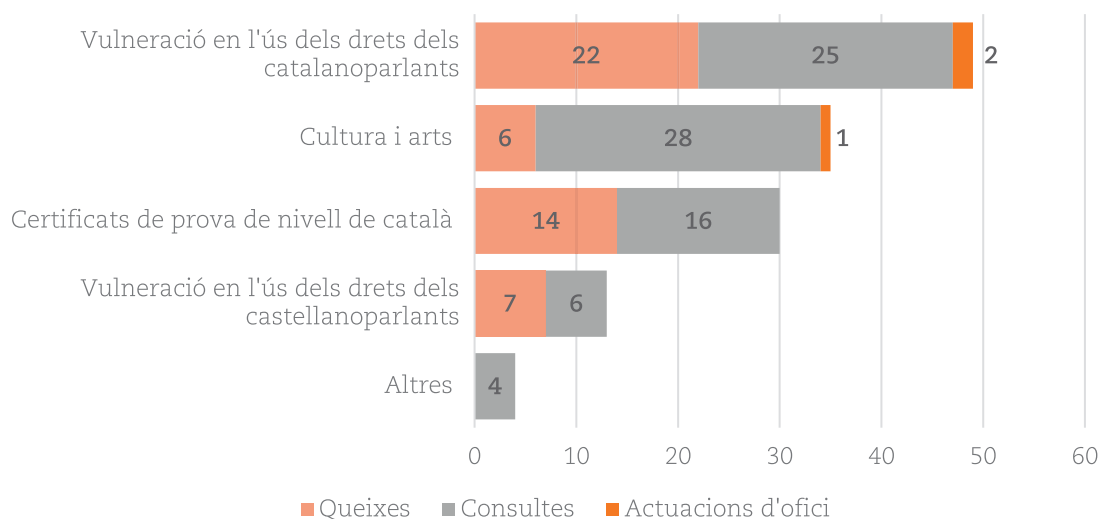


**Destaquem
de cultura i llengua**



Les persones que s'adrecen a la institució per aquests temes són majoritàriament homes i, en un percentatge per sobre del 30%, s'ubiquen a la comarca del Barcelonès.

Gràfic 32. Classificació de les queixes, actuacions d'ofici i consultes iniciades l'any 2022 de cultura i llengua

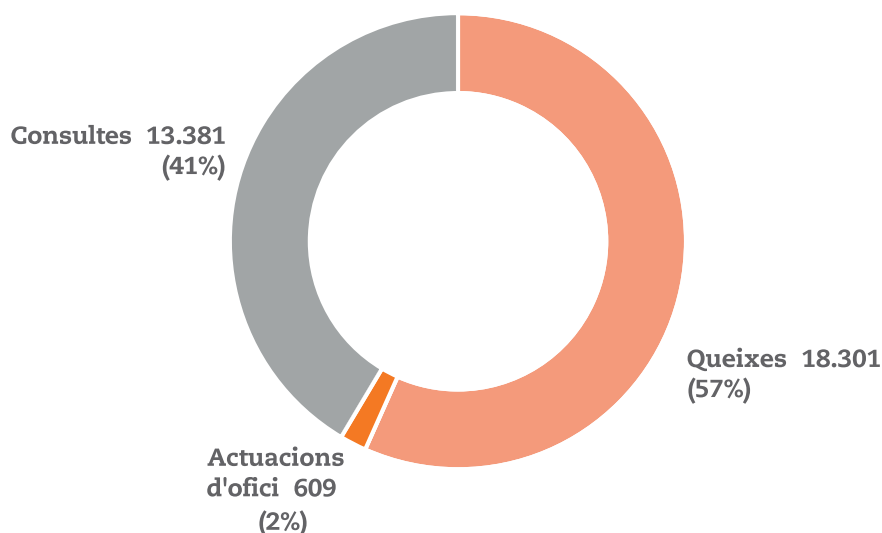


La majoria d'actuacions en aquesta àrea es vinculen a la vulneració dels drets dels catalanoparlants i a l'obtenció dels certificats de les proves de nivell de català, qüestió molt vinculada als processos selectius.

2.4. ESTAT DE LES ACTUACIONS

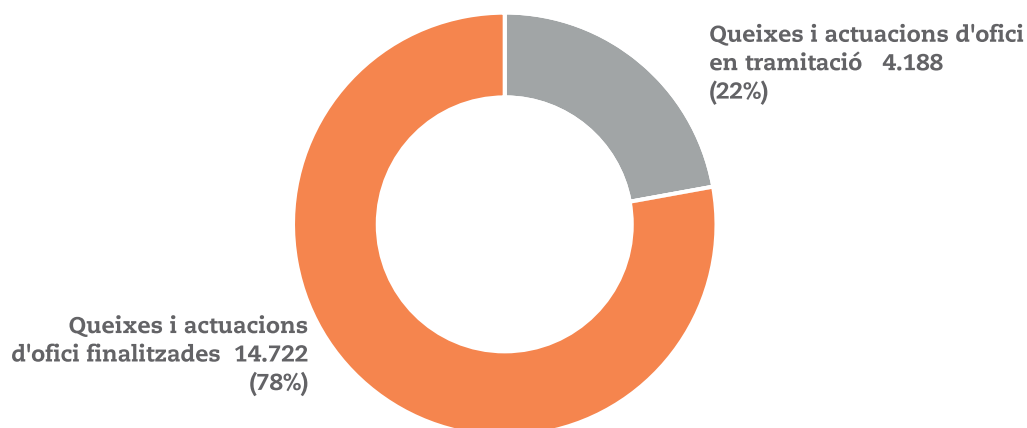
En aquest apartat s'analitzen les queixes i les actuacions d'ofici tramitades per la institució durant l'any 2022. És a dir, les queixes i actuacions d'ofici en què s'han fet gestions durant l'any 2022, que comprenen totes les que s'han iniciat durant aquest any i també les que es van iniciar altres anys que encara no s'havien tancat.

Gràfic 33. Actuacions tramitades durant l'any 2022



Segons es desprèn de les dades, hi ha un gran nombre d'actuacions que es van obrir en anys anteriors. En concret, de les 18.910 queixes i actuacions d'ofici que s'han tramitat aquest any, el 46,4% són anteriors al 2022.

Gràfic 34. Situació de les queixes i actuacions d'ofici en finalitzar l'any 2022



Del conjunt d'actuacions tramitades, un 22% segueixen obertes i en tramitació, mentre que el 78% s'han finalitzat. L'any 2022 ha estat l'any en què més actuacions s'han finalitzat de tota la institució (14.722), coincidint amb el canvi de mandat.

Taula 13. Queixes i actuacions d'ofici admeses i en tramitació

	<2022	2022	Total	%
Queixa oberta	7	908	915	21,8
Pendent de rebre més informació de la persona interessada	3	255	258	6,2
Pendent de rebre informació de l'Administració	306	1059	1.365	32,6
Pendent de resoldre pel Síndic de Greuges	237	510	747	17,8
Pendent d'acceptació per l'Administració	312	297	609	14,5
Pendent de finalització pel Síndic de greuges	188	106	294	7,0
Total	1.053	3.135	4.188	100,0

En relació amb les queixes i les actuacions d'ofici obertes i en tramitació, tal com ha passat els darrers anys, el 47,1% de les actuacions estan pendents d'un tràmit de l'Administració. Aquesta situació és preocupant, perquè afecta la prestació dels serveis, que s'ha de gestionar amb qualitat i agilitat.

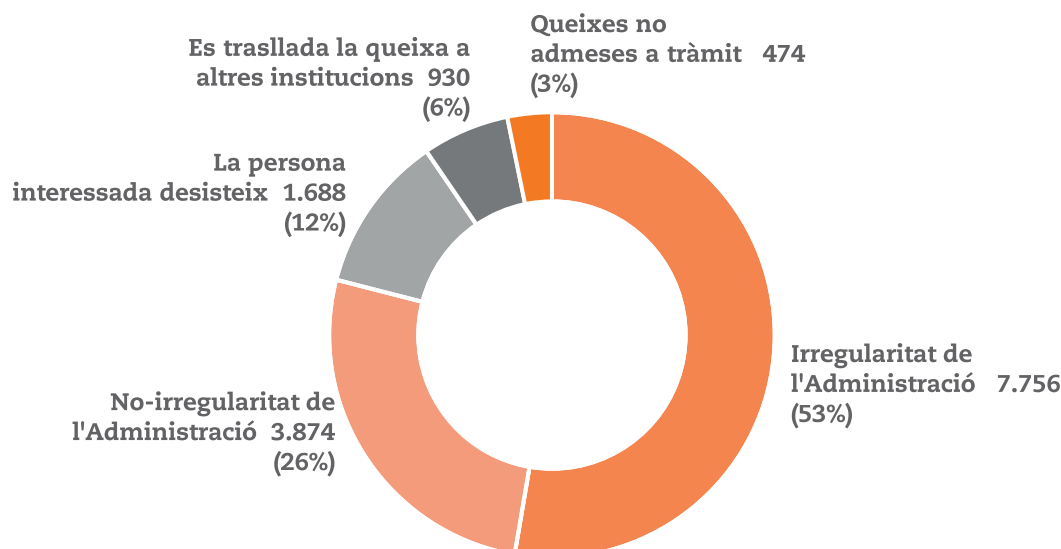
En aquest sentit, s'han d'abordar noves línies de col·laboració amb l'Administració per trobar mecanismes que permetin reduir els terminis de tramitació dels expedients i resoldre els assumptes que planteja la ciutadania en els terminis en què ho necessiten.

És necessari trobar nous espais de col·laboració amb l'Administració per donar una resposta a les persones en el termini en què ho necessiten



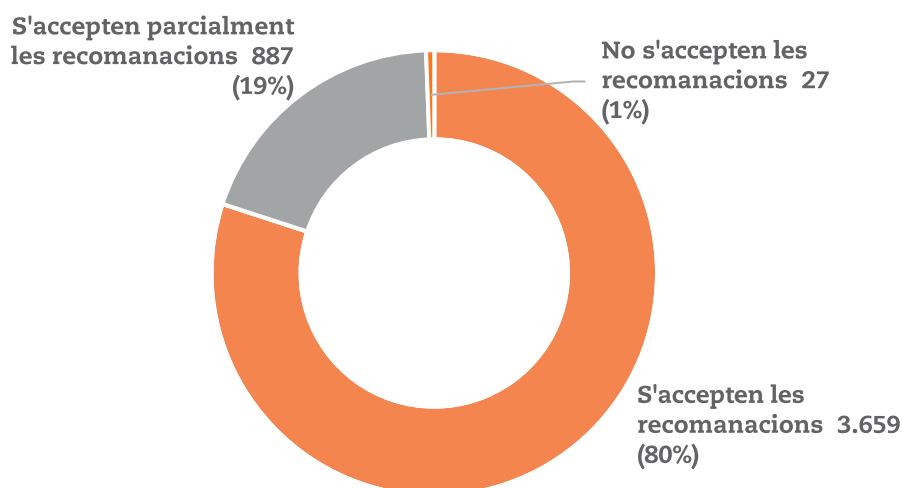
Pel que fa a les queixes i les actuacions d'ofici que ja s'han finalitzat, es fa la distinció entre els casos en què s'ha produït irregularitat de l'Administració (l'Administració corregeix un error i es resol el problema), els casos en què no s'ha produït irregularitat de l'Administració, els casos en què la persona interessada desisteix de la queixa, els casos en què es trasllada la queixa a altres institucions per qüestions de competència (per exemple, institucions que tinguin competències estatals) o perquè hi tenim un conveni de col·laboració (és el cas dels síndics locals o universitaris), i els casos en què les queixes no han estat admeses a tràmit d'acord amb l'article 38 de la Llei 24/2009, de 23 de desembre, del Síndic de Greuges.

Gràfic 35. Queixes i actuacions d'ofici finalitzades



En el 53% dels casos s'ha produït una irregularitat administrativa, si bé és cert que en un percentatge important (41% d'aquests 7.756 casos) se soluciona el problema, sense que sigui necessari que la institució formuli recomanacions o suggeriments.

Gràfic 36. Acceptació de les recomanacions i els suggeriments de la institució en queixes i actuacions d'ofici tramitades el 2022

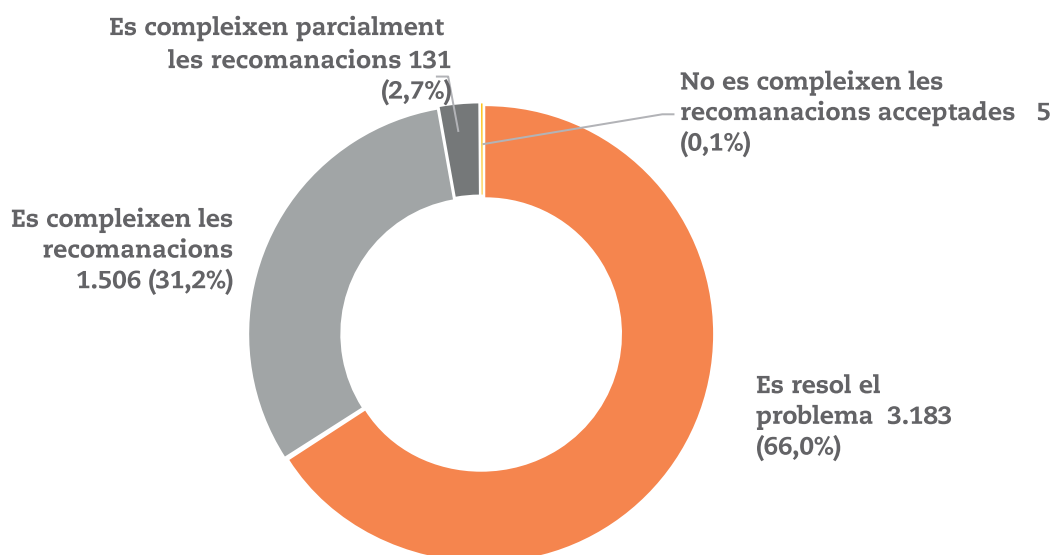


En el 80% dels casos en què la institució ha formulat recomanacions i suggeriments s'han acceptat plenament, i en un 19% s'han acceptat parcialment. Només en un 1% dels casos no s'han acceptat.

En el capítol IV d'aquest informe es detallen quines han estat les resolucions no acceptades, tal com estableix l'article 64.3 de la Llei 24/2009, de 23 de desembre, del Síndic de Greuges.

Finalment, pel que fa a les dades sobre el grau de compliment dels suggeriments efectuats per la institució, el gràfic següent mostra els casos en què s'ha resolt el problema durant la tramitació, els casos en què la institució ha fet un suggeriment i s'ha complert i els casos en què no s'ha complert el suggeriment.

Gràfic 37. Compliment dels suggeriments fets pel Síndic de Greuges durant el 2022



En la majoria de casos en què s'ha produït una irregularitat administrativa es resol el problema, de la mateixa manera que quan s'han acceptat les recomanacions fetes per la institució l'Administració les acostuma a complir.

En el capítol IV d'aquest informe es detalla la manera com s'han complert les recomanacions de la institució.

2.5. LA PRESÈNCIA TERRITORIAL DE L'OFICINA DEL SÍNDIC DE GREUGES

La pandèmia i les mesures de restricció de la mobilitat que ha portat associades han condicionat també aquest 2022 el Servei d'Atenció a les Persones itinerant de l'oficina del Síndic de Greuges, tot i que no tant com l'any anterior.

Així, durant els mesos de gener i febrer de 2022 només es va poder oferir atenció telemàtica, i el mes de març es va iniciar l'atenció presencial arreu de Catalunya.

L'experiència adquirida aquests anys en què la presencialitat ha quedat restringida ens ha fet potenciar també l'atenció telemàtica per trucada o videotrucada. En la majoria de desplaçaments de l'oficina itinerant, s'ofereix un model mixt d'atenció, presencial i telemàtic. L'atenció per trucada o videotrucada permet més flexibilitat i atendre les persones en un horari més ampli, i complementa l'atenció presencial, que continua sent molt demanada i valorada.

El 2022 l'oficina del Síndic de Greuges ha fet 123 desplaçaments arreu del territori. D'aquests, 87 van ser amb atenció mixta, presencial i telemàtica, i els restants, 36, van ser només telemàtics. Cal tenir en compte que els 23 primers desplaçaments, corresponents als mesos de gener i febrer, estaven afectats per la impossibilitat de tenir contactes presencials pel rebrot de contagis de covid-19.

En aquests desplaçaments s'han visitat 94 municipis, la majoria de capitals de comarca, les ciutats amb més habitants de Catalunya i tots els municipis i comarques on el Síndic ha signat un conveni d'atenció singularitzada amb ajuntaments o consells comarcals (ens referim als consells comarcals de l'Alt Urgell, l'Anoia i la Cerdanya). També s'ha visitat Vielha, en el marc del conveni que tenim amb el Conselh Generau d'Aran.

En aquests 123 desplaçaments s'han atès 1.784 visites i trucades, s'han recollit 904 queixes i s'han resolt 975 consultes, amb un total de 1.879 actuacions.

Mapa de desplaçaments



- Localitats on la institució del Síndic ha fet un desplaçament puntual l'any 2022
- Localitats amb què la institució del Síndic té un conveni de supervisió singular i on ha fet un desplaçament el 2022

Municipi o comarca	Data del desplaçament	Queixes	Consultes	Total
Viladecans	12/01/22	5	7	12
Sant Sadurní d'Anoia	13/01/22	5	6	11
Badalona	17/01/22	4	7	11
Barberà del Vallès	21/01/22	5	11	16
Sant Vicenç de Castellet	19/01/22	1	5	6
Banyoles	20/01/22	3	11	14
Piera	24/01/22	18	9	27
Cervera	26/01/22	3	7	10
Vic	27/01/22	11	20	31
Esplugues de Llobregat	01/02/22	3	10	13
Sant Adrià de Besòs	02/02/22	3	6	9
Granollers	03/02/21	17	15	32
Sitges	08/02/22	14	9	23
Esparreguera	09/02/22	3	7	10
Castellar del Vallès	10/02/22	1	7	8
Palau Solità i Plegamans	14/02/22	3	2	5
El Prat de Llobregat	15/02/22	10	11	21
Mataró	16/02/21	8	18	26
Rubí	17/02/22	12	7	19
El Raval (Barcelona)	21/02/22	6	14	20
Manresa	22/02/22	13	16	29
Calella	23/02/22	4	8	12
Castellbisbal	24/02/22	5	10	15
Sant Celoni	28/02/22	20	13	33
Cerdanyola del Vallès	02/03/22	14	7	21
Amposta	03/03/22	6	9	15
Les Borges Blanques	07/03/22	11	7	18
Berga	09/03/22	17	12	29

Municipi o comarca	Data del desplaçament	Queixes	Consultes	Total
Premià de Mar	10/03/22	8	7	15
Valls	14/03/22	12	5	17
Les Roquetes (Sant Pere de Ribes)	15/03/22	7	3	10
Cornellà de Llobregat	16/03/22	4	3	7
Santa Coloma de Farners	21/03/22	4	3	7
Sant Joan de Vilatorrada	23/03/22	7	6	13
Molins de Rei	24/03/22	10	9	19
Salou	28/03/22	3	4	7
Caldes de Montbui	29/03/22	2	3	5
Calafell	30/03/22	11	11	22
Canet de Mar	31/03/22	7	12	19
Sant Feliu de Guíxols	04/04/22	5	7	12
Puigcerdà	06/04/22	10	3	13
Matadepera	07/04/22	2	3	5
Olot	21/04/22	3	12	15
Tàrrrega	26/04/22	7	14	21
Montmeló	27/04/22	4	8	12
Sant Pere i Sant Pau (Tarragona)	28/04/22	9	9	18
Alt Urgell	03/04/22	8	2	10
Roses	04/05/22	5	4	9
Arenys de Munt	05/05/22	7	11	18
Gràcia (Barcelona)	10/05/22	22	19	41
Òdena	11/05/22	1	3	4
Les Franqueses del Vallès	12/05/22	8	4	12
Santa Perpètua de Mogoda	17/05/22	4	6	10
Sant Vicenç dels Horts	18/05/22	12	9	21
Tordera	19/05/22	12	13	25
Germans Sàbat (Girona)	23/05/22	10	7	17

Municipi o comarca	Data del desplaçament	Queixes	Consultes	Total
Gandesa	25/05/22	2	8	10
Sant Quirze del Vallès	26/05/22	11	2	13
La Mariola (Lleida)	30/05/22	6	6	12
Manresa	01/06/22	8	9	17
Cubelles	02/06/22	8	10	18
Abrera	8/6/2022	8	7	15
Singuerlín (Santa Coloma de Gramenet)	09/06/22	3	5	8
Sant Pol de Mar	13/06/22	7	4	11
Parets del Vallès	15/06/22	7	4	11
Torredembarra	16/06/22	14	15	29
Cervelló	20/06/22	11	9	20
Caldes de Malavella	21/06/22	9	9	18
Tremp	22/06/22	1	6	7
Centelles	27/06/22	5	6	11
Llinars del Vallès	29/06/22	9	5	14
Viladecavalls	30/06/22	3	3	6
La Llagosta	05/07/22	4	3	7
Alella	06/07/22	10	9	19
Palau Solità i Plegamans	07/07/22	2	4	6
Sant Vicenç de Castellet	12/07/22	3	6	9
Cervera	13/07/22	5	6	11
Esplugues de Llobregat	14/07/22	6	8	14
Esparreguera	08/09/22	11	5	16
Sant Adrià de Besòs	13/09/22	5	14	19
El Vendrell	14/09/22	6	7	13
Granollers	15/09/21	11	10	21
Arenys de Mar	20/09/22	7	9	16
Palafrugell	21/09/22	13	10	23

Municipi o comarca	Data del desplaçament	Queixes	Consultes	Total
El Prat de Llobregat	22/09/22	13	11	24
Ca n'Oriac (Sabadell)	27/09/22	9	13	22
Mollerussa	28/09/22	8	8	16
Sitges	29/09/22	7	6	13
Manresa	03/10/22	3	10	13
Lliçà d'Amunt	04/10/22	8	12	20
Empuriabrava (Castelló d'Empúries)	05/10/22	5	5	10
Sant Feliu de Llobregat	06/10/22	10	7	17
Lloret de Mar	10/10/22	16	4	20
Cerdanyola del Vallès	11/10/22	3	7	10
Sant Andreu de Llavaneres	13/10/22	3	5	8
Castellbisbal	17/10/22	3	6	9
La Seu d'Urgell	19/10/22	4	6	10
Torelló	20/10/22	7	10	17
Salou	24/10/22	4	5	9
Les Corts (Barcelona)	25/10/22	16	17	33
Olèrdola	26/10/22	3	3	6
Castellar del Vallès	27/10/22	6	11	17
Cardedeu	03/11/22	14	22	36
Santa Perpètua de Mogoda	07/11/22	5	3	8
Tortosa	08/11/22	12	13	25
Pubilla Cases (L'Hospitalet de Llobregat)	09/11/22	9	8	17
Caldes de Montbui	10/11/22	2	4	6
La Cerdanya	14/11/22	3	7	10
Can Palet (Terrassa)	15/11/22	6	14	20
Tarragona	16/11/22	13	6	19
Manresa	17/11/22	14	11	25
Les Franqueses del Vallès	21/11/22	3	4	7

Municipi o comarca	Data del desplaçament	Queixes	Consultes	Total
Ribes (Sant Pere de Ribes)	22/11/22	3	11	14
Lleida	23/11/22	6	5	11
Pont Major (Girona)	24/11/22	4	11	15
Gavà	28/11/22	11	5	16
Vielha	30/11/21	10	6	16
Pineda de Mar	01/12/22	11	9	20
Santa Margarida de Montbui	13/12/22	1	5	6
Sant Vicenç dels Horts	14/12/22	1	4	5
Figueres	15/12/22	8	4	12
Reus	20/12/22	11	3	14
El Bon Pastor (Barcelona)	21/12/22	5	4	9
Total		899	968	1.867

2.6. CONCILIACIÓ, MEDIACIÓ I COMPOSICIÓ DE CONTROVÈRSIES (JUSTÍCIA RESTAURATIVA)

D'acord amb l'article 64.2.c) de la Llei 24/2009, de 23 de desembre, del Síndic de Greuges, la institució ha de fer esment en l'informe anual dels conflictes en què s'ha promogut la conciliació o en què s'han portat a terme tasques de mediació o de composició de controvèrsies.

Les queixes que les persones presenten poden ser enteses com a conflictes entre l'Administració i la ciutadania. Així, sota el paradigma d'una justícia restaurativa i social, es vol promoure dins i fora de la institució una cultura de la pau, mitjançant diversos mecanismes i metodologies. En aquest sentit, s'està treballant per incorporar l'espectre que ofereixen les pràctiques restauratives, entre les quals hi ha la mediació, per abordar aquelles queixes en què, per les seves característiques, aquestes pràctiques poden ser especialment adequades.

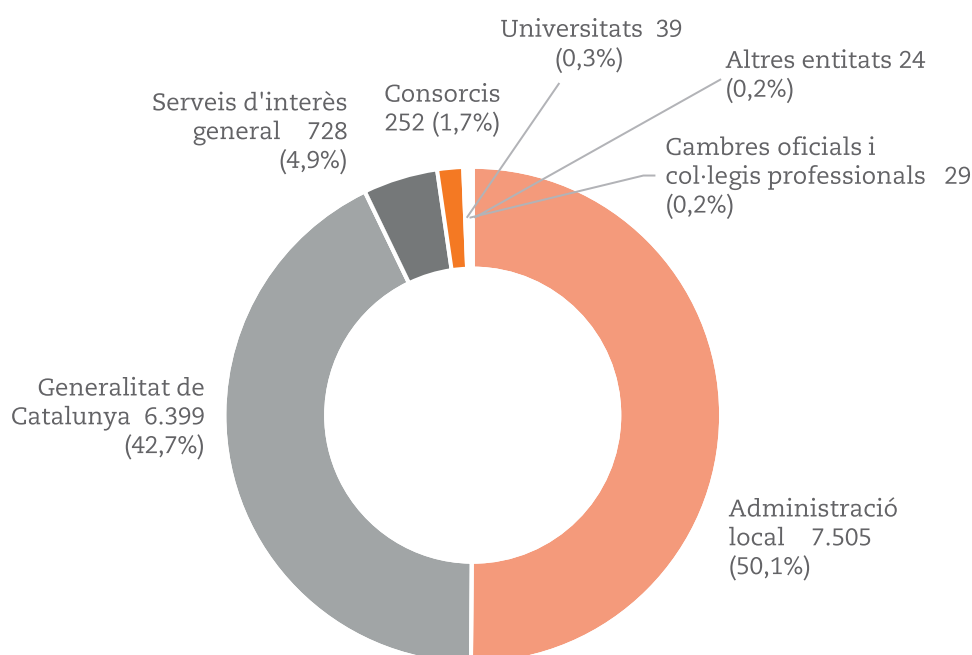
2.7. TRAMITACIÓ AMB ADMINISTRACIONS I EMPRESES

En aquest apartat s'informa de les administracions i empreses amb qui la institució ha tramitat queixes i actuacions d'ofici. Els darrers deu anys s'ha informat de l'estat de tramitació de totes les actuacions que cada administració o empresa tenia obertes i, en cas de les actuacions que ja havien finalitzat, quin n'havia estat el resultat.

Aquesta demanda respon a la voluntat de reflectir que en un gran nombre de casos no es detectava irregularitat o bé es resolia el problema abans que la institució es pronunciés.

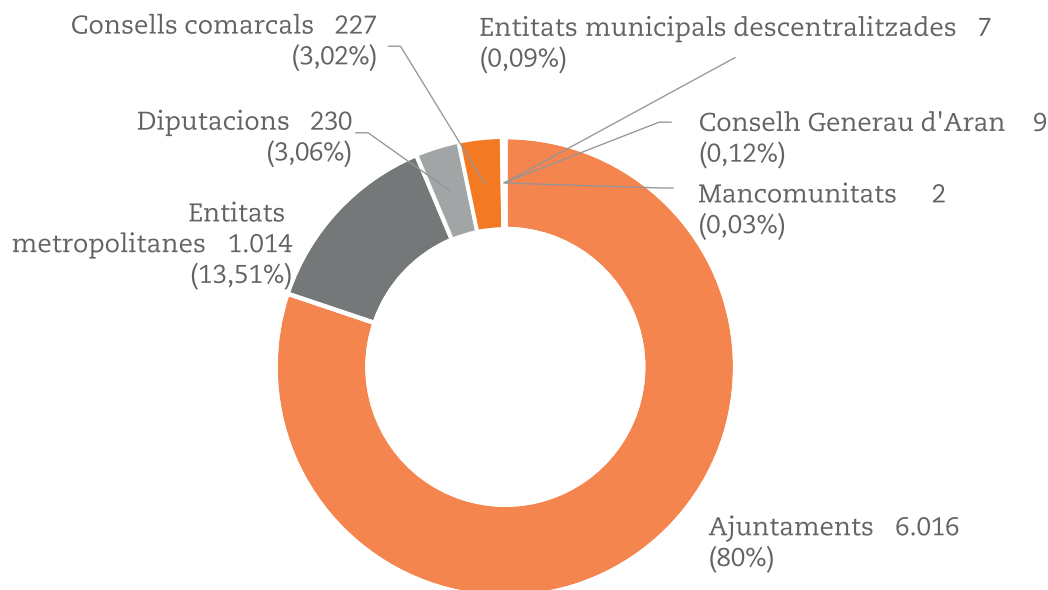
Les dades en detall s'incorporaran en el web de la institució, a l'apartat de l'informe anual, com a document adjunt.

Gràfic 38. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb l'Administració durant l'any 2022



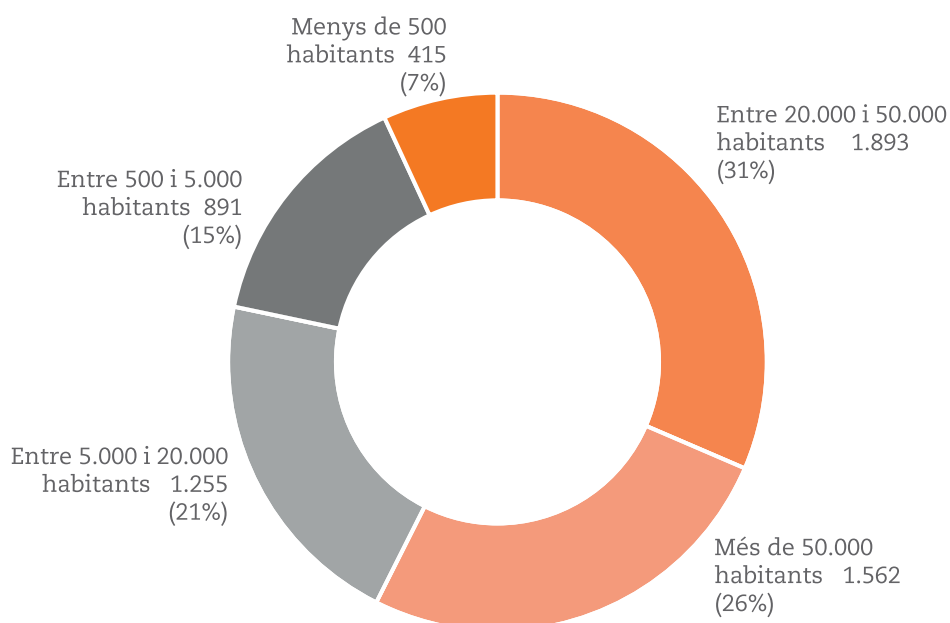
Les administracions locals i la Generalitat de Catalunya representen el 92,8% del conjunt d'administracions amb les quals la institució del Síndic de Greuges tramita queixes i actuacions d'ofici. De fet, el 50% dels tràmits s'han fet amb l'Administració local i el 42%, amb la Generalitat de Catalunya.

Gràfic 39. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb l'Administració local durant l'any 2022

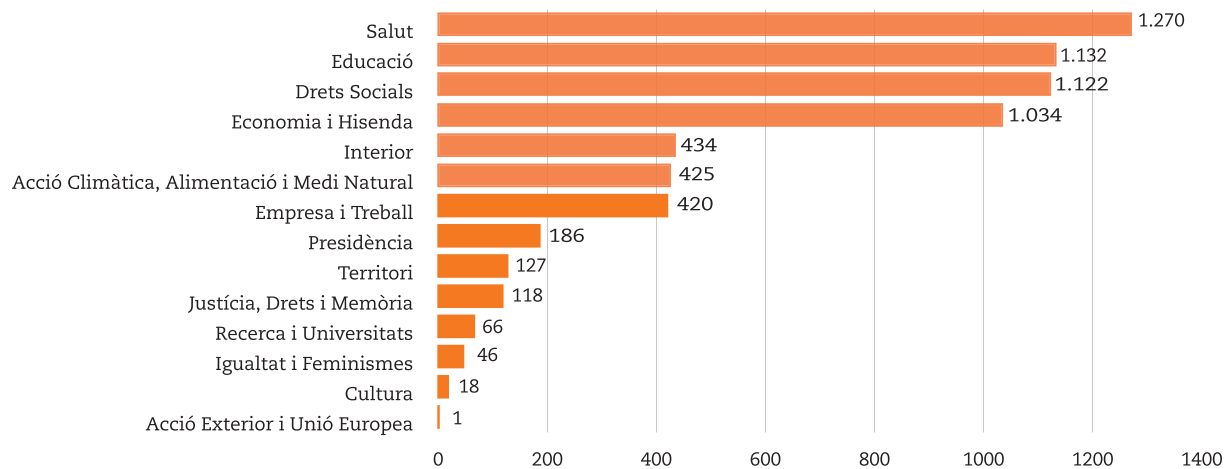


Les dades mostren que els ajuntaments són el tipus d'ens local amb qui més es tramita des de la institució i, en concret, els ajuntaments de municipis d'entre 20.000 i 50.000 habitants.

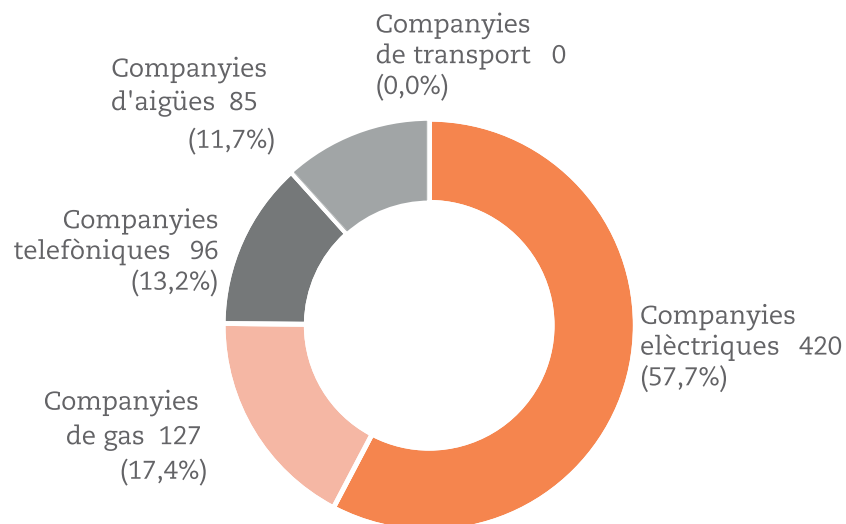
Gràfic 40. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb els ajuntaments durant l'any 2022



Pel que fa a la Generalitat de Catalunya, els departaments que estan més relacionats amb les polítiques socials són els departaments amb els quals la institució del Síndic de Greuges ha tramitat més actuacions.

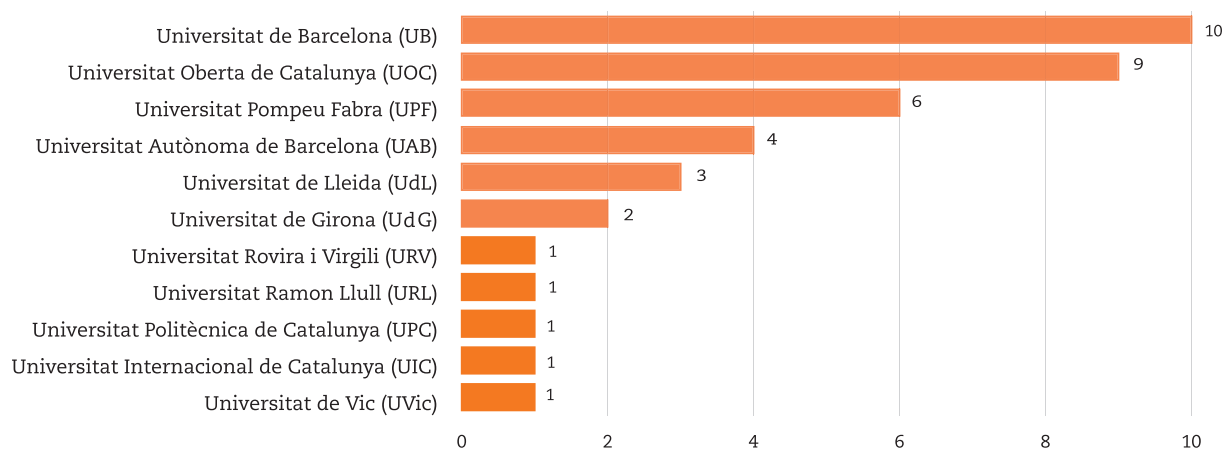
Gràfic 41. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb els departaments de la Generalitat

Pel que fa a les empreses de serveis d'interès general, en coherència amb les dades de les queixes i consultes, les que han rebut més tràmits de la institució han estat les empreses energètiques i, en particular, les elèctriques.

Gràfic 42. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les empreses que presten serveis d'interès general

Finalment, pel que fa a les universitats, tot i que no són un tipus d'ens destacable quant a volum de tramitació, la Universitat de Barcelona (UB), la Universitat Oberta de Catalunya (UOC) i la Universitat Pompeu Fabra (UPF) són les institucions amb qui més tramitació s'ha produït.

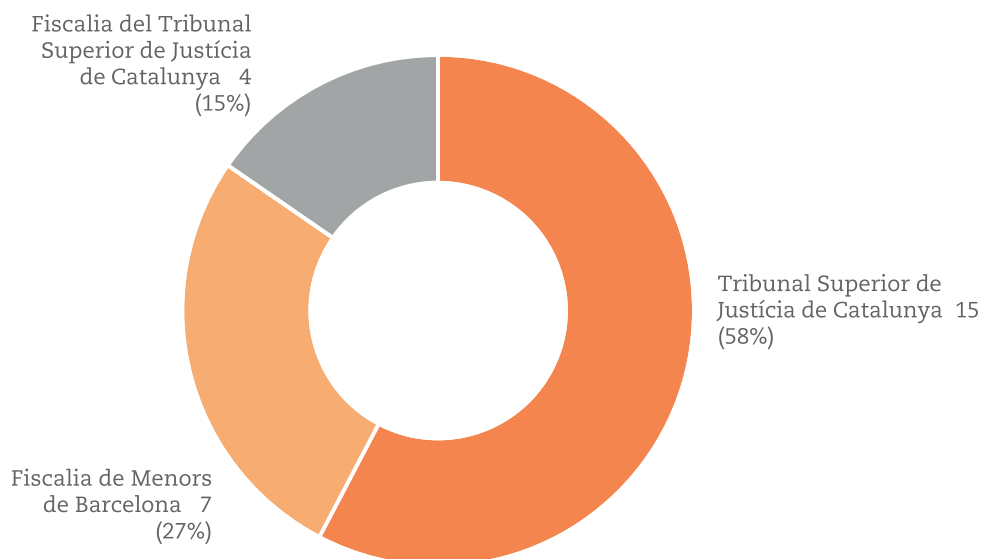
Gràfic 43. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les universitats



2.8. LA RELACIÓ AMB L'ADMINISTRACIÓ DE JUSTÍCIA

D'acord amb els convenis signats entre el Síndic de Greuges i cada institució de l'Administració de justícia, el Síndic de Greuges els trasllada les queixes que li arriben perquè en tinguin coneixement, amb la finalitat que adoptin mesures.

Gràfic 44. Institucions a les quals es traslladen queixes



Tal com mostren les dades, durant el 2022 s'han derivat 15 queixes o actuacions d'ofici al Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, 4 a la Fiscalia del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya i 7 a la Fiscalia de Menors de Barcelona.

2.9. LA RELACIÓ AMB LES DEFENSORIES

L'activitat amb les altres defensories internacionals, estatals i autonòmiques és baixa –a excepció de la tramitació amb el Defensor del Poble d'Espanya–, per una qüestió competencial.

Taula 14. Actuacions rebudes o traslladades a institucions internacionals

	Rebudes		Traslladades		Total	
	N	%	N	%	N	%
Provedor de Justícia	-	0,0	1	100,0	1	100,0
The European Ombudsman	1	50,0	1	50,0	2	100,0
Ufficio Dell'Autorità Garante per l'Infanzia e l'Adolescenza	-	0,0	1	100,0	1	100,0
Total	1	25,0	3	75,0	4	100,0

Taula 15. Actuacions rebudes o traslladades a defensories estatals o autonòmiques

	Rebudes		Traslladades		Total	
	N	%	N	%	N	%
Ararteko	1	100,0		0,0	1	100,0
Defensor del Poble Andalus	2	66,7	1	33,3	3	100,0
Defensor del Poble d'Espanya	13	9,8	119	90,2	132	100,0
Defensor del Poble de Navarra	2	100,0		0,0	2	100,0
Procurador del Común de Castella i Lleó		0,0	1	100,0	1	100,0
Total	18	12,9	121	87,1	139	100,0

En canvi, tal com es mostra a la taula següent, la relació amb les defensories locals arreu de Catalunya ha estat molt més estreta, la qual cosa reflecteix aquest esperit de col·laboració entre les institucions, d'acord amb els diferents convenis de col·laboració.

Taula 16. Actuacions rebudes o traslladades a defensories locals

	Rebudes		Traslladades		Total	
	N	%	N	%	N	%
Defensor de la Ciutadania de Badalona	2	100,0		0,0	2	100,0
Defensor de la Ciutadania de Santa Coloma de Gramenet	3	100,0		0,0	3	100,0
Defensor del Ciutadà de Mataró	3	100,0		0,0	3	100,0
Defensora de la Ciutadania d'Amposta	1	100,0		0,0	1	100,0
Defensora de la Ciutadania de Girona	7	100,0		0,0	7	100,0
Síndic de Greuges de Sant Feliu de Guíxols	1	100,0		0,0	1	100,0
Síndic de Greuges Municipal de Cornellà de Llobregat	24	100,0		0,0	24	100,0
Síndic del Ciutadà de Lloret de Mar	2	100,0		0,0	2	100,0
Síndic Municipal de Greuges de Gavà	17	100,0		0,0	17	100,0
Síndic Municipal de Greuges de Manlleu	5	100,0		0,0	5	100,0
Síndic Municipal de Greuges de Vic	5	100,0		0,0	5	100,0
Síndic Municipal de Greuges de Viladecans	5	100,0		0,0	5	100,0
Síndic Personer de Mollet	3	100,0		0,0	3	100,0
Síndica de Greuges d'Igualada	1	100,0		0,0	1	100,0
Síndica de Greuges de l'Hospitalet de Llobregat	11	100,0		0,0	11	100,0
Síndica de Greuges de Sant Cugat del Vallès	17	100,0		0,0	17	100,0
Síndica de Greuges de Sant Feliu de Llobregat	1	100,0		0,0	1	100,0
Síndica Municipal de Greuges de Lleida	26	100,0		0,0	26	100,0
Síndica Municipal de Greuges de Rubí	2	100,0		0,0	2	100,0
Síndica Municipal de Greuges de Sabadell	7	100,0		0,0	7	100,0
Síndica Municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat	3	100,0		0,0	3	100,0
Síndica Municipal de Greuges de Terrassa	32	94,1	2	5,9	34	100,0
Sindicatura de Greuges de Barcelona	75	94,9	4	5,1	79	100,0
Sindicatura Municipal de Greuges Reus	15	100,0		0,0	15	100,0
Total	268	97,8	6	2,2	274	100,0

2.10. VALORACIÓ DEL SERVEI DE LA INSTITUCIÓ DEL SÍNDIC DE GREUGES

L'any 2022 ha estat un any de transició com a conseqüència del canvi de mandat de la figura que encapçala la institució. Tot i això, l'organització funcional i l'estructura orgànica s'han mantingut estables i, per tant, la valoració del servei de la institució no s'ha vist especialment afectada pel canvi.

Durant aquest any, la institució ha continuat treballant en àmbits com l'administració digital, el sistema de gestió documental electrònica i l'arxiu digital, la sostenibilitat o la igualtat. També aquest any s'ha fet un esforç en l'estabilització del personal de la institució.

En aquest apartat s'informa de les principals actuacions en cadascun dels àmbits de gestió.

1. Analitzant la modalitat de treball

Durant aquest any s'ha mantingut la modalitat de treball tal com es va dissenyar l'any 2021, en què la institució va impulsar el teletreball en la gran majoria d'unitats, garantint la cobertura dels serveis i, en especial, l'atenció a les persones. No obstant això, es detecta la necessitat d'incrementar la presencialitat de totes les unitats i, per això, s'ha començat a valorar la reducció de les jornades de teletreball.

El febrer de 2023 s'ha aprovat la resolució sobre la prestació de serveis en la modalitat de teletreball del personal del Síndic de Greuges de Catalunya.

2. Avançant en transformació digital

Els darrers dos anys, la institució està consolidant una línia de treball en matèria de transformació digital consistent en l'avaluació i la generació d'informes individuals per a altres institucions. En aquest sentit, es detecta que la institució té un impacte superior en les seves recomanacions quan els informes i les valoracions dels serveis es fan de manera individualitzada.

Per això, s'ha apostat per reforçar aquest tipus d'experiències, els resultats de les quals es poden consultar en l'*Informe sobre els drets i usos lingüístics de la infància i l'adolescència*, o en l'*Informe anual d'avaluació de la Llei de transparència*.

Una altra de les línies de treball d'aquest any ha estat l'adaptació de la seu electrònica per garantir el desenvolupament correcte de les convocatòries de processos selectius d'estabilització, mitjançant el sistema de concurs de mèrits. Aquestes mesures han permès, també, digitalitzar els expedients de personal, especialment pel que fa a la formació i a processos selectius.

La tramitació electrònica continua consolidant-se entre les persones que s'adrecen a la institució, si bé és cert que es garanteix en tot moment la possibilitat de fer servir altres mitjans de tramitació, com és el paper. Així, mentre que l'any 2021 el 83,12% de les notificacions a les persones interessades es trametien de manera electrònica i segura, aquest any el percentatge s'ha reduït al 75,04%.

Les dades mostren que, un cop finalitzada la pandèmia, les persones interessades tornen als patrons de conducta anteriors al 2020.

3. Avançant en seguretat de la informació

La institució ha demanat el suport de l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya per elaborar el document que ha d'identificar i planificar les mesures de seguretat que cal adoptar els pròxims anys.

A més, ha encarregat una auditoria en matèria de protecció de dades de caràcter personal per avaluar els riscos i planificar també actuacions en aquesta línia.

4. Avançant en el model d'atenció a les persones

Durant l'any 2022 s'ha treballat per unificar el Servei d'Atenció a les Persones (SAP), que se subdividia en l'atenció a l'edifici de la institució i en l'atenció mitjançant els desplaçaments al territori, de la qual s'encarregava el SAP itinerant. A més s'han configurat els desplaçaments virtuals, amb els quals esperem incrementar el nombre de desplaçaments al territori.

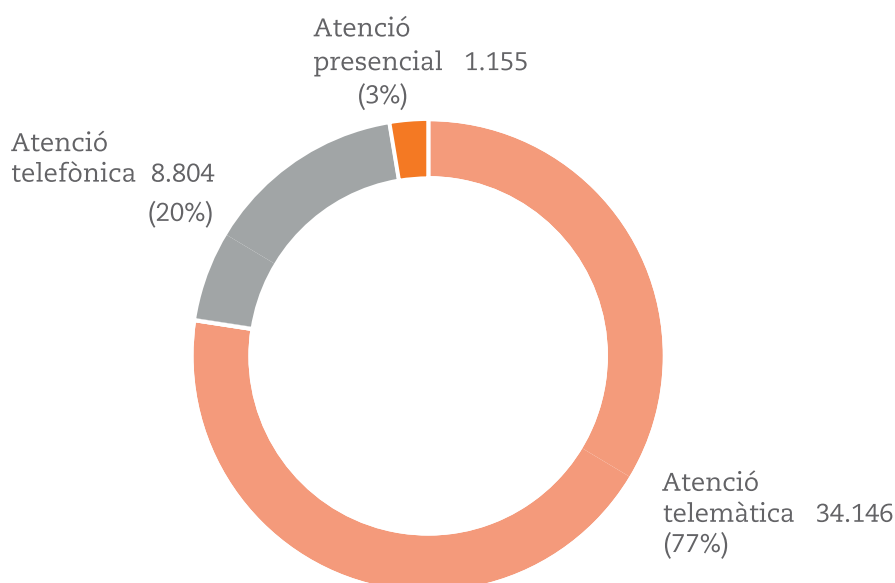
El sistema de la cita prèvia s'està consolidant, si bé sempre hem entès la cita prèvia com un mecanisme preferent, i no obligatori, en el model d'atenció a les persones.



La institució sempre ha entès el sistema de cita prèvia com a mecanisme preferent, no obligatori

Pel que fa a l'atenció, en la mesura que s'incrementen les consultes també s'incrementa el model d'atenció. De fet, l'atenció a les persones és una prioritat institucional i s'hi han de destinar els recursos necessaris per obtenir la millor qualitat en el servei.

Gràfic 45. Tipus d'atenció requerida per les persones que s'han adreçat a la institució l'any 2022



Taula 17. Variació en l'atenció durant els anys 2021 i 2022

	2021	2022	Variació (%)
Atenció telemàtica	32.940	34.146	3,66
Atenció telefònica	7.647	8.804	15,13
Atenció presencial	823	1.155	40,34

Les dades mostren que s'ha produït un increment del 40,3% en l'atenció presencial respecte de l'any 2021, fet que demostra que les persones, un cop s'han allunyat dels riscos que suposava la pandèmia, tornen a confiar en els sistemes d'atenció presencial.

L'atenció presencial s'ha incrementat un 40,3%



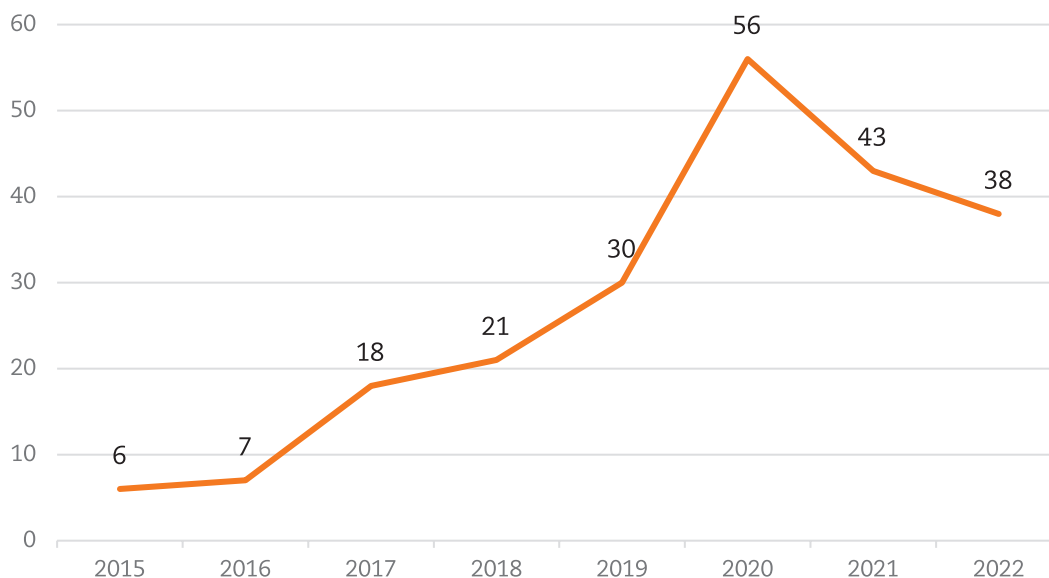
En segon terme, s'ha incrementat també l'atenció telefònica en un 15,13% i, finalment, en darrer terme l'atenció telemàtica. Pel que fa a l'atenció telemàtica, les dades gairebé es reproduïen respecte de l'any 2021, i el correu electrònic es configura com el mitjà més utilitzat, en un 66,7% dels casos; el formulari web s'utilitza en un 23,8% dels casos, i, finalment, la seu electrònica, en un 9,5%.

Com ja s'ha assenyalat en altres ocasions, la institució és molt accessible quant als mitjans de presentació, i això condiciona l'entrada d'escrits mitjançant la seu electrònica. En canvi, la seu electrònica es configura com el mitjà principal per accedir a la documentació dels expedients. Un segon ús important de la seu és com a mitjà de tramitació dels síndics locals, atès que no tenen una personalitat configurada en el servei de tramesa electrònica EACAT.

5. Avançant en transparència

Des de l'any 2014, moment en què s'aprova la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, el nombre de sol·licituds d'accés a la informació pública s'ha anat incrementant progressivament fins arribar al que sembla que és el seu sostre, l'any 2020. A partir d'aquest any, s'ha anat reduint el nombre de sol·licituds.

Aquest fet no resulta estrany si es té present que, durant l'any 2020, es va produir el tancament de les administracions i, com a conseqüència d'això, una de les eines que ajudaven les persones a obtenir informació de les administracions era el dret d'accés a la informació pública.

Gràfic 46. Nombre de sol·licituds d'accés a la informació pública

En relació amb la publicitat activa, la institució està actualitzant els continguts i els revisa periòdicament per garantir el compliment de la Llei de transparència i el Reglament que la desplega parcialment, aprovat pel Decret 8/2021, de 9 de febrer.

Finalment, en l'àmbit de govern obert, convé indicar que encara no es disposa d'un portal en què es publiquin les dades de la institució.

6. Avançant en accessibilitat

Tal com preveu el Reial decret 1112/2018, de 7 de setembre, sobre accessibilitat dels llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils del sector públic, s'han desenvolupat els procediments electrònics per tramitar sol·licituds d'informació accessibles.

A més, s'ha aprovat la implementació de mesures en matèria d'accessibilitat en el web i en les pàgines complementàries, segons la diagnosi que es va fer prèviament.

7. Avançant en l'estabilització del personal

Mitjançant Resolució de 19 de setembre de 2022 (DOGC núm. 8760, de 27 de setembre de 2022), es va modificar el Reglament d'organització i de règim intern del Síndic de Greuges per adequar-lo a la Llei 20/2021, de 28 de desembre, de mesures urgents per a la reducció de la temporalitat en l'ocupació pública, i habilitar les convocatòries dels processos d'estabilització de personal temporal de la institució que s'havien de publicar abans del 31 de desembre de 2022, i resoldre'ls abans del 31 de desembre de 2024.

Durant el darrer trimestre de 2022 s'han publicat totes les convocatòries dels processos selectius d'estabilització dels vint-i-sis llocs de treball pendents d'estabilitzar. La previsió és que tots els processos hagin finalitzat abans d'acabar el tercer trimestre de l'any 2023.

8. Avançant en sostenibilitat

Durant l'any 2022 s'ha configurat un grup de treball a la institució del Síndic de Greuges amb l'objectiu de presentar propostes per fer front a la crisi energètica, i per reduir la petjada ambiental del personal de la institució.

Amb aquesta finalitat, s'ha elaborat una auditoria energètica i un pla de treball per garantir tot un conjunt d'accions formatives i de sensibilització. També s'ha adoptat el compromís d'adquirir béns que permetin millorar les instal·lacions, com són, entre d'altres, la instal·lació d'una porta automàtica per reduir el consum energètic, la substitució de l'enllumenat per bombetes LED o la instal·lació de fonts d'aigua per reduir l'ús d'envasos de plàstic. Així mateix, s'introduiran clàusules ambientals en la contractació administrativa i es faran accions per promoure la reutilització i el reciclatge.

9. Avançant en igualtat

El Pla d'igualtat 2019-2022 ha finalitzat amb la implementació de moltes millores en aquesta matèria, tant pel que fa a la igualtat de gènere com als drets del col·lectiu LGTBI.

Després de fer una valoració del compliment del Pla, s'ha constituït un nou grup de treball per efectuar una nova diagnosi que permeti establir nous objectius, actuacions i indicadors per continuar avançant en aquesta línia.

10. Avançant en eficàcia i eficiència

Atès que els terminis de tramitació de l'Administració i de la institució del Síndic de Greuges tenen una afectació en la persona interessada, un dels esforços de la institució consisteix a reduir els terminis de tramitació per la seva banda. Per fer-ho, s'estan cercant noves vies de col·laboració amb l'Administració.

No obstant això, coincidint amb el canvi de mandat, aquest any s'ha fet una revisió exhaustiva del conjunt d'expedients que estaven oberts. Això ha provocat que s'hagin tancat molts més expedients que els que es tanquen anualment de mitjana (aquest any s'han finalitzat 14.722 expedients). Com a conseqüència d'aquesta revisió, s'han incrementat els terminis de tramitació, i això ha afectat el temps de tramitació dels expedients i el compliment de la Carta de serveis.

Taula 18. Mitjana del temps de tramitació dels expedients 2018-2022

	2018	2019	2020	2021	2022
Mitjana de temps de tramitació*	140	149,1	133,2	142,8	159
Expedients finalitzats	9.347	12.788	13.299	12.822	14.722

* Dies hàbils

11. Carta de serveis i bona conducta administrativa

La Carta de serveis i bona conducta administrativa té com a objectiu establir compromisos amb les persones i valorar el grau de compliment assolit.

La Carta de serveis del Síndic de Greuges es va elaborar l'any 2008 i, des de llavors, no s'ha produït cap canvi, fet que condiciona alguns dels compromisos que es van adquirir al seu dia, com és l'horari d'atenció o el compromís d'atenció vinculat a la videoconferència, que ha estat substituït pel sistema de cita prèvia.

És per aquest motiu que un dels objectius del 2023 és revisar i actualitzar la Carta de serveis i adquirir nous compromisos amb les persones.



Durant el 2023 es revisarà la Carta de serveis i s'establiran mesures per reparar el dany causat a les persones interessades

Compromís	Nombre de casos	Mitjana	Grau de compliment
Les consultes presencials es resolen el mateix dia que la persona s'ha presentat a la seu de la institució, amb un temps màxim d'espera de 15 minuts.	1.155	6 minuts	98,2%
El Servei d'Atenció a les Persones (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.	4.067	0,51 dies	81,21%
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	8.804	0,21	98,01%
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.	7.907	1,85	78,78%
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.	4.359	19,4	60,91%
Un cop s'hagin fet totes les investigacions que el Síndic de Greuges 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.	6.674	72,4	46,5%
Un cop l'Administració hagi comunicat l'acceptació o no de la resolució del Síndic de Greuges, aquest ha de comunicar la finalització de l'expedient en un termini no superior a 15 dies hàbils.	3.762	151,3	16,2%
La comunicació a la persona interessada del rebuig de la queixa per les causes que disposa la Llei 24/2009 s'ha de fer en un termini no superior a 15 dies hàbils.	474	22,5	66,40%

Les dades mostren que els compromisos adquirits es compleixen, si bé és cert que el grau de compliment més alt es produeix en la funció d'assessorament que efectua el Servei d'Atenció a les Persones. Pel que fa a la tramitació de la queixa, com a conseqüència de la revisió s'han tancat molts expedients que acaben condicionant la dada final.

No obstant això, durant l'any 2023 es revisaran els procediments per intentar millorar l'agilitat en la tramitació.

12. Valoració del servei del Síndic per part de les persones usuàries

Enguany s'han enviat 8.930 enquestes a persones que havien presentat queixa a la institució. Han respost 1.743 persones, la qual cosa representa el 19,5% del total enviat, dos punts per sobre de l'any anterior (17%).

L'anàlisi dels indicadors de perfil de les persones mostra que han contestat pràcticament el mateix nombre d'homes que de dones (47%), però que la majoria tenen estudis universitaris (55%), treballen (58%) i tenen una edat compresa entre els 35 i els 64 anys (72%).

Pel que fa als indicadors de gestió, el 78% de les persones enquestades va fer una valoració molt bona o bona de l'atenció rebuda del personal de la institució, i el 58% estan satisfetes amb el contingut de la resolució. Pel que fa a la percepció del temps transcorregut fins a la resolució, un 44,1% l'ha valorat com a curt o molt curt, mentre que un 25% el considera llarg o molt llarg.

Els principals motius d'insatisfacció assenyalats han estat que no s'ha investigat prou la queixa (43%) i que l'Administració no ha complert la resolució emesa pel Síndic de Greuges (17%).

Pel que fa als aspectes susceptibles de millora, les persones enquestades han assenyalat la rapidesa del procés (33%) o un tracte més personalitzat (32%).

La nota mitjana obtinguda, en una escala del 0 al 10, ha estat de 6,8, una mica superior a la de l'any anterior.

Un dels reptes que es plantegen per a l'any 2023 és dissenyar un qüestionari de satisfacció per a les persones que han fet una consulta, ja que representen el 57% de les actuacions de la institució i, per tant, és important conèixer el seu grau de satisfacció amb els serveis rebuts.

Enquesta de coneixement i valoració del Síndic de Greuges

El Síndic ha avaluat per setè cop des del 2011, amb caràcter biennal, el grau de coneixement i d'acceptació de la institució entre la població de Catalunya. L'enquesta, de tipus òmnibus i duta a terme pel Gabinet d'Estudis Socials i Opinió Pública (GESOP) entre el 20 i el 30 de gener 2023, s'ha fet a partir d'una mostra de 1.605 persones de més de setze anys.

L'estudi posa en relleu que un 63,4% del conjunt de la població catalana coneix o ha sentit a parlar de la institució del Síndic de Greuges. El coneixement de la institució s'ha estabilitzat els darrers anys al voltant dels dos terços de la població de Catalunya. Aquestes dades, positives però insuficients, s'han de ponderar amb el fet que només un 4% de les persones enquestades ha manifestat de manera espontània que recorreria al Síndic de Greuges en cas de tenir alguna queixa sobre l'Administració, mentre que un 61,9% ha expressat que coneixia la institució després que la persona enquestadora li en suggerís el nom entre un conjunt d'altres organismes i institucions.

Des d'un punt de vista sociològic, la notorietat del Síndic de Greuges és especialment elevada entre les persones catalanoparlants, les de nacionalitat espanyola, els homes, els adults, les persones que tenen estudis superiors i les que estan ocupades. En altres paraules, cal centrar els esforços a donar a conèixer la institució entre els col·lectius que, sovint, ni n'han sentit a parlar, que són els següents: per raó d'edat, les persones entre setze i vint-i-nou anys (menys d'un 36% coneixen la institució); per raó de llengua, els castellanoparlants (la coneixen el 42% dels castellanoparlants, enfront del 84% dels catalanoparlants); per raó de nivell d'estudis, els que el tenen baix (44% enfront del 75% dels que tenen un nivell d'estudis alt); i, sobretot, per raó de nacionalitat (només el 8,5% de les persones de nacionalitat estrangera coneixen o han sentit a parlar del Síndic de Greuges, enfront del 67% de les nacionals). En canvi, des del punt de vista territorial no hi ha pràcticament diferència entre les persones que coneixen la institució a les comarques de Barcelona i a la resta de demarcacions del país.

La valoració de la utilitat del Síndic de Greuges de Catalunya obté un 6,0 de mitjana en una escala del 0 al 10, semblant a la d'enquestes anteriors (la més baixa va ser el 2013, amb un 5,9, i la més alta el 2019, amb un 6,8). Fent una anàlisi més acurada d'aquesta valoració, cal destacar que el gruix més important de les persones entrevistades (23,9%) dona al Síndic de Greuges una valoració de notable (7-8).

Des del punt de vista sociològic, no hi ha grans diferències de valoració entre els diversos segments de població analitzats. Aquesta valoració homogènia, independentment del segment d'anàlisi, és un dels indicadors més clars de la consistència de la valoració del Síndic de Greuges per part del conjunt de la població catalana. En tot cas, cal destacar, com vèiem en l'apartat anterior, que la valoració de la institució és més alta entre les persones que efectivament n'han fet ús.

Els bons resultats relatius que ofereix l'enquesta no han de ser un obstacle per afirmar que cal intensificar els esforços per difondre la institució arreu, especialment entre les persones amb un nivell baix d'estudis, les persones aturades, les que es dediquen a les tasques de la llar, les persones estrangeres i les que tenen el castellà com a llengua habitual.

El mandat de servei públic fa que la voluntat de la institució del Síndic de Greuges sigui arribar de manera eficaç a totes les persones que viuen a Catalunya amb un únic objectiu: garantir que la institució estigui al seu abast.

■ LES ACTUACIONS MÉS RELLEVANTS

INTRODUCCIÓ

En aquest capítol es presenten les argumentacions i els fonaments de les actuacions més rellevants en cada una de les matèries pròpies de l'actuació de la institució del Síndic de Greuges.

En la majoria de casos els temes analitzats no són queixes singulars, sinó qüestions que han donat lloc a l'obertura de diversos expedients de queixa o actuacions d'ofici, i que serveixen com a categories per als casos que el Síndic ha treballat al llarg de l'any 2022. Tots els casos que es presenten o bé aborden una problemàtica que és l'arrel de diverses queixes o bé aborden problemàtiques diverses, però que mantenen una clara connexió entre elles. Com es podrà apreciar en llegir-los, les recomanacions que es fan tenen una validesa general.

Cada categoria es complementa amb l'exposició de dues o tres queixes que s'han rebut a la institució. D'aquesta manera, s'il·lustra d'una forma personalitzada el problema que prèviament s'ha categoritzat. Al final de cada una de les matèries es fa un recull exhaustiu de totes les actuacions d'ofici tramitades al llarg de l'any i del seu estat actual. Així mateix, també s'hi inclou la referència de totes les actuacions d'ofici que s'han dut a terme en nom del Mecanisme Català per a la Prevenció de la Tortura.

El contingut de totes les resolucions i actuacions es pot consultar en l'espai web www.sindic.cat, juntament amb les dels anys anteriors.

■ POLITIQUES SOCIALES

3.1. POLÍTIQUES SOCIALS

3.1.1. SALUT

1. DIFICULTATS DERIVADES DE L'ASSIGNACIÓ DE PROFESSIONALS

Enguany, s'han rebut queixes de persones a les quals, sense que ho hagin demanat, se'ls ha canviat el metge o la metgessa de família i se'ls n'ha assignat un altre d'ofici. Quan han demanat retornar al contingent del facultatiu habitual, s'han tractat les seves reclamacions com una sol·licitud de canvi de metge emparada en la lliure elecció reconeguda, i majoritàriament se'ls ha indicat que no es pot accedir a la seva petició perquè el professional que demanen no pot atendre més pacients (que és una de les limitacions previstes en l'exercici del dret a la lliure elecció de facultatiu). A més, se'ls adverteix que no poden tornar a sol·licitar un altre canvi de metge fins que no hagin passat sis mesos, i en alguns casos un any. En algunes ocasions, a més, aquestes persones s'assabenten del canvi quan demanen visita o els atén un altre professional.

Com a qüestió prèvia, val a dir que la institució del Síndic de Greuges de Catalunya considera que en cap cas no s'hauria de fer efectiu el canvi sense haver-ho comunicat abans a les persones afectades, i que no fer-ho així constitueix una manca de respecte, sensibilitat i empatia cap a aquestes persones que s'ha d'evitar. Dit això, s'ha volgut cridar l'atenció de l'Administració sanitària sobre l'afectació que té en algunes persones aquest canvi, especialment quan es tracta de persones vulnerables, com ara persones grans o persones que requereixen una atenció assistencial més intensa per les patologies que presenten, però també quan el canvi afecta persones que fa anys que tenen assignat el mateix professional.

Sense posar en dubte que la informació relativa a la salut d'una persona queda recollida en la seva història clínica i que el nou professional podrà consultar-la, és una obvietat que en molts casos s'ha creat una relació de confiança entre metge i pacient que va més enllà de l'atenció assistencial estricta i que fa que un canvi imposat no sigui ben rebut, com a mínim a priori. Aquesta relació que s'ha anat teixint, sovint durant anys, no només incideix en el benestar del pacient, que confia en el seu metge o metgessa, sinó que també atorga al professional un coneixement de les circumstàncies que envolten una persona i de la seva evolució que el poden ajudar en les seves decisions.

Les persones afectades per una reordenació han de poder rebre una explicació raonada



Així, no es qüestiona que l'Administració sanitària pugui reorganitzar la prestació del servei, i menys encara quan es fa amb la finalitat de millorar-la, com ocorre quan la incorporació de nous professionals al centre permet la redistribució dels pacients. No obstant això, s'entén que aquesta reorganització ha d'aplicar criteris que redueixin els efectes negatius indirectes, com ara l'edat, la vulnerabilitat, les patologies que presenten els pacients, i també el temps que fa que els visita el mateix professional.

A més, aquesta institució és del parer que totes les sol·licituds de retorn que es presenten quan provenen d'un canvi que l'Administració ha fet prèviament d'ofici haurien de tenir un tractament diferent de les que es presenten quan una persona vol un canvi de professional i el demana emparant-se en la lliure elecció de professional prevista. Així, no sembla que sigui el més adequat denegar les primeres sol·licituds al·legant que el contingent del facultatiu és ple i no pot acceptar nous pacients, quan prèviament s'ha tret la persona d'aquest contingent. Tampoc no és adequat advertir aquestes persones, a més, que per poder presentar una nova sol·licitud han d'esperar el mateix temps que es preveu per als casos en què s'ha demanat un canvi voluntàriament.

En aquest sentit, s'ha proposat a l'Administració sanitària que totes les sol·licituds de retorn siguin analitzades de manera individual, tenint en compte les circumstàncies que exposa la persona i que la seva petició prové d'una assignació d'ofici no volguda. I que si, tot i així, hi ha alguna circumstància excepcional que ho justifiqui, se li expliqui quin és el motiu de mantenir la decisió presa.



Les peticions d'assignació de facultatiu que provenen d'un canvi previ d'ofici s'haurien d'avaluar de manera individualitzada

També s'ha demanat que s'estudiï introduir alternatives que permetin reduir l'impacte del canvi quan estigui justificat, com per exemple comprometre's a retornar la persona al contingent en un termini de temps determinat, si encara ho vol; escurçar el termini per poder tornar a demanar un canvi en aquests casos; tenir en compte la petició per si és possible facilitar el retorn abans, o qualsevol altra mesura que es consideri adequada.

S'han observat també algunes deficiències o inexactituds en la informació que es facilita a les persones sobre el procediment per sol·licitar el canvi de metge o metgessa d'atenció primària o sobre els efectes que té la manca de resolució expressa. Aquestes mancances, si bé no es poden considerar generalitzades, van en detriment de l'exercici d'aquest dret i, per tant, cal corregir-les i extreure les mesures per evitar confusions o dificultats afegides.

A banda, també s'han rebut queixes de persones que no tenen assignat un metge o metgessa de família per les dificultats amb què es troba l'Administració per trobar professionals sanitaris amb certa immediatesa. Encara que s'hagi pogut cobrir l'assistència amb altres facultatius del centre, la institució del Síndic de Greuges considera que aquesta provisionalitat no es pot allargar i que perjudica tant els pacients com els professionals que els atenen mentrestant, ja que amb molta probabilitat ja van sobrecarregats només atenent els seus pacients. Més enllà de l'atenció primària, també són patents les dificultats per atraure i retenir especialistes.

Davant la reflexió que ha fet l'Administració en el sentit que la manca de professionals és una amenaça real del sistema arreu del territori, el Síndic de Greuges ha volgut ressaltar que ja fa temps que s'han evidenciat les

dificultats amb què es troba el sistema sanitari públic per contractar professionals (és una obvietat en el cas del personal d'infermeria o quan es tracta de determinades especialitats mèdiques). Davant d'aquest problema, urgeix actuar amb determinació, analitzar-ne les diferents causes i introduir els canvis i les mesures que siguin necessaris per anar revertint la situació.

Cal ser àgils en la resolució de les peticions de canvi de centre o de professional sanitari



En aquesta mateixa línia, es vol apuntar que en les Jornades de Coordinació de Defensors del Poble, que aquest any han tractat la prestació del servei públic de salut en el món rural, un dels temes recurrents ha estat la manca de professionals, i s'ha evidenciat que es tracta d'un problema que va més enllà de Catalunya i que encara és més preocupant a les zones rurals.

Finalment, pel que fa a aquest apartat, cal afegir que també s'han rebut queixes de persones que voldrien poder escollir especialista, ja sigui perquè han perdut la confiança en la persona que les atén, perquè han tingut una mala experiència amb un centre determinat o simplement perquè tenen confiança en un altre facultatiu.

En la Carta drets i deures de la ciutadania en relació amb la salut i l'atenció sanitària només es preveu que es respectaran les preferències de la persona, però no s'ha arribat a regular en una norma legal la lliure elecció d'especialista, tal com ha suggerit des de fa anys el Síndic de Greuges, suggeriment que ja havia estat acceptat.

Al contrari, de les últimes informacions que s'han rebut del Departament de Salut sobre aquesta qüestió, se'n desprèn el seu desacord amb aquest reconeixement, al·legant que és difícil aplicar la lliure elecció d'especialista en un model d'atenció piramidal per accedir als especialistes, com és el que s'aplica a Catalunya, i que s'hi veuen més inconvenients que avantatges.

Amb tot, en els casos en què les persones han exposat una inquietud ferma, el Síndic de Greuges ha apel·lat a la confiança dels pacients en els seus metges o metgesses com un aspecte clau en la continuïtat de la seva atenció, i ha demanat una valoració individualitzada de les circumstàncies en què basen les seves peticions per si poguessin justificar el canvi que demanen.

Queixa 09558/2021

Una persona explica que se li va comunicar l'assignació d'un nou metge per distribuir càrregues de treball. Passats sis mesos va demanar retornar al seu metge anterior i es queixava perquè la redistribució s'havia fet automàticament sense tenir en compte cap criteri, com l'antiguitat o no separar unitats familiars. Se li va denegar la sol·licitud perquè el facultatiu en qüestió tenia el contingent ple i se la va informar que cada trimestre es revisaven les càrregues assistencials i es podien obrir o tancar els contingents. Se li va indicar que passats sis mesos ho podia tornar a intentar.

L'Administració va indicar a la institució del Síndic de Greuges que s'havia incorporat un facultatiu nou i que el centre havia fet ús de la seva potestat de gestió per redistribuir contingents.

Quan la institució es va posar en contacte amb la persona interessada, aquesta va comunicar que finalment ja estava conforme amb la nova assignació i que desistia de la seva queixa.

Queixa 11077/2021

La persona interessada es queixa que el seu centre d'atenció primària (CAP) li va canviar el metge de família. Exposa que no se l'hi va comunicar i es va trobar amb aquest canvi quan va sol·licitar visita mitjançant La Meva Salut. Quan va sol·licitar retornar amb el metge que tenia assignat amb anterioritat, la direcció del centre li ho va denegar i li va indicar que no podria fer-ho fins que no hagués passat un any. Assenyala que no s'han tingut en compte les seves circumstàncies personals i, en concret, que fa seguiment amb aquest metge des de fa molts anys i que a més estava provant un nou tractament.

La institució del Síndic de Greuges recorda al Departament de Salut la recomanació que es reguli el dret de lliure elecció de metge o metgessa mitjançant una norma amb rang jurídic adequat. Posa de manifest que en aquest cas hi ha diverses circumstàncies que no s'ajusten a una bona pràctica administrativa, com ara que no s'hagués comunicat formalment el canvi a la persona afectada, i que se li negués la possibilitat de demanar el retorn al metge anterior basant-se en una normativa interna del CAP que va més enllà del que s'aplica amb caràcter general en l'àmbit del Servei Català de la Salut.

Remarca que en aquest cas el canvi de metge no s'havia fet a petició de l'usuari sinó per decisió unilateral de l'entitat gestora del servei, i suggereix que es reconsideri la decisió adoptada i s'accepti la petició de la persona interessada de retornar al contingent del metge que tenia assignat amb anterioritat.

El Departament de Salut informa que el centre ha acceptat aquest suggeriment i que en endavant avisarà les persones afectades abans del canvi de facultatiu.

Queixa 03316/2022

Una persona manifesta el seu desacord amb el canvi de metgessa que li han fet sense haver-ho demanat i amb el fet que no li acceptin retornar al contingent de la seva metgessa anterior. Fa referència a la relació de confiança d'anys amb la seva metgessa i al fet que la seva situació clínica és complicada.

La institució del Síndic de Greuges ha demanat al Departament de Salut una valoració de les circumstàncies concretes d'aquesta persona.

El Departament explica que va tenir cent catorze peticions de retorn i que totes es van haver de resoldre desfavorablement per un problema de contingent elevat i necessitat d'equilibrar càrregues.

2. ATENCIÓ SANITÀRIA A LES PERSONES DESPLAÇADES TEMPORALMENT A CATALUNYA

Durant anys s'han anat rebent queixes constants de persones de la resta de l'Estat espanyol que estan desplaçades a Catalunya durant un cert període de temps perquè, a banda de l'atenció urgent, no reben assistència sanitària en l'atenció primària ni tenen accés als especialistes en igualtat de condicions que la resta de ciutadans.

És una realitat que cada any hi ha moltes persones que resideixen en una comunitat autònoma diferent d'aquella en què estan assegurades, sense intenció de continuïtat –com a mínim inicialment– i s'hi passen una part de l'any. És el cas de les persones grans que passen un període de l'any amb algun familiar que viu en una altra comunitat autònoma, les persones que es desplacen per estudiar, o altres persones que es poden trobar en qualsevol altra situació en què es pugui preveure que passaran cert temps a una altra comunitat, més enllà d'una estada ocasional. Aquestes persones resideixen de manera intermitent en una altra comunitat i majoritàriament retornen als seus domicilis d'origen quan finalitza el motiu del seu desplaçament temporal a aquesta comunitat.

Partint de la base que no es discuteix el dret de les persones a rebre assistència sanitària quan es troben desplaçades, actualment per poder tenir accés a una assistència no urgent la persona interessada hauria de dirigir-se al servei de salut de la seva comunitat autònoma perquè, si ho considera oportú, faci les gestions necessàries davant del servei de salut de la comunitat en què es troba desplaçada, amb la finalitat d'autoritzar-li l'atenció.



Les persones tenen dret a rebre assistència sanitària quan estan desplaçades

A fi de saber amb exactitud quina és la situació actual en relació amb aquesta qüestió i si es treballa amb alguna altra previsió diferent de l'exposada, la institució del Síndic de Greuges va obrir una actuació d'ofici i es va adreçar al Departament de Salut perquè actualitzés la informació.

El Departament insisteix que la demanda d'atenció programada a l'atenció primària o a l'atenció l'especialitzada d'aquestes persones és atesa fins al diagnòstic de la mateixa manera que la d'una persona assegurada del Servei Català de la Salut.

D'acord amb això, s'ha d'entendre que quan una persona desplaçada demana una visita amb un metge de família se li programa sense cap inconvenient, i que si fruit d'aquesta visita cal una visita amb un especialista, se li tramita una derivació i se li programa també una visita especialitzada en les mateixes condicions que una persona amb targeta del CatSalut, fins a obtenir un diagnòstic.

No obstant això, de les queixes que es reben se'n desprèn que en alguns casos aquestes persones tenen dificultats per ser ateses amb certa normalitat, i moltes d'elles refereixen que, d'entrada, es troben amb

reticències. Això fa pensar que l'atenció –com a mínim inicialment– no és la mateixa que s'ofereix a una persona assegurada pel CatSalut.

Cal proporcionar una resposta àgil i segura davant la demanda d'atenció sanitària per evitar intranquil·litat i inquietud en les persones



Així, tot apunta que encara que estigui previst que s'hagi d'atendre una persona desplaçada d'una altra comunitat autònoma quan demana una visita en un centre d'atenció primària, alguns dels centres potser no en són coneixedors i d'altres, tot i saber-ho, no tenen previst un procediment per fer-ho de forma àgil, de manera que quan se'ls fa la demanda no poden donar una resposta amb certa celeritat o seguretat, i la resolució s'allarga. I és durant aquesta espera fins que no es proporciona una resposta que es pot crear un estat d'intranquil·litat i inquietud en la persona, que no s'hauria de produir i que cal evitar.

Davant d'aquesta situació, la institució del Síndic de Greuges ha demanat al Departament de Salut que faci les gestions necessàries per assegurar que tots els centres d'atenció primària saben que han d'atendre una persona desplaçada quan demana una atenció programada (com s'ha informat que es fa) i que, a més, tenen establert un procediment per fer-ho de manera àgil, sense donar lloc a la improvisació.

Quan l'assistència requereixi autorització del servei de salut de la comunitat d'origen, cal informar amb claredat



En aquesta mateixa línia, i amb l'objectiu de millorar l'atenció a les persones, el Síndic de Greuges ha demanat que es valori la possibilitat que aquestes persones pugin tenir assignat un professional d'atenció primària durant la seva estada temporal, tenint en compte que el Departament ha informat que en tot cas se les atén quan fan una demanda d'atenció programada a l'atenció primària i per facilitar una derivació a l'atenció especialitzada.

A banda, la institució també ha insistit que quan es requereixi l'autorització del servei de salut de la comunitat autònoma d'origen de la persona interessada per continuar amb l'atenció no urgent, se li proporcioni informació completa i clara de la gestió que ha de fer per evitar dilacions en l'atenció, encara que no sigui urgent.

Actuació d'ofici 00244/2021

Al llarg dels anys el Síndic de Greuges ha rebut queixes de persones de la resta de l'Estat espanyol que resideixen a Catalunya durant un cert període de temps, sense arribar a empadronar-se, perquè més enllà de l'atenció urgent no se'ls ofereix assistència sanitària.

Han estat diversos els intents normatius perquè es pogués compensar el cost que té per a una comunitat autònoma atendre un pacient d'una altra comunitat, però el cert és que a data d'avui és la comunitat que atén el pacient la que ha de fer-se càrrec del cost d'aquesta atenció. A Catalunya, per tenir accés a una assistència no urgent, la persona no empadronada a aquesta comunitat ha de dirigir-se al servei de salut de la seva comunitat autònoma perquè, si ho considera oportú, faci les gestions necessàries davant del Servei Català de la Salut.

S'ha obert una actuació d'ofici per conèixer amb exactitud quina és la situació actual respecte d'aquesta problemàtica i si hi ha prevista alguna altra mesura, més enllà de la descrita.

Queixa 07319/2021

Una persona assegurada pel Servei de Salut de la Comunitat Valenciana desplaçada a Catalunya per motius d'estudi vol accedir a un mètode anticonceptiu. En el centre d'atenció primària proper al seu domicili li han indicat que només la poden atendre si es tracta d'una urgència.

El Síndic de Greuges l'ha informat de les gestions que hauria de fer amb el servei de salut de la seva comunitat autònoma perquè pogués ser atesa en aquest cas a Catalunya.

Queixa 03234/2022

La persona interessada fa un any i mig que resideix a Catalunya i és usuària del Servei Gallec de Salut, on fa uns anys la van atendre a digestologia. Arran d'una analítica feta a Galícia, se sospita que la problemàtica que ja va patir es pot haver produït de nou i li recomanen fer-se una colonoscòpia.

El Departament de Salut informa que el centre d'atenció primària on l'han atès ha fet dues derivacions a l'atenció especialitzada que han estat desestimades perquè es tracta d'una patologia diagnosticada a Galícia que requereix colonoscòpia de control. S'ha recomanat a la persona que es faci la prova a Galícia o bé que es dirigeixi a les urgències d'un hospital perquè es valori fer-la. Altrament, no s'ha pogut aclarir si se la va informar sobre la possibilitat de demanar l'autorització del Servei Gallec de Salut per continuar amb l'assistència sanitària a Catalunya.

Sense que el Síndic de Greuges pugui determinar el caràcter de la prova prescrita, considera que s'hauria d'haver informat la persona interessada sobre la possibilitat de sol·licitar l'autorització del Servei Gallec de Salut per poder continuar amb l'assistència a Catalunya.

3. L'ATENCIÓ A PACIENTS QUE NECESSITEN UNA CURA ESPECIAL

La humanització del sistema sanitari, a la qual fa referència expressa la Llei 15/1990, de 9 de juliol, d'ordenació sanitària de Catalunya, és un objectiu i un element important per a la qualitat dels serveis. Implica tenir en compte les necessitats de les persones i posar-les en el centre de tota l'actuació dels serveis de salut, i oferir-los una assistència integral que atengui i doni resposta als problemes de salut que presenten però tenint en compte també la seva dimensió social i emocional.

Reconèixer les diferències de cada persona, oferir una atenció personalitzada, adaptar els serveis a les necessitats específiques de cadascú, utilitzar un llenguatge senzill i comprensible i mostrar una actitud càlida i propera, més enllà del que és un tracte correcte i respectuós, són factors que contribueixen de manera determinant al benestar de les persones quan fan ús dels serveis de salut.

El sistema públic de salut ha introduït durant les darreres dècades mesures orientades a incorporar aquesta perspectiva per millorar la qualitat assistencial, la personalització i la sensibilització, i ha donat una atenció més adequada a determinats grups de població tenint en compte les seves característiques particulars.

Entre aquestes mesures destaca la implantació de la targeta sanitària individual Cuida'm, creada fa deu anys, que serveix per identificar persones amb alta fragilitat relacional que, a causa de les seves característiques clíniques específiques, necessiten actuacions diferenciades. És el cas, per exemple, de moltes persones amb demència, dany cerebral amb trastorn de conducta o altres afectacions i malalties que fan que tinguin dificultats en la relació amb els professionals dels serveis de salut.

Aquesta targeta no comporta una modificació en el dret a l'atenció, però sí que facilita la identificació de les persones per oferir-los un tracte més personalitzat i adequat a les seves necessitats específiques, permetre que estiguin acompanyades de familiars o altres persones i afavorir una comunicació més fluïda amb els professionals i el seguiment correcte de les seves indicacions.

Cal actuar amb la màxima diligència
per prestar una atenció personalitzada
a les persones amb fragilitat relacional
o amb necessitats d'una cura especial



Malgrat que, com s'ha dit, aquesta targeta es va implantar ja fa anys, s'ha detectat que en algun cas la informació que donen els serveis sanitaris sobre el procediment per obtenir-la no és prou acurada. En altres ocasions, tot i que les persones disposaven de la targeta, no s'han tingut en compte les seves necessitats.

És una evidència que les circumstàncies viscudes durant aquests darrers anys arran de la pandèmia de la covid-19, la saturació en molts moments dels serveis de salut i la sobrecàrrega dels professionals ha comportat una complexitat afegida, i ha fet que es limités l'acompanyament als pacients.

Amb tot, sense ignorar aquesta complexitat i les dificultats que es produeixen en molts moments en el desenvolupament de l'activitat assistencial, algunes de les situacions plantejades en les queixes palesen que l'actuació dels serveis no sempre ha estat la més adequada a les circumstàncies del cas.

En aquests supòsits la institució del Síndic de Greuges ha posat èmfasi en el fet que la targeta Cuida'm és un instrument útil per a una atenció més bona, més humana i més adequada a les necessitats de cada persona. Però perquè sigui efectiva cal que tots els serveis i els professionals actuïn amb la cura i la diligència adequades, i que comprovin les característiques de la persona, els antecedents i la història clínica, i també si necessita una atenció específica.

La institució ha subratllat també que cal actuar en tot moment amb diligència extrema en aquest sentit, però encara més quan la situació epidemiològica porta a restriccions en l'acompanyament, per evitar que aquestes limitacions afectin negativament les persones especialment vulnerables i amb alta fragilitat relacional.

A banda d'això, el fet de no disposar d'aquesta targeta no ha d'impedir l'adopció de mesures de cura especial quan els serveis sanitaris tenen coneixement de les circumstàncies de la persona i de la conveniència d'aquestes mesures addicionals d'alguna altra manera –per exemple, perquè els familiars ho han advertit, o perquè es dedueix de la història clínica del pacient.

En aquest sentit, la institució, que reconeix els esforços que sovint ha de fer el personal del sistema de salut, ha d'incidir en la importància que tots els serveis sanitaris vetllin intensament i de manera especial per la cura i l'atenció a les persones en situació de fragilitat, no només en l'aspecte mèdic sinó també en totes les gestions que hi estan relacionades i en la informació que s'ofereix als familiars.

Queixa 04313/2021

Una persona ha formulat una queixa per l'actuació d'un centre hospitalari quan la seva mare va ingressar al servei d'urgències, perquè no es va tenir en compte la seva situació i les seves necessitats. Es tractava d'una persona d'edat avançada, amb discapacitat visual, demència i dependència severa, que era titular de la targeta Cuida'm. La promotora de la queixa exposava que el centre no havia permès que durant l'estada en aquest servei la pacient estigués acompanyada. A més, li van donar l'alta sense avisar els familiars, de manera que quan la van portar al domicili en ambulància, no hi va poder accedir immediatament, ja que els familiars, que continuaven esperant notícies a l'hospital, no n'havien estat informats.

En resposta a la sol·licitud d'informació de la institució del Síndic de Greuges, el Servei Català de la Salut ha tramès l'informe del centre hospitalari, que explica que disposa d'un protocol específic que té com a objectiu facilitar l'acompanyament de familiars i cuidadors en el cas de pacients que ho necessiten, que ha revisat els fets i que ha comprovat que en aquest cas no es va seguir aquest protocol ni el circuit d'informació als familiars. L'informe indica també que arran d'aquest cas el centre ha recordat al personal la importància de seguir el protocol Cuida'm i d'informar els familiars dels pacients.

La institució considera que, més enllà del reconeixement dels fets i la disposició dels responsables del centre per disculpar-se personalment amb les persones afectades, aquest cas, encara que sigui puntual, és un indicador que cal que l'Administració sanitària reforci la millora de l'atenció de les necessitats específiques de les persones amb una alta fragilitat relacional.

Per això, suggereix que el Servei Català de la Salut recordi de nou a tots els proveïdors d'assistència sanitària la necessitat de prestar una atenció específica a les persones titulars de la targeta Cuida'm i d'atendre convenientment les necessitats especials de les persones. També li ha demanat que informi dels fets els serveis d'inspecció sanitària perquè s'obri una investigació.

Queixa 07054/2021

La persona interessada es queixa de l'actuació d'un centre sanitari per no haver informat els familiars d'un pacient que se li havia donat l'alta hospitalària. El pacient era una persona d'edat avançada i amb un estat de salut delicat que dificultava la seva autonomia. Quan els familiars van anar a l'hospital, hores després, el van trobar a l'entrada del centre, cansat i desorientat.

El centre hospitalari ha assenyalat que en les situacions en què no és possible l'acompanyament dels familiars del pacient correspon al metge o metgessa responsable de l'alta comunicar-se amb els familiars, i ha confirmat que en aquest cas es va produir un error, que atribueix, d'una banda, al fet que s'havia canviat el protocol d'acompanyament de pacients al servei d'urgències, i de l'altra, al relleu de l'equip assistencial. Ha indicat també que ha fet arribar a la persona interessada un escrit explicatiu i disculpes per l'incident.

La institució valora que en aquest cas concret no es va actuar amb la cura que hagués requerit la situació, perquè en tractar-se d'un pacient en situació de fragilitat, calia extremar les mesures per possibilitar l'acompanyament de familiars i, si això no era possible, calia avisar-los quan es va decidir donar d'alta el pacient. A més, també hi va haver errors de coordinació o de comunicació, perquè després de donar l'alta al pacient els familiars van trucar el centre i no se'ls en va informar.

Per tant, s'ha demanat al Departament de Salut que doni indicacions al centre hospitalari per evitar que es tornin a produir incidències com aquesta, i que s'extremen les mesures de vigilància i d'informació i avís als familiars dels pacients en cas d'alta en circumstàncies com aquestes. També s'ha suggerit que es posin els fets en coneixement dels serveis d'inspecció per valorar la conveniència d'obrir una investigació.

ACTUACIONS D'OFICI

AO 00014/2022
Finalitzada

Activació del protocol de fuga per una persona amb problemes de salut mental

Rebem una queixa que denuncia que una persona amb problemes de salut mental va ser ingressada a la unitat de subaguts de l'Hospital Santa Caterina de Salt i se li va donar un permís de sortida el 3 de desembre. No va tornar i es va activar el protocol de fuga. La interessada va trucar als Mossos d'Esquadra per denunciar-ho i va sentir comentaris grollers i li van penjar el telèfon. Quan es va presentar a la comissaria, se li va dir que no es pot fer res per buscar una noia major d'edat no incapacitada. Tanmateix, constava activat el protocol per atendre casos d'escapoliment de centres de salut mental. S'obre actuació d'ofici per investigar els fets.

Un cop rebut l'informe de la Direcció General de la Policia, per mitjà del Departament d'Interior, no es constaten irregularitats i es tanca l'actuació.

AO 00067/2022
En tramitació

Interrupció voluntària de l'embaràs a les Terres de l'Ebre

En tenir coneixement de dificultats per accedir a la prestació d'interrupció voluntària de l'embaràs (IVE), i a l'efecte d'estudiar aquesta problemàtica, obrim actuació d'ofici.

La manca d'equitat en l'accés a la prestació afecta també les dones de la Regió Sanitària de Terres de l'Ebre. Així, per les informacions a què s'ha pogut tenir accés, sembla que poden accedir a l'IVE quirúrgica en un centre hospitalari de la regió sanitària només per causa mèdica, no quan la interrupció de l'embaràs és voluntària. A més, hi ha un sol centre d'atenció primària a la regió sanitària per a l'IVE farmacològica.

Aquesta situació ha estat així des que es va incloure l'IVE en la cartera de serveis, arran de l'aprovació de la Llei orgànica 2/2010, de 3 de març, de salut sexual i reproductiva i de la interrupció voluntària de l'embaràs.

Obrim actuació d'ofici per estudiar la prestació d'IVE en la Regió Sanitària Terres de l'Ebre considerant el següent:

- L'IVE és una prestació inclosa en la cartera de serveis; les dificultats amb què es troben les dones d'aquest territori per poder accedir-hi; la responsabilitat en les prestacions del Servei Català de la Salut; el temps que ha transcorregut des que la prestació va ser inclosa en la cartera de serveis sense que s'hagi trobat una solució a aquesta problemàtica.

- D'acord amb l'article 41 de la Llei 24/2009, del 23 de desembre, del Síndic de Greuges, la institució pot investigar d'ofici els actes en què l'activitat o la inactivitat atribuïble a les administracions, els organismes, les empreses o les persones a què fa referència l'article 26 puguin haver vulnerat drets o llibertats constitucionals o estatutàries.

Per a l'estudi de la situació, a l'abril es plantegen una sèrie de preguntes al Servei Català de la Salut, que a hores d'ara encara no ha respost.

AO 00071/2022
En tramitació

Demores en la reconstrucció de mama després d'una mastectomia

Les dones que s'han sotmès a una mastectomia per tractar o prevenir el càncer de mama tenen l'opció de reconstruir-se les mames extirpades. Si bé el programa Circuit de Diagnòstic Ràpid estableix un circuit preferent per al diagnòstic de càncer de mama (entre d'altres), la confirmació diagnòstica i l'inici del tractament, el temps per sotmetre's a una reconstrucció de mama sembla que és molt elevat.

S'ha de dir, però, que es desconeixen les dades exactes perquè les dades publicades fan referència a "intervencions de mama" en general. Es dedueix que sota aquest epígraf es trobarien incloses, entre d'altres, les intervencions de reconstrucció de mama.

Obrim aquesta actuació d'ofici per obtenir informació concreta de l'Administració sanitària sobre aquesta situació. Tanmateix, l'Administració encara no ha contestat, tot i que li vam fer la petició el maig de 2022.

AO 00072/2022
En tramitació

Demores per fer vasectomies en la Regió Sanitària de Girona i el centre Althaia de Manresa

Arran de la tramitació d'una queixa, no va ser possible consultar les dades sobre vasectomies que publica el CatSalut d'anys anteriors, però sí que es va poder accedir a la informació de febrer de 2022 sobre aquesta intervenció quirúrgica en tots els centres hospitalaris de Catalunya en què es fa aquest tipus d'intervenció.

Les diferències observades en el temps d'espera dels pacients pendents d'intervenció (temps mitjà) entre centres hospitalaris són molt significatives. Els més elevats, amb molta diferència, són els de la Regió Sanitària de Girona, amb 678 dies d'espera. Destaquen els 1.434 dies a l'Hospital Dr. Josep Trueta; els 617 a l'Hospital de Santa Caterina i els 525 a l'Hospital Sant Jaume de Calella i de Blanes. Fora de la regió esmentada, el centre Althaia de Manresa també supera els 400 dies.

Els terminis d'espera per a una vasectomia en aquests centres hospitalaris es troben molt lluny del temps mitjà de Catalunya (294 dies); se supera el termini de referència fixat per a intervencions amb prioritat baixa que no tenen un temps d'espera garantit (365 dies), i la diferència és del tot desproporcionada.

Per investigar-ho d'ofici, al maig es demana informació concreta sobre la intervenció quirúrgica de vasectomia en la Regió Sanitària de Girona i en el centre Althaia de Manresa, però l'Administració acaba l'any sense donar resposta al nostre requeriment d'informació.

AO 00074/2022
Finalitzada

Operativitat de l'aplicació de notificació en línia del Centre de Farmacovigilància de Catalunya

Una persona que és metge exposa que és impossible fer servir el Programa de Targeta Groga del Centre de Farmacovigilància de Catalunya des d'octubre de 2021 i, per tant, no es poden comunicar efectes adversos dels medicaments (inclosa, també, la vacuna de la covid).

Mitjançant la nota 2021086 Targeta groga, del 15 d'octubre de 2021, s'informa que l'aplicació no està operativa i es recorden els mitjans alternatius de comunicació en cas de reaccions adverses a medicaments (paper, telèfon o correu electrònic). El 28 d'octubre de 2021 s'informa que l'aplicació torna a estar operativa i el 20 de desembre de 2021 torna a estar sense servei. Per això, obrim una actuació d'ofici sobre aquest assumpte i demanem informació a l'òrgan competent.

Tanmateix, el 10 de maig de 2022 torna a estar operativa l'aplicació i se n'informa els professionals sanitaris de Catalunya pel Sistema d'Alertes Farmacèutiques de Salut, per la qual cosa tanquem actuacions.

AO 00075/2022
Finalitzada

Funcionament d'un centre sociosanitari per irregularitats

La persona interessada exposa la seva experiència durant l'ingrés d'un familiar a un centre sociosanitari i denuncia diverses irregularitats pel que fa al que s'ofereix als pacients. Vista la situació, obrim actuació d'ofici per investigar els fets i demanem informació sobre el centre.

Inspecció fa un estudi dels punts denunciats i requereix a l'hospital sociosanitari un estudi de la càrrega de treball dels auxiliars de geriatria per plantes; el circuit de neteja d'habitacions i banys amb els horaris del personal de neteja, i el protocol de derivació hospitalària, que afavoreixi el continuïtat assistencial. Ho ha de presentar tot en el termini de tres mesos.

En observar que s'han pres mesures per atendre algunes de les deficiències constatades, finalitzem la nostra actuació i demanem que se'ns tingui informats de la situació.

AO 00082/2022
En tramitació

Demores en el lliurament dels resultats definitius de les autòpsies clíniques

El temps que es triga a lliurar els resultats definitius quan es fan autòpsies clíniques sol ser elevat i hem sabut que s'ha allargat encara més, arribant fins i tot a l'any. Considerem oportú obrir una actuació d'ofici per tenir informació concreta.

El Departament de Salut envia un informe de resposta que dona una sèrie d'informacions que s'estan analitzant per poder finalitzar l'expedient.

AO 00192/2022
En tramitació

CAS Lluís Companys

Arran d'una visita feta per l'equip de la nostra institució al Centre d'Atenció i Seguiment de Drogodependències (CAS) Lluís Companys de Barcelona, es detecten una sèrie de problemes que es considera oportú treballar en el marc d'una actuació d'ofici.

En concret, les dues qüestions que s'ha decidit plantejar a l'Administració perquè les estudiï i en faci una valoració són els recursos residencials disponibles a Barcelona per a les persones drogodependents i l'accés a dades clíniques per part dels professionals sanitaris del CAS en situacions en què l'atenció als usuaris ho requereix.

Per obtenir la informació oportuna, ens posem en contacte amb el Servei Català de la Salut i l'Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI.

AO 00197/2022
En tramitació

Formalització del document de voluntats anticipades

La normativa catalana que regula el document de voluntats anticipades (DVA) preveu que, per deixar-ne constància fefaent, cal formalitzar-lo davant d'un notari o davant de tres testimonis complint unes condicions concretes.

L'associació Dret a Morir Dignament treballa en la possibilitat que es pugui preveure també formalitzar el DVA davant de qualsevol persona degudament habilitada pel Departament de Salut, en la línia d'altres comunitats autònomes.

Obrim aquesta actuació d'ofici per estudiar la possibilitat que es puguin ampliar els supòsits de formalització del DVA previstos actualment a Catalunya.

3.1.2. SERVEIS SOCIALS

4. RENDA GARANTIDA DE CIUTADANIA: UN LLARG RECORREGUT PER MILLORAR LA PRESTACIÓ

Enguany s'han complert cinc anys de la creació de la renda garantida de ciutadania, pensada com una prestació econòmica que hauria de garantir els mínims per a una vida digna a les persones i les unitats familiars que no disposen de mitjans econòmics. Es tracta d'una eina per dotar les persones de recursos que els permetin superar situacions de pobresa i necessitat que, segons recull l'exposició de motius de la Llei 14/2017, de 21 de juliol, haurien de ser sempre transitòries i no cronificades.

La situació social i econòmica que vivim indica, però, que aquest objectiu no s'ha complert, i que les circumstàncies sorgides durant els darrers anys han accentuat les situacions de pobresa, ja que s'ha incrementat el nombre de persones que tenen dificultats per satisfer les necessitats bàsiques, i això ha afectat especialment les llars més vulnerables.

En aquest context la renda garantida de ciutadania hauria de ser una peça clau per atendre aquestes situacions de precarietat i de carència de recursos econòmics. Això no obstant, alguns estudis insisteixen que la prestació té un nivell de cobertura insuficient i que no arriba a totes les persones que ho necessiten. Això s'atribueix a diversos factors, bona part dels quals també es recullen en informes d'anys anteriors de la institució del Síndic de Greuges, com ara els requisits que s'exigeixen per accedir-hi, la complexitat burocràtica per acreditar-los, o les dificultats per accedir a la informació abans de la sol·licitud i durant la tramitació i les inexactituds que conté.

Cal revisar els requisits de la renda garantida de ciutadania per ampliar la cobertura de la prestació



Les queixes que arriben a aquesta institució confirmen la conveniència de modificar alguns aspectes de la prestació per fer que arribi a més persones que es troben efectivament en una situació de pobresa. Així per exemple, si es té en compte que, tot i tenir una feina, moltes persones no disposen d'ingressos suficients per cobrir les despeses d'habitatge, alimentació i altres necessitats bàsiques, resulta lògic plantejar que es pugui compatibilitzar la prestació amb la feina i que aquesta compatibilització es generalitzi, més enllà dels supòsits en què actualment ja es permet fer-ho.

Igualment, caldria revisar els criteris que es tenen en compte per valorar la situació econòmica de les persones que sol·liciten la prestació, com ara el fet de rebre ajudes econòmiques de familiars o de terceres persones que no hi estan obligades, ja que això a la pràctica és un factor que dona lloc a moltes denegacions i, en definitiva, no respon a una realitat de disponibilitat de recursos sinó de solidaritat en situacions de necessitat econòmica.

En aquest sentit, el procediment legislatiu de modificació de la Llei 14/2017, que està en tramitació en el moment de redactar aquest informe, ofereix

una oportunitat per corregir les mancances detectades durant aquest temps en la configuració d'aquesta prestació i per dotar-la de més capacitat de cobertura de les situacions de necessitat.

A banda, més enllà de les qüestions que necessiten una modificació normativa, també hi ha elements de valoració dels requisits establerts que condicionen o limiten l'accés a la prestació.

Un exemple d'això seria la interpretació que, per tenir dret a la prestació, les persones han d'haver interposat una reclamació judicial amb relació a una pensió d'aliments o compensatòria a què tenen dret però que no perceben, llevat de determinades excepcions.



La gestió de les modificacions s'ha de fer de forma ràpida per adequar la prestació als canvis en les circumstàncies de la unitat de convivència

L'Administració ha mantingut el criteri que aquest requisit –haver reclamat judicialment la pensió– s'ha de complir en el moment de la sol·licitud i, per tant, no s'admet el dret a la renda garantida de ciutadania quan la reclamació judicial s'ha presentat amb posterioritat.

A parer de la institució del Síndic de Greuges, les previsions del Decret 55/2020, que desplega la Llei 14/2017, permeten una interpretació diferent, de manera que s'admet que la reclamació per la pensió es presenti amb posterioritat al moment de la sol·licitud. Aquesta interpretació resultaria més coherent amb l'objecte i la finalitat de la prestació de la renda garantida de ciutadania.

Igualment, cal fer una interpretació de la normativa favorable a la concessió de la prestació en els casos en què la persona que la sol·licita, per exemple, no pot acreditar el període de residència que se li exigeix mitjançant l'empadronament però sí que pot fer-ho per altres mitjans. També cal flexibilitat a l'hora de tenir en compte i aplicar els supòsits d'excepcionalitat que preveu el Decret 55/2020; és a dir, en aquelles situacions en què, tot i no complir-se els requisits establerts, concorren circumstàncies de necessitat especial o urgència.



Cal fer una interpretació de la normativa favorable a la concessió de la prestació a totes les persones que ho necessiten

Aquesta institució és del parer que, per assolir els objectius de reducció de la pobresa establerts per la Llei 14/2017, que va crear la renda garantida de ciutadania, és necessari fer una interpretació de les previsions de la normativa reguladora de la prestació que permeti atendre millor les

necessitats de les persones que es troben en situació de pobresa, sens perjudici que s'hagi de respectar la normativa aplicable. Per això, ha posat en relleu que cal avaluar els casos des d'aquesta perspectiva, i afavorir que totes les persones que ho necessiten puguin rebre la prestació.

En el mateix sentit, caldria reconsiderar també el fet que s'exigeixi un compte bancari per tramitar la sol·licitud de la prestació. L'Administració entén que no és possible valorar una sol·licitud que no aportí el compte bancari, ateses les previsions del Decret 55/2020 sobre la documentació que cal presentar. Tanmateix, l'obertura d'un compte bancari no serveix en realitat per acreditar la situació de necessitat o altres requisits. Per tant, encara que es mantingués el pagament de la prestació mitjançant transferència bancària, seria raonable valorar la possibilitat de no exigir el compte bancari en el moment de presentar la sol·licitud sinó posteriorment, un cop ja s'ha concedit la prestació.

Des d'una altra perspectiva, i pel que fa a la gestió dels procediments, s'han detectat demores en la modificació de la prestació quan es produeixen canvis en les circumstàncies personals o econòmiques de la unitat de convivència. Les persones que es troben en aquesta situació ho han de comunicar a l'administració gestora perquè avaluï el cas i, si escau, modifiqui la prestació en el sentit que pertorqui.

És imprescindible que aquestes situacions es resolguin de manera ràpida, perquè si no es generen situacions en què la unitat familiar pot estar rebent un import inferior al que li correspondria. I, encara que finalment es faci el pagament de la quantia correctament, aquesta espera genera inquietud i angoixa en les persones que tenen dificultats per assumir de manera puntual les despeses familiars. Per això, la institució ha instat l'Administració a prestar una atenció especial a aquesta problemàtica i a adoptar les mesures organitzatives i de reforç que calgui perquè aquest tipus de sol·licituds es resolguin amb més celeritat.

Queixa 07788/2021

La persona interessada es queixava de la denegació de les prestacions econòmiques que havia sol·licitat i de la demora en la resolució del recurs d'alçada que havia presentat per aquest motiu.

El Departament de Drets Socials va confirmar a la institució del Síndic de Greuges que en aquest cas s'havia denegat la prestació de la renda garantida de ciutadania, la pensió no contributiva i la prestació per necessitats bàsiques perquè la persona interessada no havia acreditat el període de residència que se li exigia en cada cas. Aquesta persona manifestava que vivia a Catalunya de manera ininterrompuda des de feia molts anys però que durant diversos anys no hi havia estat empadronada.

La institució del Síndic de Greuges ha destacat que s'ha de tenir en compte la possibilitat d'acreditar la residència a Espanya o a Catalunya en el període computable en cada cas per altres mitjans que no siguin l'empadronament, i ha suggerit al Departament que retrotregui les actuacions, que doni a la persona interessada la possibilitat d'acreditar el període o períodes en què ha residit a Catalunya als efectes de les diverses sol·licituds que ha formulat, i, finalment, que valori la possibilitat de concedir-li la renda garantida de ciutadania en virtut del supòsit d'excepcionalitat previst en l'article 13 del Decret 55/2020, de 28 d'abril.

Queixa 03670/2022

La promotora de la queixa planteja la seva disconformitat amb la inactivitat de l'Administració en relació amb una sol·licitud d'actualització de l'import de la prestació econòmica complementària que va presentar per canvis en la seva situació econòmica. Cinc mesos abans havia comunicat que s'havia reduït l'import d'una altra prestació que cobrava, però en el moment de la queixa no s'havia actualitzat l'import ni havia rebut cap comunicació de l'òrgan gestor.

Després d'analitzar les dades i la documentació aportada, la institució del Síndic de Greuges va recordar al Departament de Drets Socials el dret de les persones a una bona administració, i li va suggerir que agilités la tramitació de la sol·licitud de modificació, que actualitzés l'import de la prestació i que fes arribar a la persona interessada una explicació sobre l'import o els imports que li pertocaven en cada moment.

Posteriorment, el Departament ha informat que s'ha resolt i modificat l'import de la prestació, que ha abonat a la persona interessada la quantia corresponent i que li ha enviat un escrit explicatiu. Tenint en compte això, la institució ha finalitzat les actuacions en aquesta queixa, però recorda al Departament que el temps que ha transcorregut, gairebé sis mesos, és excessiu, ja que es tracta d'una prestació destinada a atendre situacions de necessitat, i l'insta a prendre les mesures organitzatives i de reforç que calgui perquè aquest tipus de sol·licituds es resolguin amb més celeritat.

Queixa 04869/2022

Una persona es queixava de la demora en la resolució d'un procediment de renda garantida de ciutadania després de presentar al·legacions sobre una suspensió cautelar.

Un cop analitzada la informació del Departament de Drets Socials, que indicava que havia dictat resolució per la qual deixava sense efecte la suspensió i reprenia el pagament, s'observa que entre en el moment de la suspensió cautelar i el moment en què s'ha reprès el pagament han transcorregut deu mesos.

La institució del Síndic de Greuges considera que aquest temps és excessiu, i ha suggerit a l'Administració que faci arribar a la persona interessada una explicació sobre aquesta gestió. També li ha demanat que els serveis encarregats d'aquests procediments extremen les mesures per evitar que en situacions similars s'allargui excessivament la suspensió de la prestació.

5. LA PERSISTÈNCIA DELS PROBLEMES RELACIONATS AMB L'ACCESSIBILITAT

Ja fa anys que l'evolució del concepte d'*accessibilitat* en el sentit estricte de les barreres arquitectòniques va donar pas a un concepte molt més ampli, el d'*accessibilitat universal*, per donar cabuda a situacions que requereixen un entorn accessible, més enllà de l'*accessibilitat física*.

En aquesta línia, la Llei general de drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social es refereix a l'*accessibilitat universal* com "la condició que han de complir els entorns, processos, béns, productes i serveis, així com els objectes, instruments, eines i dispositius, per ser comprensibles, utilitzables i practicables per totes les persones en condicions de seguretat i comoditat i de la forma més autònoma i natural possible". I afegeix que "pressuposa l'estratègia de 'disseny universal o disseny per a totes les persones', i s'entén sense perjudici dels ajustos raonables que s'hagin d'adoptar".

Per donar una resposta a aquestes situacions, s'han anat introduint tota una sèrie de mesures encaminades a garantir que les persones amb discapacitat o amb dificultats d'interacció amb l'entorn puguin accedir als espais d'ús públic, els edificis, els mitjans de transport, els productes, els serveis i els processos de comunicació de manera autònoma perquè pugin tenir les mateixes oportunitats que la resta de persones.

Les persones amb mobilitat reduïda es troben cada dia amb problemes per moure's de manera autònoma



Aquesta evolució del concepte d'*accessibilitat* podria fer creure erròniament que l'*accessibilitat* en el sentit de *supressió de les barreres arquitectòniques* està actualment superada, però les queixes que se segueixen rebent evidencien que encara avui les persones amb mobilitat reduïda es troben cada dia amb problemes per moure's de manera autònoma i això fa que no es pugui abaixar la guàrdia.

De fet, cal dir que la majoria de les queixes sobre *accessibilitat* que s'han rebut aquest any es refereixen a les dificultats amb què es troben les persones que es desplacen en cadira de rodes o tenen mobilitat reduïda per fer-ho de manera autònoma.

Algunes d'aquestes queixes es refereixen als obstacles que hi ha als carrers dels pobles o ciutats, que molts cops obliguen aquestes persones a haver de baixar a la calçada per esquivar-los, i a les dificultats que es troben també perquè les administracions facin les actuacions necessàries per donar-hi solució. A tall d'exemple, la promotora d'una queixa explicava que al mig d'una vorera del seu municipi hi ha un pal de subministrament de llum, i que quan s'ha dirigit a l'ajuntament per posar-ho de manifest no ha obtingut cap resposta. Arran de la intervenció de la institució del Síndic de Greuges, l'ajuntament es va posar en contacte amb l'empresa de subministrament, que ha informat que ara per ara no hi ha prevista cap actuació a la zona. La institució entén que l'Administració no pot restar passiva davant d'això i que cal que hi hagi una intervenció més contundent

perquè l'obstacle que impedeix el pas es retiri, fins i tot, si cal, executant forçosament l'ordre.

Aquestes mateixes dificultats s'han detectat també en algunes urbanitzacions allunyades del nucli urbà, dissenyades en una època en què no hi havia cap tipus de normativa sobre accessibilitat, i en alguns casos amb una orografia amb pendents acusades, que encara dificulten més que es pugui parlar d'itineraris accessibles.



Cal determinar les mancances en accessibilitat i elaborar plans reals que permetin resoldre-les progressivament

En general, cal dir que els ajuntaments afectats són conscients de les mancances dels seus municipis i, coneixedors de les exigències de la normativa, examinen quines actuacions caldria fer per resoldre-les. No obstant això, sovint l'execució de les mesures s'allarga o queda finalment incompleta, i entretant, en alguns casos s'apliquen solucions puntuals que resulten insuficients.

El Síndic de Greuges entén que de vegades és difícil fer l'adaptació, però abans de renunciar a l'accessibilitat universal es demana als ajuntaments que introdueixin millores que la facilitin tant com sigui possible amb els ajustos raonables que calguin. Això, però, sense oblidar que la normativa preveu que les administracions han de promoure les mesures necessàries perquè l'exercici de la igualtat de condicions dels drets de les persones amb discapacitat sigui real i efectiu en tots els àmbits de la vida i que, per tant, han d'analitzar amb minuciositat quins són els problemes d'accessibilitat amb què es troben i elaborar plans reals que permetin resoldre'ls progressivament.

Cal esmentar, d'altra banda, que s'han observat complicacions en els processos de tramitació de denúncies quan s'han detectat vulneracions relacionades amb l'accessibilitat. Els processos són poc clars i se n'allarga desmesuradament la resolució. El Síndic de Greuges ha recordat a l'Administració l'obligació de respectar els terminis fixats en la normativa.

Altrament, tot i les dificultats que sens dubte té la tramitació d'una norma de l'envergadura del Codi d'accessibilitat, ja fa més de cinc anys que s'hauria d'haver aprovat. Així, resulta imprescindible agilitar els tràmits necessaris i aprovar-la com més aviat millor tant per completar i actualitzar el marc normatiu vigent com per evitar que neixi ja desactualitzada.

Altres queixes recurrents en aquest àmbit han estat les que tenen relació amb les reserves d'ús individual de places d'aparcament per a persones amb discapacitat i mobilitat reduïda.

Les ordenances municipals han de possibilitar la reserva de places d'aparcament d'ús individual



Més enllà del tema de fons, es detecta que moltes de les sol·licituds no es responen, o que se'ls dona una resposta oral, sovint molt informal. En altres casos, la resolució no és prou clara i dona lloc a confusió sobre les característiques de l'autorització. Aquest és el cas de les resolucions que preveuen una reserva de caràcter genèric derivada d'una sol·licitud d'ús privatiu a favor de la persona sol·licitant, i s'hi fa constar la matrícula del vehicle. La institució del Síndic de Greuges ha assenyalat que cal ser molt curós i clar en la redacció de les autoritzacions per evitar interpretacions equivocades.

També s'han rebut queixes de persones a qui s'ha denegat la sol·licitud de reserva perquè l'ordenança municipal corresponent no preveu l'ús privatiu de places d'aparcament per a persones amb discapacitat i mobilitat reduïda. En aquests casos, s'ha demanat als ajuntaments que modifiquin l'ordenança municipal per incloure-hi aquest supòsit. En aquesta línia, s'ha recordat que en cas que hi hagi algun dubte, la Llei 13/2014, d'accessibilitat, estableix clarament que les places poden ser d'ús genèric o d'ús individual per als vehicles que constin en l'autorització. S'ha recordat també que no totes les persones titulars d'una targeta d'aparcament d'aquestes característiques tenen dret a una plaça d'ús individual, sinó només les que en tinguin necessitat –aspecte clau que cal valorar– en el sentit que es preveu en la normativa.

Altrament, en els casos en què s'ha observat que les ordenances preveuen requisits que suposen limitacions que a parer de la institució no estan justificades, s'ha demanat eliminar-los. Per exemple, la normativa preveu que els titulars d'una targeta d'aparcament en la modalitat de no conductor tenen dret a la reserva de plaça on es comprovi que és necessari, i especialment prop dels seus domicilis o llocs de treball, quan siguin persones menors de divuit anys o quan siguin majors d'edat i tinguin un grau de discapacitat igual o superior al 65%. En algun cas s'ha detectat que es limita l'edat als seixanta-cinc anys, i en algun altre que només es preveu la reserva de plaça per als titulars de la modalitat de conductor.

Així doncs, encara queda molt a fer en aquest àmbit.

Queixa 07858/2021

Una persona es queixava perquè el CAP es comunica amb ella per telèfon en relació amb l'atenció sanitària de la seva filla, que és sorda, de manera que no es respecta la confidencialitat.

El Departament de Salut va informar que s'ha inclòs una nota relativa a aquesta situació en el programa informàtic però no en la pantalla principal. La institució del Síndic de Greuges va suggerir que es fes una modificació perquè qualsevol persona del CAP que busqués les dades de contacte de la pacient veiés, d'entrada, que calia utilitzar un mitjà de comunicació accessible.

Tot i la nova funcionalitat, la promotora de la queixa ha comunicat que la seva filla ha canviat de CAP, que el problema es repeteix i que també es troba amb el mateix problema als centres hospitalaris en què es visita.

Per tant, la institució ha demanat que l'Administració sanitària s'asseguri que les comunicacions del CAP amb la pacient es fan exclusivament amb ella, i que informi sobre com actuen els centres hospitalaris en aquests casos.

Queixa 09144/2021

Una persona es queixava perquè viu en una urbanització construïda a la dècada de 1970 en què pràcticament cap de les voreres reuneix les condicions per qualificar-les d'accessibles.

L'Ajuntament ha informat que hi ha més de vint-i-dos quilòmetres de voreres en què caldria intervenir i que, conscient de les mancances, en la mesura en què ho permet el pressupost s'han fet algunes actuacions i se'n preveuen d'altres.

La institució del Síndic de Greuges ha recordat a l'Ajuntament que ha d'elaborar, aprovar i executar el Pla municipal d'accessibilitat i els plans especials d'actuació i gestió en àmbits concrets i adaptar les vies públiques i altres espais d'ús públic a la normativa, i que els projectes de pressupostos han d'incloure partides per finançar les actuacions previstes.

Queixa 09770/2021

Una persona es queixava perquè no s'havia atorgat al seu pare una plaça d'aparcament d'ús privat per a persones amb discapacitat i mobilitat reduïda.

L'Ajuntament va informar que no es podia autoritzar la reserva de plaça perquè la persona sol·licitant no tenia reconeguda la necessitat de l'ajuda d'una altra persona per als actes essencials de la vida diària, aspecte que es valora com a requisit.

El Síndic de Greuges ha demanat que es determinin amb claredat els criteris que es valoren i que es recullin en l'Ordenança municipal. També ha demanat que es desvinculi la necessitat d'ajuda d'una tercera persona de l'atorgament d'una plaça personalitzada d'aparcament.

Finalment, l'Ajuntament informa que té prevista la modificació de l'Ordenança, que es tindran en compte les consideracions fetes i que es desvincularà la necessitat d'una tercera persona de la reserva de plaça.

ACTUACIONS D'OFICI

AO 00032/2022
En tramitació

Coordinació entre l'Ajuntament de Cornellà de Llobregat i la Generalitat en la promoció de l'autonomia personal i atenció a la dependència

Obrim aquesta actuació d'ofici perquè el Síndic de Greuges de Cornellà de Llobregat se'ns ha adreçat per traslladar problemes de coordinació entre l'Ajuntament de Cornellà de Llobregat i la Generalitat en temes de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.

Les demores en l'elaboració del programa individual d'atenció (PIA) es deuen al temps que triga l'Administració de la Generalitat a enviar a l'Ajuntament les dades necessàries. Això és especialment important en el cas d'unes prestacions que han d'ajudar persones d'especial vulnerabilitat a desenvolupar les activitats essencials de la vida diària, bàsiques per obtenir una major autonomia personal i exercir els seus drets.

A més, el Departament ha anunciat que un dels seus objectius principals és reduir els terminis de gestió de les sol·licituds de dependència. Per tot plegat, demanem informació sobre els temps de resposta, problemàtiques específiques a Cornellà de Llobregat i mecanismes de coordinació, entre d'altres.

La Direcció General de l'Autonomia Personal i la Discapacitat envia un informe detallat i l'expedient segueix el seu curs.

AO 00102/2022
Finalitzada

Accessibilitat al Parlament de Catalunya

Una persona amb discapacitat s'ha adreçat a aquesta institució manifestant que falten mesures d'accessibilitat al Parlament de Catalunya. En concret, hi ha una vorera a l'entrada, al pas de vianants, que impedeix que una persona amb cadira de rodes hi pugui accedir sola. A més, el taulell de l'entrada està a una alçada que impossibilita l'atenció a persones en cadira de rodes.

Davant d'aquesta problemàtica, el Síndic de Greuges ha obert una actuació d'ofici per conèixer les mesures d'accessibilitat al Parlament de Catalunya (accés a l'edifici, entrada, lavabos...) i les mesures pendents d'aplicació.

Un cop analitzat l'informe de resposta i atès que s'hi fan constar les actuacions per incorporar elements de millora en els accessos i l'ús de l'edifici per a persones amb discapacitat o mobilitat reduïda, així com una millora dels requeriments funcionals, d'interacció i ús de l'edifici, donem per finalitzada la nostra intervenció.

AO 00129/2022
En tramitació

Accés als recursos socials de persones amb problemes de salut mental

El dia 4 de juliol de 2022 ens vam reunir amb membres d'una fundació per a persones amb problemes de salut mental i vam detectar diferents necessitats i vulneracions de drets. Es va posar de manifest que les persones amb trastorn mental tenen més dificultats per accedir a certs recursos socials (recursos per a persones sense habitatge...). Per estudiar-ho, obrim aquesta actuació d'ofici.

Demanem al Departament de Drets Socials informació sobre:

- Limitació de recursos socials per a persones amb problemes de salut mental.
- Dificultat per accedir als recursos socials, especialment per a persones amb problemes de salut mental que tenen seixanta-cinc anys. Aquestes persones poden entrar als recursos de salut fins que compleixen els seixanta-cinc anys; també poden entrar a un recurs de gent gran si tenen més de seixanta-cinc anys i grau 2 de dependència. Ara bé, hi ha un buit legal per a les persones que no tenen domicili, tenen seixanta-cinc anys i no arriben al grau 2 de dependència.
- Possibles solucions, com ara establir una normativa més específica, canviar els criteris d'accés i excepcionalitat o flexibilitzar les mesures d'accés.

Segons la directora de Serveis Territorials a Barcelona, es pren nota de les iniciatives per trobar solucions que millorin l'accés de les persones amb problemes de salut mental als recursos d'habitatge, com ara establir una normativa més específica o canviar els criteris i flexibilitzar les mesures d'accés. S'hi està treballant en el marc de l'Atenció Integrada Social i Sanitària i des de les comissions mixtes territorials d'accés a l'habitatge. L'octubre de 2022 es desplegaran les primeres Unitats Funcionals de Recuperació i Projecte de Vida en cinc territoris pilot, a fi d'oferir un acompanyament individualitzat.

Quedem a l'espera que se'ns amplii aquesta informació.

AO 00146/2022
Finalitzada

Intervencions en matèria d'accessibilitat a la via pública

Obrim actuació d'ofici per estudiar l'accessibilitat de les persones amb mobilitat reduïda a la via pública.

Ens adreçem a la Secretaria d'Habitatge i Inclusió Social per conèixer les actuacions de l'Administració per no discriminar les persones amb mobilitat reduïda en l'accés a la via pública, amb caràcter general. Ens interessen les queixes i actuacions dutes a terme entre l'1 d'agost de 2021 i l'1 d'agost de 2022 amb relació a l'accés de les persones amb mobilitat reduïda a la via pública.

En l'informe de resposta s'indica que les denúncies sobre accessibilitat a la via pública que s'han rebut al Departament de Drets Socials es deriven als ajuntaments perquè les gestionin. En conseqüència, sol·licitem quin és el volum de queixes rebudes en el període esmentat i els ajuntaments afectats.

Un cop estudiades totes les dades trameses per la Direcció General de l'Autonomia Personal i la Discapacitat, no constatem irregularitat.

AO 00147/2022
Finalitzada

Possibles irregularitats en una residència de Lliçà de Vall

Aquesta institució ha tingut coneixement, per la queixa d'una persona, que la situació de les persones grans ingressades a la Residència Bella Vista de Lliçà de Vall pot no ser correcta. Per aquest motiu, i sense prejudicar cap actuació irregular, obrim una actuació d'ofici.

Sobre els fets, hem rebut els informes corresponents i també vam visitar el centre el 14 d'octubre de 2022.

Vist que no hem detectat cap irregularitat en el funcionament de la residència, finalitzem la nostra intervenció.

AO 00163/2022
En tramitació

Actuació d'ofici sobre l'exigència de tenir un compte bancari per tramitar la sol·licitud de la renda garantida de ciutadania

En el conjunt de les queixes que rebem sobre procediments de renda garantida de ciutadania, s'ha posat de manifest que moltes persones es troben amb dificultats per adequar l'import de la prestació en cas de canvis en la seva situació personal o econòmica. La modificació de dades triga més del que seria convenient i això implica que la unitat familiar rep un import inferior al que li pertocaria per les noves circumstàncies.

Encara que finalment es faci el pagament de la quantia correctament, aquesta espera genera inquietud i angonya, però, a més, pot agreujar la vulnerabilitat de les persones afectades. Per evitar-ho, és important que les modificacions es resolguin en un termini breu, de manera que les persones disposin de recursos econòmics per atendre les despeses bàsiques.

Al setembre es demana informació al respecte a la Direcció General de Prestacions Socials, però acabem l'any sense resposta.

3.1.3. INFÀNCIA

6. INCREMENT DE LES SITUACIONS DE VULNERABILITAT

La situació social actual està molt condicionada per l'impacte a mitjà termini de la crisi econòmica de 2008-2013, per la sortida de la pandèmia de la covid-19 i pels efectes socials i econòmics de la guerra d'Ucraïna i de la crisi econòmica que s'albira, marcada per l'empobriment de les famílies. L'augment de la vulnerabilitat social dels darrers anys té un impacte en el malestar emocional i les oportunitats socials i educatives dels infants i adolescents.

■ En el període 2016-2021, s'ha incrementat un 14,9% el nombre d'infants i adolescents que es troben en situació de risc de pobresa (més de 50.000 menors de divuit anys més, ja que s'ha passat de 348.600 a 400.400). També s'ha incrementat, en un 64,2%, la prevalença de la privació material severa (també hi ha més de 50.000 menors de setze anys més, ja que s'ha passat de 300.200 a 359.800).

■ En aquest mateix període, també s'ha incrementat un 19,6% el nombre d'infants i adolescents amb expedient obert a la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (DGAIA) per situació de risc greu (de 5.399 a 6.456), i també un 94,3% el nombre d'infants i adolescents en estudi per possible situació de desemparament (de 1.726 a 3.353). Aquest creixement està fortament condicionat per l'arribada d'infants i adolescents migrants no acompanyats a Catalunya, que s'ha triplicat en aquest mateix període (de 973 a 2.948 menors estrangers no acompanyats al sistema de protecció). Tots aquests indicadors han accentuat aquesta tendència l'any 2022.

■ El nombre d'usuaris dels serveis socials, en bona part famílies amb infants a càrrec, ha augmentat un 3,0% (més de 30.000, de 866.192 a 891.854), i també ho ha fet el nombre de famílies que són ateses per les oficines d'habitatge o que s'inscriuen en els registres per accedir a habitatge social, per risc d'exclusió residencial.

■ També han augmentat un 51,3% les denúncies per violència sexual amb víctimes menors d'edat (de 947 a 1.463), i també un 8,2% les denúncies per violència domèstica en infants (de 1.827 a 1.977).

■ Així mateix, en el període 2016-2021, pràcticament s'ha doblat la probabilitat dels infants de patir un problema de salut mental, que ha passat del 5,1% al 9,4%. Hi ha diferents indicadors de malestar emocional que han tingut una tendència negativa els darrers anys, en part pels efectes psicològics de la pandèmia.

■ El pes demogràfic del fet migratori entre els infants ara és més important que fa cinc anys. Si prenem com a referència els infants nounats (zero anys), s'ha incrementat un 5,8% el nombre d'infants estrangers, amb un percentatge sobre el total d'infants que ha passat del 18,2% l'any 2016 al 24,0% l'any 2021.

7. EXISTÈNCIA DE POLÍTIQUES (INSUFICIENTS) ADREÇADES A REDUIR LA VULNERABILITAT D'INFANTS I FAMÍLIES

Aquest increment de les situacions de vulnerabilitat es produeix en un context en què hi ha polítiques de transferència de renda i de provisió de serveis adreçades a donar resposta a les necessitats socials i econòmiques dels infants i adolescents en situació de vulnerabilitat. Aquestes polítiques, si bé han incrementat el seu finançament i la seva cobertura en els darrers anys, no aconsegueixen cobrir les necessitats existents. Algunes dades que posen de manifest aquesta insuficiència són les següents:

- La principal política de transferència de renda, la **renda garantida de ciutadania (RGC)**, dona cobertura només al **31,8% d'infants en situació de pobresa severa**. Si es té en compte també l'ingrés mínim vital (IMV), més d'una tercera part d'infants en situació de pobresa severa (com a mínim el 38,6%) no són beneficiaris ni de l'IMV ni de l'RGC.

El servei d'intervenció socioeducativa (SIS) dona cobertura al **14,4% d'infants en situació de pobresa severa**.

- Les polítiques de transferències socials redueixen el risc de pobresa infantil a Catalunya un **30,9%**, molt per sota de la mitjana europea (**43,1%**). Aquesta situació es produeix, entre altres coses, per la poca intensitat i cobertura d'aquestes polítiques.

Altres problemes de cobertura en ensenyament

- El **58,0% dels infants de zero a dos anys no estan escolaritzats** a l'educació infantil de primer cicle, en bona part infants de famílies socialment desfavorides.

- El **46,5% de l'alumnat d'educació infantil de segon cicle, primària i secundària obligatòria en situació de risc de pobresa no percep cap ajut individual de menjador escolar**, en bona part perquè la majoria d'instituts públics no disposen d'aquest servei.

- No s'han desplegat encara els ajuts previstos en el Decret 11/2021 que han de cobrir els costos d'accés a les activitats complementàries, sortides i colònies escolars i material escolar de l'alumnat vulnerable.

- Malgrat la millora molt significativa en la detecció d'alumnat amb necessitats educatives específiques per raons socioeconòmiques, fins prop del 18%, el curs 2022/2023 **només s'ha detectat el 60% d'alumnat en situació de risc de pobresa** (que a Catalunya entre la població infantil de menys de setze anys se situa en el 29,3%).

- El setembre de 2022, el **16,0% de joves de setze a vint-i-quatre anys han abandonat prematurament el sistema educatiu** sense acabar cap ensenyament secundari postobligatori.

- El **20,6% d'alumnat en situació de risc de pobresa que estudia ensenyaments secundaris postobligatoris no percep cap ajut a l'estudi de caràcter general**.

- L'oferta de formació professional no dona sortida al conjunt de la demanda existent, perquè no hi ha encaix entre oferta i demanda. Per al curs

2022/2023, hi havia 638 alumnes preinscrits en la segona fase del procés d'admissió a 1r curs de cicles formatius de grau mitjà que no han accedit a cap dels cicles que havien sol·licitat.

Altres problemes de cobertura en el lleure educatiu

■ El 46,0% dels infants de tres a catorze anys no participen en activitats extraescolars esportives durant el curs escolar, i el 65,4%, en activitats extraescolars no esportives. Els infants de famílies amb menys capital educatiu participen quasi cinc vegades menys a les activitats extraescolars no esportives que els infants de famílies amb més capital educatiu.

■ El 64% d'infants i adolescents no han participat en activitats d'educació en el lleure durant l'estiu.

Altres problemes de cobertura en salut

■ L'any 2021, l'11,1% dels infants menors de sis anys van ser atesos als centres de desenvolupament infantil i atenció precoç (CDIAP), amb una mitjana de 0,65 hores setmanals de visita. En el cas dels centres de salut mental infantil i juvenil (CSMIJ), el 5,4% dels infants i adolescents són atesos per aquests serveis, tot i que la prevalença de problemes de salut mental se situa per sobre del 10%.

■ El setembre de 2022, hi havia més de 50.000 infants i adolescents pendents de consultes externes, més de 4.500 pendents de proves diagnòstiques i més de 12.000 pendents d'intervencions quirúrgiques.

■ Hi ha 57 infants en llista d'espera per accedir a places residencials per a infants i adolescents amb discapacitat (tenint present que hi ha 131 places disponibles).

Altres problemes de cobertura en habitatge

■ El setembre de 2022, més de 1.000 famílies amb infants a càrrec tenien resolució favorable de les meses d'emergències pendents d'assignació d'habitatge, i poden passar-se anys en llista d'espera.

Altres problemes de cobertura en protecció

■ El setembre de 2022, el 6,3% dels infants tutelats (prop de 500) estaven pendents d'un altre recurs en el sistema de protecció, majoritàriament d'una família aliena.

8. MILLORA (INSUFICIENT) DE LES PRESTACIONS ECONÒMIQUES I ELS SERVEIS ADREÇATS A INFANTS I ADOLESCENTS

La millora del finançament ha permès incrementar la cobertura de bona part de prestacions econòmiques i de serveis que atenen les necessitats socials i educatives dels infants i adolescents.

■ En el període 2016-2021, s'ha incrementat un 12,8% (5.014 més) el nombre d'infants atesos als CDIAP i un 17,1% (10.802 més) el nombre de pacients atesos als CSMIJ.

■ En el període 2017-2021, ha augmentat un 84,0% (20.150 més) el nombre d'infants beneficiaris de la renda garantida de ciutadania, i un 5,1% (969 més) el nombre d'infants atesos en els SIS. També s'ha incrementat la cobertura dels ajuts de menjador escolar o de les beques i ajuts a l'estudi de caràcter general.

Els darrers cinc anys, per exemple, s'han produït avenços significatius en la lluita contra la segregació escolar o contra l'abandonament educatiu prematur.

■ En el cas de la segregació, s'han reduït en un 15% dels índexs de segregació del sistema educatiu arran del desplegament del Pacte contra la segregació escolar, gràcies, en part, a una millora de la detecció d'alumnat amb necessitats educatives específiques per raons socioeconòmiques en el procés d'admissió d'alumnat a P3 i 1r d'ESO, que s'ha quintuplicat entre els cursos 2018/2019 i 2022/2023.

■ I en el cas de l'abandonament educatiu, se n'han reduït les taxes en el període 2016-2021, del 18,0% al 14,8%, gràcies en part a l'increment de la provisió d'oferta de formació professional.

Això no exclou que aquests àmbits requereixin més impuls. L'abandonament educatiu prematur, per exemple, és un dels principals problemes estructurals del nostre sistema educatiu, amb una prevalença l'any 2021 (14,8%) significativament superior a la mitjana del conjunt de la Unió Europea (9,7%), i lleugerament superior a la mitjana espanyola (13,3%).

9. MANCA DE REFORMES ESTRUCTURALS EN L'ÀMBIT DE LA PROTECCIÓ A LA INFÀNCIA

En l'àmbit de la protecció, l'acolliment residencial continua sent preponderant, i l'acolliment familiar, que seria la mesura més adequada per garantir el benestar dels infants, no creix des de fa anys.

- L'any 2022, el 57,5% dels infants tutelats estan en acolliment residencial, mentre que la darrera dècada no s'ha aconseguit incrementar el nombre d'infants tutelats acollits en família aliena (al voltant de 950 al llarg del període 2012-2021).

- S'ha incrementat també la presència d'infants tutelats menors de sis anys en acolliment residencial (que ha passat de 123 l'any 2020 a 212 el mes de setembre de 2022 en el cas dels menors de sis anys, i de 64 a 94 en aquest mateix període en el cas dels menors de tres anys).

PRIORITATS D'INTERVENCIÓ: PRINCIPALS RECOMANACIONS

En un context de creixent vulnerabilitat social dels infants, tenen una importància especial les polítiques que posen en el centre la igualtat d'oportunitats.

Les polítiques de prevenció adquireixen una gran importància a l'hora de preservar i millorar el benestar dels infants i d'acompanyar les famílies.

Àmbit social

- S'han de reforçar les polítiques de suport a les famílies per prevenir les situacions de risc, amb la implicació dels serveis socials bàsics i especialitzats i altres recursos i serveis socioeducatius i sociosanitaris d'àmbit comunitari (SIS, CDIAP, escoles bressol, etc.), amb un acompanyament proactiu en els nuclis familiars.

- Cal millorar l'acompanyament de les famílies al domicili i en el medi per evitar les situacions de desemparament (serveis al territori de resolució i gestió de conflictes familiars, socials i comunitaris; programes de coparentalitat positiva, etc.). La manca d'acompanyament de les famílies en situació de risc al domicili i en el medi deriva de vegades en situacions de desemparament que es podrien evitar. Més de 10.000 infants es troben en situació de risc greu o en situació d'estudi, amb la possibilitat de ser tutelats, i no sempre es treballa suficientment amb les famílies per evitar aquesta possibilitat.

Àmbit de l'educació i del lleure

- S'han de continuar impulsant les polítiques que contribueixen a reduir les desigualtats en l'accés al sistema educatiu i a les activitats de lleure. El desenvolupament de la formació professional integrada i l'increment de l'oferta d'aquesta formació, el desplegament del Decret 11/2021 per combatre la segregació escolar o la inversió en suports per a l'educació inclusiva, per citar alguns exemples, són mesures que amplien l'accés a l'educació en condicions d'equitat.

Àmbit de la salut

- Cal corregir el dèficit de professionals de pediatria i d'infermeria pediàtrica per desenvolupar amb garanties la tasca preventiva de l'atenció primària.

- Cal millorar encara més la dotació dels CSMIJ per treballar des de la prevenció l'emergència de problemes de salut mental, amb una millora de la cobertura i la intensitat dels tractaments. La presència d'infants i adolescents amb problemes de salut mental d'alta complexitat està relacionada sovint amb dèficits en la tasca preventiva.

- Cal millorar la cobertura i la intensitat del tractament als CDIAP, per garantir l'atenció dels infants fins als sis anys i la continuïtat del tractament en altres serveis de forma coordinada.

Àmbit social

■ S'ha de millorar la cobertura de les polítiques de transferència de renda (renda garantida de ciutadania, ajuts socials, etc.), amb la revisió dels requisits d'accés, i millorar la integració de la renda garantida de ciutadania amb la resta de polítiques de transferències econòmiques (ingrés mínim vital, ajuts municipals adreçats a la infància, beques en educació, etc.).

Informes d'impacte

■ Cal adoptar les mesures necessàries perquè la normativa que ha de regular el procediment d'elaboració de normes reglamentàries i avantprojectes de llei incorpori en la tramitació l'avaluació de l'impacte de la norma en els drets dels infants.

Referents i altres procediments per garantir la participació i l'escolta dels infants

■ Cal garantir una escolta adequada als infants i adolescents, en especial els que es troben en una situació d'especial vulnerabilitat, com els que estan tutelats o internats en centres.

■ En els centres educatius, cal promoure la figura del coordinador o referent de convivència, coeducació i benestar emocional, especialment important per garantir un abordatge restauratiu en l'assetjament escolar i altres situacions de conflicte.

3.1.4. IGUALTAT

10. EL FENOMEN DE LES PUNXADES EN L'OCI NOCTURN

El mes d'agost de 2022 va aparèixer en diversos mitjans de comunicació la notícia de denúncies de dones que havien sigut punxades quan es trobaven en espais d'oci nocturn. Aquest fenomen de les punxades és nou a Catalunya, però havia estat detectat prèviament en altres territoris, com Navarra o les Illes Balears, i també en alguns països europeus, com el Regne Unit, França o Bèlgica.

Cal tenir en compte que l'article 19 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya determina que les dones tenen dret a viure amb dignitat, seguretat, llibertat i autonomia. I que la Llei 5/2008, de 24 d'abril, modificada per la Llei 17/2020, de 22 de desembre, del dret de les dones a erradicar la violència masclista, estableix els drets de les dones a la protecció efectiva, a l'atenció i l'assistència sanitària, a l'atenció jurídica i a la reparació. D'acord amb aquesta llei, es considera que aquestes punxades són una forma de violència masclista, atès que es produeix violència física i psicològica.

Les punxades a les dones en espais d'oci nocturn són una forma de violència masclista. Cal detectar les necessitats de les víctimes i fer un abordatge i oferir una atenció integrals



Ambdues normes estableixen l'obligatorietat que els poders públics assegurin el compliment dels drets de les dones, afrontin totes les formes de violència contra elles i els donin una protecció efectiva i integral, inclosa l'atenció assistencial i jurídica i la reparació del dany.

Segons la informació que hem obtingut, entre el mes de juny i el 7 de setembre de 2022 es van registrar 113 denúncies per punxades en entorns d'oci. Un 25% de les víctimes d'aquestes punxades eren menors d'edat. A banda dels fets denunciats, els Mossos d'Esquadra també van tenir coneixement de 53 incidents en què es requeria assistència policial amb motiu d'una punxada en un entorn d'oci, que no han acabat en denúncia.

El seguiment dels casos ha evidenciat que les punxades denunciades sí que es van produir, però dels exàmens i les anàlisis clíniques no s'han obtingut dades objectives que acreditin que s'injectés cap substància, ni hi ha indicis d'intencionalitat de cometre fets delictius posteriors, ja sigui de caràcter sexual o patrimonial, com ara robatoris.

Davant d'aquesta problemàtica, la institució del Síndic de Greuges va obrir l'actuació d'ofici 00149/2022, per conèixer quines actuacions havien dut a terme les administracions implicades, i va demanar informació al Departament de Salut, al Departament d'Interior i al Departament d'Igualtat i Feminismes. També va demanar informació al Col·legi de Periodistes per

si en el tractament de les notícies publicades s'havia vulnerat el Codi deontològic.

La informació rebuda de les diferents administracions deixa constància del següent:

■ El Col·legi de Periodistes no ha rebut cap queixa sobre una possible vulneració del Codi deontològic de la professió.

■ La Direcció General de la Policia del Departament d'Interior ha establert els mecanismes adients per classificar i individualitzar els fets des del primer moment que la víctima els comunica a fi de donar una resposta policial i oferir assistència immediata i, posteriorment, fer un seguiment exhaustiu dels fets per conèixer-ne l'evolució. Cal destacar el Pla d'acció contra les violències sexuals en entorns d'oci, que es va iniciar el 5 de juliol de 2022, amb l'objectiu, d'una banda, de regular, ordenar i dirigir les actuacions policials en els àmbits de la prevenció, la detecció i la investigació dels fets delictius; i de l'altra, de sumar esforços per detectar quines són les necessitats de les víctimes d'aquests delictes i proporcionar-los una atenció integral amb la col·laboració de tots els professionals que intervenen en el procés d'atenció a les víctimes de violències sexuals. En aquest pla hi participen diversos cossos policials de Catalunya i altres serveis mitjançant els òrgans i els espais d'interlocució d'àmbit local i/o regional corresponents.

■ El Departament de Salut, el Departament d'Igualtat i Feminismes i el Departament d'Interior han elaborat un document consensuat sobre com actuar en els casos de punxades en espais d'oci nocturn ("Document operatiu davant les punxades en espais d'oci"). El Departament de Salut s'ha encarregat de fer-ne difusió a la xarxa assistencial.



L'Administració té l'obligació d'afrontar totes les formes de violència contra les dones, i facilitar-los protecció efectiva i integral, atenció assistencial i jurídica i la reparació del dany

El "Document operatiu davant les punxades en espais d'oci" té tres objectius: 1. informar; 2. prevenir i sensibilitzar, i 3. detectar i atendre correctament, especialment en l'àmbit sanitari, social i psicològic, i policial, si escau.

La informació és clau per preservar la llibertat de les dones, però no s'ha de crear un clima de terror que generi una alarma que restringeixi els moviments i les llibertats de les dones i provoqui un efecte revictimitzador. La prevenció i la sensibilització han d'interpel·lar totes les persones implicades en els espais d'oci, que han de conèixer la realitat i saber que cal actuar i com fer-ho.

Pel que fa a la detecció de les punxades i l'atenció a la víctima, el document estableix recomanacions per a la persona que ha rebut la punxada i indica com han d'actuar els centres sanitaris si hi arriba un cas. En el supòsit de

situacions que hagin pogut provocar un cert temor o angoixa, o si les persones necessiten un espai d'acompanyament, es recomana una vinculació a la xarxa d'atenció a les violències masclistes i LGTBI-fòbiques.

El protocol de punxades en espais d'oci té tres objectius: informar; prevenir i sensibilitzar, i detectar i atendre correctament, en l'àmbit sanitari, social, psicològic i policial



El document també estableix com s'ha de denunciar el fet en cas de violència masclista.

Finalment, s'estableixen recomanacions de prevenció i coordinació adreçades als ens locals i comarcals, i també als mitjans de comunicació, als quals es recomana que informin sense crear alarma social, posant el focus en els agressors, respectant els processos i les informacions personals i informant sobre les estratègies d'empoderament i la resolució.

D'acord amb la informació obtinguda, i atès que malgrat la gravetat del fenomen la situació s'ha mantingut estable i s'han adoptat els protocols d'actuació conjunta oportuns, aquesta institució va donar per finalitzades les actuacions iniciades en el marc de l'actuació d'ofici, sens perjudici de les queixes concretes que poguessin arribar.

Queixa 06806/2022

La promotora de la queixa exposava la seva disconformitat amb l'atenció que li van dispensar un metge i una infermera en un centre d'atenció primària després de patir una punxada. Entre altres coses, es queixava perquè el personal sanitari va atribuir els seus símptomes al consum d'alcohol i cànnabis, perquè se li va fer una exploració física i psicològica inadequada, perquè no es va preservar la seva intimitat durant l'exploració i perquè no es va aplicar el protocol establert per als casos de punxades accidentals.

La institució del Síndic de Greuges va demanar informació al Departament de Salut, el qual va reconèixer irregularitats a l'hora de preservar la intimitat de la pacient i en l'aplicació dels protocols establerts per a aquest tipus de situacions. Va afegir que ja s'havien adoptat mesures per evitar que es tornessin a produir aquests fets, i que s'havia informat ambdós professionals sobre el procediment que calia seguir per millorar aquests aspectes en un futur.

Aquesta institució considera que les persones han de poder rebre una resposta i una explicació de l'Administració, i també una reparació en forma de disculpes davant d'irregularitats en l'atenció rebuda. A més, cal tenir coneixement de les actuacions previstes per millorar el servei i no repetir els errors comesos.

Per tot això, es va suggerir al Departament de Salut, amb caràcter general, que difongués el protocol de punxades accidentals a tots els centres d'atenció primària i que formés el personal que l'ha d'aplicar. I pel que fa a aquest cas concret, i en aplicació del Codi de bones pràctiques administratives elaborat per

aquesta institució, que possibilités la reparació moral de la víctima, en el sentit de donar-li una resposta lamentant les irregularitats detectades i els greuges que li han causat, a banda d'informar-la de les mesures que s'han adoptat per evitar que fets similars es puguin reproduir.

Encara no s'ha rebut resposta de l'Administració, però la persona interessada ha manifestat la seva satisfacció a la institució, la qual cosa demostra la importància que la persona afectada pugui explicar el que li ha passat, se senti escoltada, es reconeguin les irregularitats que s'han produït i s'adoptin mesures perquè aquests fets no es tornin a produir.

11. REPTES I DIFICULTATS EN L'ACCÉS DE LES DONES ALS COSSOS POLICIALS DE CATALUNYA I AL COS DE BOMBERS DE LA GENERALITAT

El capítol V de la Llei 17/2015, de 21 de juliol, d'igualtat efectiva de dones i homes, estableix mesures per garantir l'aplicació de la Llei, i l'article 57a encarrega a la institució del Síndic de Greuges "la defensa dels drets i les llibertats en matèria de no-discriminació per raó de gènere que puguin haver estat vulnerats per l'actuació d'institucions o persones", amb especial referència a la funció de "practicar investigacions, tant d'ofici com a instància de part, per aclarir possibles situacions de discriminació directa o indirecta per raó de sexe".

Així mateix, amb el Pla d'igualtat de gènere de la institució per al període 2019-2022, el Síndic de Greuges es compromet a fer l'avaluació del grau de compliment de la Llei 17/2015.

En aquest context, el fet que els cossos policials, i els cossos de seguretat en general, estiguin conformats majoritàriament per homes i que les qualitats necessàries per ser un "bon policia" vagin associades a la idea de masculinitat, els feia idonis per a una anàlisi en perspectiva de gènere de les dificultats que tenen les dones per accedir-hi i, un cop esdevenen membres del cos, per arribar a nivells de comandament.

Per aquest motiu, el Síndic de Greuges va obrir una actuació d'ofici i va demanar la col·laboració de dues professores de dret del treball per elaborar un informe sobre aquesta qüestió. Aquest informe es va presentar al Parlament de Catalunya, però a continuació se subratllen les principals consideracions i recomanacions que s'hi fan.

Cal erradicar els estereotips masclistes que desincentiven les dones a formar part de l'àmbit de la seguretat



A diferència d'altres àmbits de la funció pública, les dones han tingut accés als cossos policials i al cos de bombers fa relativament poc, ja que tradicionalment han sigut professions reservades als homes. Això ha generat una cultura organitzativa molt estereotipada i vinculada a certa concepció de la masculinitat, amb biaixos en les proves (pensades i avaluades per homes) i entrebancs en la carrera professional, i ha provocat el desincentivament de les dones a formar part d'aquest àmbit de la seguretat.

La igualtat formal en l'accés als cossos de seguretat i de bombers i la promoció dins del cos fa temps que va arribar, però per si mateixa no és suficient per assolir una presència de dones en aquest cossos que es pugui considerar suficient. Per aquest motiu, amb l'empara de la normativa i de la jurisprudència internacional i europea, s'han anat adoptant diverses mesures per promocionar la presència de les dones als cossos i a les forces de seguretat: accions positives en l'accés, plans d'igualtat, protocols i altres mesures de lluita contra l'assetjament sexual i formació en matèria d'igualtat. Malgrat aquestes mesures, tot i que hi ha hagut avenços, les

dades recollides en l'informe mostren que la presència de les dones és molt baixa, sobretot als llocs de comandament.



Els cossos policials han de dissenyar un model de selecció homogeni que combini els principis d'igualtat, mèrit i capacitat amb les funcions i les tasques que cal desenvolupar i les diferències de cada sexe

Els àmbits més importants en què cal incidir són les proves selectives i la promoció. Pel que fa a les proves selectives, molts cossos ja han eliminat algunes condicions clarament discriminatòries, com l'alçada mínima. L'alçada que s'exigia era diferent per a homes i dones: l'alçada requerida als homes es corresponia amb la mitjana espanyola, però la de les dones era superior a aquesta mitjana, 170 cm i 165 cm, respectivament. Aquesta mateixa idea s'ha d'aplicar a les proves selectives, sobretot les físiques, perquè encara que ja s'hi apliquen diferències d'exigència, segueixen estant pensades per a aptituds típicament masculines que no són necessàries per formar part d'aquests cossos. Així, les proves físiques més comunes són proves on predomina la resistència o la força física, i els tribunals avaluadors solen tenir una presència masculina molt majoritària.

Respecte a la promoció, les dades demostren que la presència de dones en els comandaments contrasta amb el fet que hi ha més dones que homes que tenen un grau universitari o superior. En canvi, els homes participen molt més en cursos formatius interns, adreçats a la promoció. La manca de temps, la major presència de dones en unitats menys valorades i, sobretot, un element dissuasiu de caire organitzatiu, com és que l'ascens comporta necessàriament la mobilitat a una nova destinació, són les causes principals de la menor promoció de les dones en aquests cossos.

L'informe inclou diverses recomanacions i propostes per a les administracions responsables, que són bàsicament les següents:

- Dissenyar un model de selecció homogeneïtzat per als diferents cossos, que respecti els principis d'igualtat, mèrit i capacitat i alhora tingui en consideració les funcions i les tasques reals que cal desenvolupar i les diferències de cada sexe. Això comporta: adequar la tipologia de les proves físiques al requeriment de les funcions i les tasques reals; establir una regulació unitària que garanteixi el dret de les dones candidates a examinar-se en situació d'embaràs, part o lactància, i garantir la paritat en tots els tribunals qualificadors i la formació dels seus membres en temes d'igualtat i gènere.
- Impulsar plans d'igualtat en els cossos que encara no en tenen (especialment el cos de Bombers de la Generalitat).
- Detectar les barreres que dificulten la promoció i la carrera professional de les dones en tots tres tipus de cossos (Mossos d'Esquadra, policies locals

i bombers), estudiar-ne els motius, i analitzar de forma prioritària les qüestions de conciliació de la vida personal i laboral que poden obstaculitzar-la.

Les administracions han de detectar les barreres que dificulten la promoció de les dones per garantir que puguin accedir als llocs de comandament



El conseller d'Interior, acompanyat pel cap del cos de Bombers de la Generalitat, ha presentat recentment un paquet de mesures per a la feminització d'aquest cos. El principal objectiu de les mesures és garantir la igualtat de tracte i assolir la paritat, a banda de prevenir l'assetjament sexual i actuar quan es produeix.

El Departament d'Interior ha establert una vintena de mesures per avançar cap a la igualtat en aspectes com l'accés al cos, les condicions de treball i la conciliació laboral, les infraestructures o la formació. "La finalitat no només és revertir una injustícia històrica i fer justícia, sinó sobretot l'eficàcia", ha afirmat el conseller.

Per la seva banda, el cap de Bombers de la Generalitat ha manifestat que el Pla 2025 que està elaborant el cos incorpora, com un objectiu estratègic més, transformar l'organització del cos en perspectiva de gènere i impulsar el Pla d'igualtat. Aquest pla es desenvolupa en tres gran eixos: la incorporació de personal, la renovació dels equips i els materials i la millora de la capacitat operativa.

AO-00032/2021

La Llei 17/2015, de 21 de juliol, d'igualtat efectiva de dones i homes, estableix la necessitat d'incorporar la igualtat d'oportunitats de dones i homes en els processos de selecció, classificació professional, valoració dels llocs de treball, retribucions i promoció professional. També estableix la necessitat d'adoptar mesures per incrementar el percentatge de dones en sectors en què hi són poc presents.

La institució del Síndic de Greuges va demanar un informe extern per analitzar aquesta problemàtica amb la col·laboració de diferents administracions. Per elaborar-lo, es va demanar informació a la Direcció General de la Policia, a la Direcció General de Prevenció, Extinció d'Incendis i Salvament i a diferents ajuntaments de municipis de més de 100.000 habitants.

Les dades recollides de les diferents administracions van permetre elaborar l'informe monogràfic, que es va presentar al Parlament, en el qual es recullen les conclusions i les recomanacions que va fer la institució a les diferents administracions a fi d'aconseguir la implantació efectiva de la perspectiva de gènere en els cossos de seguretat.

ACTUACIONS D'OFICI

AO 00065/2022
Finalitzada

Incident homofòbic a les xarxes

Obrim actuació d'ofici per estudiar les amenaces homòfobes rebudes a través de les xarxes socials per un dibuixant de la revista *El Jueves* quan va anunciar la signatura d'un llibre per Sant Jordi.

D'una banda, l'informe de la Direcció General de Polítiques Públiques LGTBI+ ens fa saber que en conèixer la notícia es va posar en contacte per xarxes amb la víctima, però no va obtenir resposta. També es fa constar que el 21 d'abril van rebre un correu de l'Observatori contra l'Homofòbia en què s'informava que la víctima havia contactat amb ells i que havien interposat una denúncia als Mossos d'Esquadra.

D'altra banda, la Direcció General de la Policia informa que els fets van ser denunciats per la víctima per la via penal i que les diligències policials van ser trameses al jutjat de guàrdia corresponent, amb còpia al Ministeri Fiscal i al Fiscal Delegat de Delictes d'Odi i Discriminació.

D'acord amb aquesta informació, finalitzem la nostra intervenció.

AO 00090/2022
En tramitació

Detenció d'un metge per presumpte abús sexual contra agents del cos de Mossos d'Esquadra

Arran de la detenció d'un metge acusat de delictes d'abús sexual contra tres dones del cos de Mossos d'Esquadra, s'obre aquesta actuació d'ofici.

En la primera denúncia, es constata que les mesures aplicades van ser del tot insuficients. En canvi, per al segon i tercer cas d'abusos es va actuar de manera ràpida i eficaç: es va suspendre de sou i feina el metge, per prevenir i no tolerar cap més cas d'assetjament.

Cal deixar clar el missatge que l'assetjament sexual i l'assetjament per raó de sexe en l'àmbit laboral són formes de violència masclista que no han d'existir i, per tant, cal treballar per erradicar-les. Cal també que la dona afectada estigui molt ben informada dels passos a seguir i que se l'escolti activament, se l'assessori i se l'acompanyi.

Per identificar possibles altres víctimes, la Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra (PG-ME) va emetre una nota interna en què informava dels fets, oferia una bústia anònima de correu electrònic i indicava els mecanismes a disposició de les víctimes. S'ha fet la mateixa actuació per a la resta de personal de cossos operatius i a la resta d'intranets de l'agrupació departamental.

El 30 de juliol de 2020 es va aprovar el Protocol per a la prevenció, la detecció, l'actuació i la resolució de situacions d'assetjament sexual, per raó del sexe, de l'orientació sexual i/o de la identitat sexual de la PG-ME. Tanmateix, per la consulta del doctor investigat hi han passat altres professionals d'altres cossos operatius. La nostra institució suggereix, doncs, adaptar-lo als altres cossos. Així mateix, suggereix que es podria revisar el pla de la PG-ME per adaptar-lo als estàndards de la Llei 17/2020 en matèria de diligència deguda i aprovar un pla específic per al cos de bombers i d'agents rurals.

Finalment, l'Administració assenyala que s'està treballant per revisar el Protocol esmentat i adaptar-lo a les noves previsions de la Llei 17/2020, de 22 de desembre, de modificació de la Llei 5/2008, del dret de les dones a eradicar la violència masclista. S'està treballant amb les comissions d'igualtat dels diferents cossos operatius i els equips directius, incorporant la perspectiva de gènere de forma transversal. Aquest treball quedarà reflectit en els plans d'igualtat dels diferents cossos amb què s'està treballant.

AO 00149/2022
Finalitzada

Punxades als espais d'oci nocturn

En el context d'alerta pels casos de punxades en espais d'oci nocturn, obrim aquesta actuació d'ofici per conèixer les actuacions que han dut al terme les administracions implicades. Fins al dia 14 d'agost, sembla que els Mossos d'Esquadra han rebut 58 denúncies, i n'hi ha que no han volgut denunciar. La mateixa situació s'ha produït en altres països europeus des de la tardor de 2021.

Ens adrecem al Departament de Salut, a l'Institut Català de la Salut i al Servei Català de la Salut i els demanem com es fa l'atenció des que es té coneixement de la situació, i també els demanem informació sobre el Protocol de punxada accidental. També ens adrecem al Departament d'Interior, Direcció General de la Policia, per saber com actuen els Mossos d'Esquadra, com es col·labora amb les policies locals i si s'han rebut denúncies de menors d'edat.

Consultem també l'Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI de l'Ajuntament de Barcelona, i la Secretaria general del Departament d'Igualtat i Feminismes de la Generalitat. Per acabar, també ens adrecem al col·legi de Periodistes de Catalunya, a fi de conèixer quina valoració general s'està donant sobre el tractament periodístic del tema.

Després de rebre resposta, constatem que, malgrat la gravetat del fenomen, la situació s'ha mantingut estable i s'han adoptat els protocols d'actuació oportuns.

AO 00155/2022
Finalitzada

Insults homòfobs i amenaces físiques a Mollet del Vallès i presumpta desatenció de la Policia Local

L'agost de 2022 rebem un correu electrònic de l'Observatori contra l'Homofòbia que exposa que un home va rebre insults homòfobs i amenaces d'agressió física, a més d'un cop a l'esquena i darrere el cap amb un casc de moto. Just després dels fets, l'afectat es va presentar a la Policia Local de Mollet, però no van actuar com esperava. Posteriorment, l'afectat va presentar denúncia acompanyat per membres de l'Observatori contra l'Homofòbia i s'han iniciat diligències per identificar els autors dels fets.

En el marc d'aquesta actuació, ens adrecem a l'Ajuntament de Mollet del Vallès, a la Direcció General de la Policia i a la Secretaria General del Departament d'Igualtat i Feminismes.

Per la resposta rebuda, es constata que, per prevenir agressions i discriminacions d'aquest tipus, el Departament d'Igualtat i Feminismes està aplicant i desplegant la Llei 11/2014, de 10 d'octubre, per garantir el dret de les lesbianes, gais, bisexuals, transgènere i intersexuals, i per erradicar l'homofòbia i la transfòbia a través de la Direcció General de Polítiques Públiques LGTBI+, i també la Llei 19/2020, de 30 de desembre, d'igualtat de tracte i no-discriminació, a través de l'Oficina d'Igualtat de Tracte i No-Discriminació.

En aquest cas concret, la Direcció General de Polítiques Públiques LGTBI+ es va coordinar amb el Servei d'Atenció Integral LGTBI de Mollet del Vallès. El resultat va ser activar el servei d'atenció psicològica i oferir assessorament legal per a la possible obertura d'un procediment penal.

En l'àmbit policial, i com a mesura preventiva a fi de prevenir possibles agressions durant els dies de celebració d'aquest esdeveniment, es va emetre una ordre de servei segons la qual un dels objectius era estar atents a fets il·límits relacionats amb el Protocol de seguretat contra les violències sexuals en entorns d'oci i es va informar sobre la ubicació del Punt Lila.

La víctima va presentar denúncia el mateix dia dels fets i des del primer moment es va qualificar l'atestat policial dins de l'àmbit d'odi i discriminació i subàmbit de LGTBI-fòbia. En conseqüència, es va iniciar un expedient en el Sistema Integral d'Atenció a la Víctima i es va aplicar el Protocol d'atenció a les víctimes per actes il·límits motivats per l'odi i la discriminació. Es va enviar una còpia de l'atestat al fiscal especialitzat i a la Fiscalia de Menors, ja que l'agressor era menor.

AO 00156/2022
Finalitzada

Agressió a dues noies lesbianes durant la Festa Major de Sants

El Síndic de Greuges ha tingut coneixement de l'agressió en grup a dues noies lesbianes a les festes de Sants. Segons ha denunciat l'Espai Feminista de Sants, després d'increpar-les amb insults lesbòfobs i de trobar-se que els responien, les van atacar amb ampolles de vidre i cops. Això els va causar ferides greus a la cara i al cos.

El 30 d'agost vam sol·licitar informació a la Direcció General de la Policia, a l'Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI de l'Ajuntament de Barcelona i a la Secretaria General del Departament d'Igualtat i Feminismes.

Dels informes del Departament d'Interior i el Departament d'Igualtat i Feminismes, es desprenen les consideracions següents:

El Departament d'Igualtat i Feminismes, per tal de prevenir agressions i discriminacions d'aquest tipus, està aplicant i desplegant la Llei 11/2014, de 10 d'octubre, per a garantir els drets de les lesbianes, gais, bisexuals, transgènere i intersexuals i per a eradicar l'homofòbia i la transfòbia, a través de la Direcció General de Polítiques Públiques LGTBI+, així com la Llei 19/2020, de 30 de Desembre d'igualtat de tracte i no-discriminació, a través de l'Oficina d'Igualtat de Tracte i No-Discriminació. El Departament d'Igualtat i Feminismes no va rebre cap denúncia formal amb relació a aquests fets.

Com a mesura preventiva, els Mossos d'Esquadra van implementar un dispositiu especial i una ordre de servei de les festes de Sants. Hi havia desplegades dotacions policials de paisà i uniformades pels voltants i conjuntament amb la regidoria del districte es van instal·lar punts lila per prevenir i assessorar sobre qualsevol denúncia per agressions sexuals o homòfobes. Pel que fa al cas concret, els Mossos d'Esquadra no van tenir constància de cap denúncia i, per tant, no es va activar cap tipus de protocol.

D'acord amb aquesta informació, i atès que no s'observa irregularitat en l'actuació de l'Administració, donem per finalitzada la intervenció.

AO 00157/2022
Finalitzada

Agressió homòfoba a un jove gai a la Festa Major de Sants

La institució va obrir aquesta actuació d'ofici quan va saber que el 29 d'agost es va agredir un jove gai a les festes de Sants.

El 30 d'agost de 2022 vam sol·licitar informació a la Direcció General de la Policia, a l'Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI de l'Ajuntament de Barcelona i a la Secretaria General del Departament d'Igualtat i Feminismes.

Rebut els informes corresponents, constatem el següent:

El Departament d'Igualtat i Feminismes, per tal de prevenir agressions i discriminacions d'aquest tipus, està aplicant i desplegant la Llei 11/2014, de 10 d'octubre, per a garantir els drets de les lesbianes, gais, bisexuals, transgènere i intersexuals i per a eradicar l'homofòbia i la transfòbia, a través de la Direcció General de Polítiques Públiques LGTBI+, així com la Llei 19/2020, de 30 de desembre, d'igualtat de tracte i no-discriminació, a través de l'Oficina d'Igualtat de Tracte i No-Discriminació.

Com a mesura preventiva, els Mossos d'Esquadra van implementar un dispositiu especial i una ordre de servei de les festes de Sants. Hi havia desplegades dotacions policials de paisà i uniformades pels voltants, i conjuntament amb la regidoria del districte es van instal·lar punts lila per prevenir i assessorar sobre qualsevol denúncia per agressions sexuals o homòfobes.

Pel que fa al cas concret, els dies després dels fets, el jove es va presentar a l'Àrea Bàsica Policial de l'Eixample per presentar denúncia i els Mossos d'Esquadra van obrir diligències. Des del primer moment s'ha aplicat el protocol per afrontar els cassos de violència homòfoba.

D'acord amb aquesta informació, i atès que no s'observa irregularitat en l'actuació de l'Administració, finalitzem la nostra intervenció.

AO 00158/2022
Finalitzada

Detinguts tres joves a Roses per insultar i amenaçar un noi homosexual durant dos anys

Obrim l'actuació d'ofici quan ens assabentem de la detenció de tres joves a Roses per insultar i amenaçar un noi homosexual durant dos anys.

Per tal de prevenir agressions i discriminacions d'aquest tipus, el Departament d'Igualtat i Feminismes està desplegant i aplicant la Llei 11/2014, de 10 d'octubre, per a garantir els drets de lesbianes, gais, bisexuals, transgènere i intersexuals i per a eradicar l'homofòbia i la transfòbia, a través de la Direcció General de Polítiques públiques LGTBI+, així com la Llei 19/2020, de 30 de desembre, d'igualtat de tracte i no-discriminació, a través de l'Oficina d'Igualtat de Tracte i No-Discriminació.

El Departament d'Igualtat i Feminismes, a través del Servei d'Atenció Integral LGTBI Girona, es va posar en contacte amb la víctima per oferir-li acompanyament legal en el procediment penal iniciat i assistència psicològica i social si fos necessària.

La víctima va denunciar amenaces i insults. L'atestat policial els va qualificar dins de l'àmbit d'odi i discriminació, concretament en el subàmbit d'LGTBI-fòbia, i es va investigar com un delictes contra l'exercici de drets fonamentals i llibertats públiques. Es va iniciar un expedient en el Sistema Integral d'Atenció a la Víctima i es va enviar còpia de l'atestat al fiscal especialitzat en odi i discriminació de Girona i a la Fiscalia de Menors. Es van identificar els presumptes autors i es van fer les detencions oportunes.

Paral·lelament, l'equip de comandament de l'Àrea Bàsica Policial Roses, mitjançant el Grup d'Atenció a la Víctima, va iniciar el Protocol d'atenció a les víctimes d'actes il·lícits motivats per l'odi i la discriminació.

S'ha fet un acompanyament i assessorament a la víctima i se l'ha derivat al servei d'atenció integral més proper a la seva localitat de residència. També se l'ha informat de l'existència d'una ordre de protecció envers un dels agressors.

AO 00184/2022
En tramitació

Obligació de sol·licitar assistència lletrada per assistir la víctima de violència masclista i de gènere

D'acord amb la legislació vigent, la policia sempre hauria de requerir la presència d'un lletrat per garantir l'assistència legal a la víctima durant el procés de denúncia per violència masclista o per violència de gènere. Ara bé, hem tingut coneixement que en alguns casos no és així i volem investigar la situació tant per als Mossos d'Esquadra com per a la policia local.

Obrim aquesta actuació d'ofici per analitzar l'assistència lletrada a les víctimes de violència masclista i de gènere, i amb aquesta finalitat ens hem adreçat al Departament d'Interior i al Consell de l'Advocacia Catalana. Totes dues institucions han respost i l'expedient està en curs.

AO 00186/2022
En tramitació

Procediment de cerca de persones majors d'edat per participar com a figurants en rodes de reconeixement

Obrim aquesta actuació d'ofici en relació amb el procediment que se segueix per aconseguir figurants per a les rodes de reconeixement convocades per l'autoritat judicial.

El tema de les rodes de reconeixement ha estat objecte d'estudi per aquesta institució i s'han fet arribar al Departament d'Interior i a la Presidència del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya un seguit de suggeriments. Un cop avaluada la informació del cas que ens ocupa, es fan noves consideracions.

Cal impulsar accions per garantir que la comunicació entre l'òrgan judicial i la policia sigui àgil i es faci amb antelació.

Cal recordar sempre el principi d'igualtat de tracte i no-discriminació. En el cas de persones en situació socialment més sensible, cal tenir en compte que aquesta diligència podria ser el seu primer contacte amb les forces i cossos de seguretat. Participar i comparèixer com a figurant en una roda de reconeixement és una obligació legal, però la majoria de persones ho desconeixen i poden tenir dubtes i neguits. Aquesta inseguretat pot ser encara més intensa en col·lectius socialment sensibles, com pot ser el cas de joves o persones racialitzades o en situació administrativa irregular.

Recomanem confeccionar material escrit i específic de suport per lliurar en el moment que aquestes persones són aturades pels agents de policia. El full informatiu ha d'estar en un llenguatge comprensible, amb les dades relatives a la realització de la diligència, les conseqüències en cas de no col·laborar-hi i el dret de sol·licitar un document d'assistència al jutjat. Per garantir-ne la comprensió, cal que estigui en un idioma comprensible per a la persona, a banda del català i el castellà.

Es posa de manifest la necessitat d'iniciar un procés d'anàlisi i revisió interna del procediment d'actuació sobre la participació de figurants en rodes de reconeixement, amb l'objectiu d'oferir garanties jurídiques a les actuacions policials i minimitzar els perjudicis a la ciutadania.

3.1.5. MIGRACIONS I REFUGI

12. L'ACOLLIMENT DE PERSONES REFUGIADES PROVINENTS D'UCRAÏNA

La institució del Síndic de Greuges de Catalunya ha estat sensible també a la situació de crisi humanitària derivada de la situació de guerra a Ucraïna iniciada a principis de l'any 2022. La invasió russa d'aquell país ha generat la crisi de refugiats de creixement més ràpid a Europa des de la Segona Guerra Mundial, segons ha reconegut Filippo Grandi, el màxim responsable de l'Alt Comissariat de les Nacions Unides per als Refugiats (ACNUR). Les fronteres obertes i les actuals xarxes de comunicació i de transport han facilitat l'èxode de persones cap als països veïns i el trànsit cap a altres països de la Unió Europea. El mes de novembre de 2022 s'havien registrat prop de 155.000 persones ucraïneses refugiades a l'Estat espanyol, 70.500 de les quals han estat donades d'alta en el Sistema Nacional de Salut, segons les dades actualitzades aportades durant la reunió del Comitè de Situació del Consell de Seguretat Nacional del 25 de novembre de 2022.

Pel que fa als infants i adolescents, d'acord amb les dades fetes públiques per Unicef, des del mes de març de 2022 s'ha produït un desplaçament de milers d'infants fora d'Ucraïna, en molts casos infants no acompanyats pels seus progenitors ni per cap referent adult, la qual cosa va fer posar el focus en l'alt risc de vulneració dels seus drets, ja que podien patir violència i ser víctimes de tràfic i explotació.

En aquest context, els mesos de març i abril la institució del Síndic de Greuges va iniciar la tramitació de tres actuacions d'ofici. Dues es van obrir per estudiar el procés d'acolliment de les persones refugiades provinents d'Ucraïna que arribaven a Catalunya (una enfocada al procediment de primera atenció que es va dur a terme al centre de primer acollida de la Fira de Montjuïc, i una altra sobre la coordinació interadministrativa i la implementació de recursos del sistema de suport social per garantir el cobriment de les necessitats bàsiques a un grup tant important de població nouvinguda en tan poc temps). La tercera es va centrar en l'estudi del procés d'acolliment, identificació i registre dels infants i adolescents refugiats que arribaven a Catalunya separats dels tutors legals o no acompanyats, i també en la coordinació entre les diferents administracions que atenen infants. També s'han tramitat queixes individuals presentades per alguns ens locals que es van trobar sense els recursos suficients per donar resposta a les necessitats socials i per cobrir les necessitats bàsiques de les persones refugiades que residien al seu territori, i altres queixes de particulars que demanaven la tramitació d'un ajut per a les famílies acollidores de persones refugiades.

A Catalunya, segons dades de l'Idescat, consten 16.466 altes en el registre del padró als diferents municipis catalans de persones provinents d'Ucraïna entre el mes de març i el mes de setembre de 2022. L'1 de novembre de 2022 es comptabilitzaven més de 23.700 persones refugiades procedents d'Ucraïna que van rebre la targeta sanitària a partir de l'1 de març de 2022, de les quals més de 8.000 són infants o adolescents menors de setze anys. En relació amb aquests infants, el Govern va informar el Síndic de Greuges de l'arribada d'almenys 300 infants sols provinents d'orfenats, la majoria a partir de deu o dotze anys, a banda d'algunes arribades gestionades des de les administracions locals.



El 72% dels ucraïnesos que han arribat a Catalunya han estat acollits per la diàspora ucraïnesa resident a Catalunya i no formen part del Pla estatal d'acollida per a persones desplaçades procedents d'Ucraïna

D'acord amb la informació aportada pel Govern, al voltant de dues tercers parts de les persones refugiades que han arribat a Catalunya provinents d'Ucraïna han estat acollides mitjançant recursos al territori de Catalunya (ja sigui en allotjaments com hotels i albergs, ja sigui en famílies acollidores) i el 30% restant han estat derivades a altres administracions. De les persones acollides a Catalunya, el 72% ho han estat per la mateixa diàspora ucraïnesa resident a Catalunya, amb l'acompanyament dels municipis i de la Generalitat, i només el 28% han entrat al Pla estatal d'acollida per a persones desplaçades procedents d'Ucraïna.

RESPOSTA DE LES ADMINISTRACIONS

D'acord amb la informació aportada per les administracions, per atendre aquesta situació, la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi de l'Ajuntament de Barcelona va ampliar els equips del Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats (SAIER primera acollida, SAIER traduccions i SAIER/Accem assessorament jurídic en protecció internacional), i s'han programat atencions grupals orientades a persones ucraïneses tant al SAIER central, al servei de primera atenció i al servei específic d'assessorament jurídic, com als serveis territorialitzats del Servei d'Orientació i Acompanyament per a Persones Immigrades (SOAPI).

Pel que fa a la primera acollida, la Comissió Interministerial d'Asil i Refugi (CIAR) del Govern de l'Estat va adoptar un acord per a la regularització de la situació administrativa de forma ràpida de les persones ucraïneses i per oferir tres grans espais d'acolliment a les persones refugiades a Barcelona, Alacant i Madrid. Pel que fa a l'acolliment a la ciutat de Barcelona, el procediment és liderat per la Creu Roja i l'Ajuntament, que ja han començat a treballar-hi.

Per dur a terme aquesta primera acollida es va habilitar l'espai de primera acollida de persones refugiades ubicat a la Fira de Montjuïc, on la Generalitat de Catalunya ha explicat que, des d'un primer moment, es van posar en marxa els recursos propis per garantir la millor atenció i informació a les persones desplaçades d'Ucraïna que s'hi traslladen per sol·licitar la protecció temporal. Des de la Generalitat es va fomentar des d'un primer moment la coordinació dels diferents agents que treballen a la Fira (com ara Creu Roja, el Ministeri d'Inclusió, Seguretat Social i Migracions o l'Ajuntament de Barcelona) sempre pensant en la millor atenció a les persones i en el bon funcionament del dispositiu.

Paral·lelament, l'Ajuntament de Barcelona va col·laborar en la creació d'un sistema de voluntaris conjuntament amb la Federació Catalana del Voluntariat i en l'ampliació de cursos de català i castellà conjuntament amb el Consorci de Normalització Lingüística i amb les entitats del teixit associatiu de la ciutat. També ha organitzat unes trobades de primera atenció psicològica per ventilació emocional conjuntament amb el Col·legi de Psicòlegs amb l'objectiu d'oferir una primera atenció que permeti compartir la crisi viscuda amb motiu de la guerra i la fugida, i identificar situacions de malaltia mental per poder-les derivar.

Quant a les mesures adoptades per sistematitzar un cens de la població acollida a Catalunya, la Generalitat ha explicat que en tot moment ha estat en comunicació continuada amb els ens locals i que s'han establert instruments de coordinació específica amb les administracions locals que estan duent a terme tasques d'acolliment de les persones desplaçades.

Pel que fa al finançament, mitjançant la Resolució IFE/1399/2022, de 10 de maig, la Generalitat va aprovar una transferència extraordinària destinada a finançar la prestació del servei de primera acollida a persones desplaçades de forma forçosa, i a reforçar els serveis i les oficines d'informació i atenció a les dones (SIAD) dels municipis de més de 20.000 habitants i els consells comarcals per a l'exercici 2022, per un import total de 2.924.270,62 d'euros, amb l'oferiment de pagar una bestreta del 100% de l'import.

Aquesta resolució fixa els criteris en funció de les característiques demogràfiques de partida de cada municipi i l'impacte de les arribades des de l'inici del conflicte a Ucraïna. A més, posa en valor que la immensa majoria de persones refugiades són dones, moltes d'elles amb infants i persones grans a càrrec, i que per tant es troben en situació de vulnerabilitat i han pogut patir durant el trajecte, o un cop arribades a Catalunya, múltiples situacions de risc, violència, agressions i altres tipus de violències masclistes. D'acord amb això, es determinen estratègies concretes per poder detectar aquestes situacions i acompanyar les dones, atendre-les i assegurar el seu dret a la reparació, tant a elles com al seu entorn immediat, mitjançant l'enfortiment dels serveis de primera acollida i les polítiques d'atenció a les persones refugiades.

A banda, l'1 d'agost de 2022 el Consell de Ministres va aprovar, a proposta del Ministeri d'Inclusió, Seguretat Social i Migracions, el Reial decret 673/2022, pel qual es regula la concessió directa de subvencions a les comunitats autònomes per finançar la prestació d'un ajut econòmic directe a les persones beneficiàries del règim de protecció temporal afectades pel conflicte d'Ucraïna que no disposin de recursos econòmics suficients. L'import de la subvenció és de 52,8 milions d'euros i pretén finançar el pagament d'un ajut de 400 euros mensuals per persona adulta més 100 euros mensuals per infant a càrrec, a banda de les despeses de gestió de les autonomies. Les persones beneficiàries han d'acreditar el vincle amb els infants que tenen a càrrec, mitjançant resolució per la qual se'ls concedeix el règim de protecció temporal de manera conjunta i empadronament conjunt amb la persona menor d'edat. Paral·lelament, es van aprovar un conjunt d'ajuts per a ens locals mitjançant el Reial decret 672/2022, d'1 d'agost.

Pel que fa als infants i adolescents arribats sense referents familiars, el Ministeri de l'Interior va emetre les instruccions relatives a la protecció temporal de menors ucraïnesos desplaçats a Espanya a conseqüència de la invasió militar a Ucraïna. Al seu torn, la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (DGAIA) va dictar la Directriu general d'actuació 2/2022, que s'afegeix com a annex 12 a la Directriu general d'actuació 6/2020, relativa al circuit i a la gestió dels expedients de persones menors d'edat desplaçades per la invasió russa d'Ucraïna, sense referents familiars al territori de Catalunya.

Es reconeix la presència d'infants i adolescents procedents d'Ucraïna, en molts casos no acompanyats dels seus progenitors o familiars directes, i els elevats riscos existents de tràfic de persones. Basant-se en això, s'adopten mesures de supervisió, acompanyament i, si escau, intervenció de la Generalitat en coordinació amb l'Administració de l'Estat, els ens locals i el tercer sector social.

L'objectiu d'aquesta intervenció, segons determinen les mateixes directrius, no és separar els infants o adolescents de les seves famílies, ni substituir els acolliments familiars que estiguin disponibles per ingressos en centres de protecció, sinó garantir que els infants i adolescents que arribin al territori seran atesos correctament i estaran acompanyats i supervisats, i prevenir, si escau, riscos o situacions no desitjades, com el tràfic de persones o les adopcions il·legals. A aquest efecte es va fer una crida a la ciutadania per incorporar al registre de famílies acollidores els nuclis familiars que manifestessin la voluntat d'acollir infants arribats d'Ucraïna, i es van establir els protocols d'atenció, proposta i validació dels processos d'acolliment.

LA VALORACIÓ DE LA INSTITUCIÓ DEL SÍNDIC DE GREUGES

L'atenció de les persones refugiades arran del conflicte a Ucraïna es va presentar com una situació d'urgència i sobrevinguda que va obligar les administracions públiques a activar mesures excepcionals, la qual cosa pressuposa certes dificultats addicionals de gestió a causa de la manca de planificació. Es tracta, sens dubte, d'una situació que ha provocat un increment de la demanda dels serveis d'acollida, inesperat i exponencial, que ha impactat en els municipis catalans de manera important i ha demanat ampliar i adaptar els serveis de primera acollida i els serveis locals d'atenció primària per respondre a aquesta nova realitat.

Establir, de manera urgent, un sistema de suport social que garanteixi que es cobreixen les necessitats bàsiques d'un grup tan important de població nouvinguda en tan poc temps no ha estat gens fàcil, més encara tenint en compte que el sector dels serveis socials d'atenció primària és un sector que està tensat des de fa anys per la manca de recursos i de personal a la major part dels municipis de Catalunya.

Ara bé, la dificultat, la urgència i l'extraordinarietat de la situació no pot suposar una minva en la garantia dels drets de les persones refugiades. En aquest sentit, una de les principals dificultats que va detectar la institució del Síndic de Greuges va ser la limitació de la primera acollida mitjançant la cita prèvia, segons les indicacions inicials del Ministeri d'Inclusió, Seguretat Social i Migracions.

A criteri de la institució, la cita prèvia com a requisit exigit a les persones refugiades que s'adreçaven a l'espai de primera acollida de persones refugiades d'Ucraïna a Barcelona per poder dur a terme determinats tràmits amb l'Administració podia desdibuixar els principis d'eficàcia, servei efectiu, simplicitat, claredat i proximitat amb què han d'actuar les administracions públiques per servir amb objectivitat els interessos generals.

D'acord amb això, la institució va suggerir que l'opció de la cita prèvia anés acompanyada d'un mecanisme multicanal amb sistemes àgils per demanar la cita i, paral·lelament, d'un sistema alternatiu, com ara l'atenció directa de les persones que acudissin a l'espai de primera acollida per programar-los la cita *in situ*, ja fos per ser ateses el mateix dia o per donar-los cites per a un dia posterior, en funció de les possibilitats del servei.

El requisit de demanar cita prèvia per a l'atenció de primera acollida ha d'anar acompanyat d'un mecanisme multicanal de gestió de cites i de sistemes alternatius d'atenció directa de les persones que acudeixen presencialment a l'espai de primera acollida



En la tramitació de les actuacions d'ofici, i com a element comú de les respostes de les diferents administracions a la institució del Síndic de Greuges, també es van detectar dificultats de coordinació entre la Generalitat i l'Administració de l'Estat en relació amb l'atenció, el suport i l'acolliment de les persones refugiades.

Si bé és cert que la resposta de la Unió Europea i de l'Estat espanyol ha estat ràpida i que s'ha donat una resposta jurídica clara i de llarg abast a les persones refugiades provinents d'Ucraïna, el cert és que només el 28% d'aquestes persones que són en territori català s'han inclòs en el Pla estatal d'acollida per a persones desplaçades procedents d'Ucraïna. El 72% restant, segons informació de la Generalitat, han estat acollides per la diàspora ucraïnesa resident a Catalunya, amb l'acompanyament dels municipis i de la Generalitat, la qual cosa suposa que els recursos públics destinats a l'atenció de la població acollida a Catalunya provenen, majoritàriament, de les administracions autonòmica i local.

Es troba a faltar, en aquest sentit, una comunicació constant més fluida i també un finançament més directe de les despeses d'acollida d'emergència que han assumit tant els ajuntaments catalans com la mateixa Generalitat.



La manca de col·laboració interadministrativa ha dificultat la possibilitat de sistematitzar un cens de la població acollida a Catalunya

D'acord amb això, la institució del Síndic de Greuges va posar l'èmfasi en la manera com les diferents administracions treballaven per atendre les necessitats bàsiques de totes les persones refugiades. Garantir els seus drets suposa atendre i preservar, paral·lelament, les necessitats de les persones acollidores i assegurar la disponibilitat pressupostària de les entitats locals que han fet front a un augment important de la seva població diana a causa de l'acolliment de les persones refugiades. De la mateixa manera, la institució va posar el focus en la necessitat de reforçar els serveis socials d'atenció primària dels ens locals, sigui de manera directa, sigui mitjançant l'ampliació dels convenis o contractes subscrits amb les entitats del tercer sector social per a l'atenció dels serveis socials d'atenció primària, amb una ampliació dels recursos i del personal per fer front tant a la primera acollida com a l'acompanyament i el seguiment d'aquestes persones.



Fins ara, els recursos públics destinats a l'atenció de la població acollida a Catalunya han provingut, majoritàriament, de les administracions autonòmica i local

Per atendre les mancances detectades, el Síndic de Greuges va suggerir a la Generalitat, en primer lloc, que creés un cens de les persones refugiades a Catalunya acollides tant per institucions públiques com en cases particulars de familiars o amics, i que garantís que totes consten inscrites en els registres de padró dels municipis en què resideixen efectivament; en segon lloc, que articulés estratègies de suport dels serveis socials municipals i dels serveis de primera acollida per garantir l'atenció social de tots els nuclis familiars arribats a Catalunya; i, en tercer lloc, que liderés i impulsés mesures per millorar la col·laboració interadministrativa no només amb els ens locals sinó també, i principalment, amb l'Estat espanyol, a fi de garantir que totes les persones ucraïneses acollides a Catalunya puguin entrar a formar part del Pla estatal d'acollida per a persones desplaçades procedents d'Ucraïna.

En aquest context, la Generalitat va informar la institució que des d'un primer moment s'havia prioritzat facilitar i afavorir la inscripció padronal d'aquestes persones, amb el benentès que aquest és l'únic registre públic que atorga el veïnatge administratiu que prova la permanència en el territori i que és imprescindible per assolir i desenvolupar l'estatus de protecció temporal que s'ha ofert a aquestes persones. També va informar, el mes de maig, que havia decidit fer una transferència per finançar la prestació dels serveis de primera acollida i de reforç dels SIAD dels ajuntaments de més de 20.000 habitants i els consells comarcals mitjançant la Resolució IFE/1399/2022, de 10 de maig, ja comentada.

Igualment, es va informar la institució de la concessió directa de subvencions a les comunitats autònomes per finançar la prestació d'un ajut econòmic directe per a les persones beneficiàries del règim de protecció temporal afectades pel conflicte d'Ucraïna que no disposin de recursos econòmics suficients, mitjançant el Reial decret 673/2022, d'1 d'agost. En el moment de redactar aquest informe, la Generalitat estava en procés d'elaborar les bases de la convocatòria d'aquests ajuts.

Pel que fa a una possible línia d'ajuts directes a les famílies que tenen actualment acollides persones refugiades, la Generalitat va informar la institució que aquest programa d'acollida ha estat gestionat pel Programa de La Caixa, que es preveia gratuït, partint de la idea que no era necessària una contraprestació a canvi d'oferir allotjament temporal a aquestes persones. Tot i això, la cronificació de la guerra ha suposat que en molts casos l'acollida de persones refugiades en famílies hagi suposat una complicació sobrevinguda que les famílies acollidores no havien previst i que no sempre han pogut afrontar. La resposta de l'Administració, en aquests casos, no ha estat oferir ajuts directes a les famílies acollidores sinó oferir sortides (alternatives viables d'allotjament, de feina i recursos econòmics) a les persones acollides, i afavorir així la seva autonomia. A més, s'han obert línies d'actuació amb el Servei d'Ocupació de Catalunya (SOC) per oferir-los llocs de treball adients al seu perfil.

Finalment, des d'un primer moment la institució del Síndic de Greuges ha volgut recordar que a Catalunya hi ha milers de persones que han fugit de diferents situacions de conflicte i que estan pendents de la resolució sobre el seu estatus de persona refugiada o de protecció subsidiària, i ha recomanat a les administracions que aprofitin l'increment de recursos previst per a les persones refugiades provinents d'Ucraïna per accelerar, també, els tràmits de la resta de persones que es troben en una situació similar a Catalunya.

ACTUACIONS D'OFICI

AO 00037/2022
Finalitzada

Protecció dels infants desplaçats a Catalunya per la guerra a Ucraïna

D'acord amb les dades fetes públiques per Unicef, s'està produint un desplaçament de milers d'infants fora d'Ucraïna, en molts casos no acompanyats pels seus progenitors ni cap referent adult. Hi ha molt risc de vulneració dels seus drets, i poden patir violència i ser víctimes de tràfic i explotació.

A Catalunya moltes famílies s'han ofert per acollir-los i la Generalitat ha anunciat l'establiment d'un dispositiu específic per facilitar l'acolliment d'aquests infants.

Demanem a la Direcció General d'Atenció a la Infància i a l'Adolescència quines actuacions s'estan duent a terme per identificar i registrar els infants i adolescents arribats a Catalunya que es trobin separats dels tutors legals o no acompanyats; quins són els mecanismes de coordinació amb altres administracions que atenen infants; quin dispositiu s'ha establert per assignar-los un recurs alternatiu a la família; tipus de recurs assignat i el procediment establert per garantir-ne la idoneïtat, i seguiment per assegurar el seu benestar.

Demanem també dades sobre el nombre d'infants separats de les famílies o no acompanyats que han arribat a Catalunya, desglossat per sexes i el nombre d'infants que es troben en acolliment amb famílies i que es troben en centre, si escau.

Un cop rebuda la informació de l'Administració, no detectem irregularitats i tanquem actuacions.

AO 00041/2022
Finalitzada

Coordinació interadministrativa en l'acolliment de persones refugiades d'Ucraïna a causa de la guerra

S'han produït nombroses iniciatives solidàries per vehicular l'arribada de persones refugiades ucraïneses, algunes liderades per entitats com ara organitzacions sense ànim de lucre, ONG o entitats religioses, i d'altres liderades per entitats locals (consells comarcals i municipis). Ara bé, sembla que les iniciatives solidàries que s'estan duent a terme en el territori, especialment per part de les administracions i entitats locals, no tenen suport de l'Administració de la Generalitat.

Es reclama al Govern informació, protocols i coordinació per acollir els refugiats que arriben d'Ucraïna, per coordinar accions i per sistematitzar un cens de la població arribada i acollida per tal de planificar millor les intervencions i oferir l'atenció adequada en cada cas. La coordinació amb les administracions públiques implicades és indispensable per garantir una acció política coordinada en què se sumin esforços i es puguin garantir correctament els drets de les persones.

Després de rebre un complet informe del Departament d'Igualtat i Feminismes sobre la gestió de la situació, no s'aprecia irregularitat i es dona per tancada l'actuació.

AO 00052/2022
En tramitació

Funcionament de l'espai de primera acollida de persones refugiades d'Ucraïna a Barcelona: primera atenció i cita prèvia

Obrim una actuació d'ofici en relació amb el procés d'acollida de persones refugiades d'Ucraïna a causa de la guerra, i es cobreix la primera atenció i acollida, la coordinació entre les administracions i el suport social ofert.

L'Administració de la Generalitat assenyala que la resposta de la Unió Europea i de l'Estat espanyol ha estat ràpida i de llarg abast, però només el 28% de les persones refugiades a Catalunya estan registrades en el Pla estatal d'acollida per a persones desplaçades procedents d'Ucraïna. El 72% restant ha estat acollit per la diàspora ucraïnesa de Catalunya, amb acompanyament local i de la Generalitat. Això implica que els recursos provenen de l'Administració autonòmica i local. Es troba a faltar, doncs, una comunicació més fluida i un finançament més directe de les despeses d'aquesta acollida d'emergència.

Pel que fa a les necessitats detectades, s'ha de garantir l'atenció social de tots els nuclis familiars que van arribant i dels receptors de persones refugiades. Cal cobrir les necessitats més bàsiques: atenció emocional i salut mental, escolarització d'infants i adolescents o serveis d'acolliment en programes de lleure educatiu i activitats d'estiu per als infants i adolescents refugiats.

La institució del Síndic de Greuges suggereix aprofitar l'increment de recursos previst per a les persones refugiades provinents d'Ucraïna per accelerar els tràmits de la resta de persones que es troben en una situació similar a Catalunya.

D'altra banda, suggereix al Departament d'Igualtat i Feminismes que, de manera coordinada amb els ens locals, es creï un cens de persones refugiades a Catalunya. A més, cal assegurar-se que es registren al padró dels municipis on resideixen i crear estratègies de suport dels serveis socials municipals i dels serveis de primera acollida per a ells i per a les famílies d'acollida.

Suggereix, també, al Govern de la Generalitat de Catalunya millorar la col·laboració interadministrativa, no tan sols amb els ens locals sinó també amb l'Estat espanyol. Així es garantiria la inclusió en el Pla estatal d'acollida per a persones desplaçades procedents d'Ucraïna.

Addicionalment, es demana al Departament d'Igualtat i Feminismes que informi sobre el resultat, en els municipis, del desplegament de les mesures de suport econòmic i de personal previstes en la Resolució IFE/1399/2022, del 10 de maig, i de si s'ha articulat una línia d'ajudes directes a les famílies que tenen actualment acollides persones refugiades.

■ ADMINISTRACIÓ PÚBLICA I TRIBUTS

3.2. ADMINISTRACIÓ PÚBLICA I TRIBUTS

3.2.1. ADMINISTRACIÓ PÚBLICA

13. LA CITA PRÈVIA COM A REQUISIT PER SER ATÈS PRESENCIALMENT A LES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES CATALANES

De sempre, les persones s'han pogut adreçar presencialment a les administracions públiques que els donen servei durant l'horari d'obertura per rebre informació, presentar escrits i documents als registres o fer gestions relacionades amb procediments administratius concrets.

Aquest accés lliure i incondicionat a les oficines d'atenció ciutadana i de registre es va veure interromput sobtadament el mes de març de 2020, amb la declaració de l'estat de l'alarma per la pandèmia per covid-19, el confinament general de la població i el tancament de les oficines administratives. Posteriorment, amb la reobertura de les oficines, les administracions van optar de forma generalitzada per fixar la cita prèvia obligatòria com a requisit per ser atès presencialment a les dependències administratives, com a mecanisme per garantir el compliment de les limitacions d'aforament establertes en cada moment.

Ja aleshores, la institució del Síndic de Greuges va assenyalar que el mecanisme de cita prèvia s'havia d'articular de manera que quedessin garantits els drets que la llei reconeix a les persones, amb sistemes àgils d'obtenció de la cita i terminis raonables d'atenció. I, de forma destacada, va assenyalar també que la cita prèvia podia ser una via d'accés preferent a l'atenció presencial però no un requisit absolut per accedir-hi. En qualsevol cas, la institució reclamava que calia establir excepcions quan es tractava de tràmits o presentació de documents a registre subjectes a un termini, si no hi havia cita disponible dins d'aquell termini.

La cita prèvia és un bon instrument d'ordenació de l'atenció presencial, però no pot ser un requisit absolut



Tanmateix, en un moment en què ja no hi ha restriccions a l'atenció presencial derivades de la pandèmia, les administracions públiques catalanes mantenen de forma generalitzada la cita prèvia com a requisit d'accés a l'atenció presencial. Cal dir també que hi ha excepcions, especialment en l'àmbit municipal, en poblacions de pocs habitants.

Al llarg d'aquest any, s'han repetit les queixes de persones a qui la cita prèvia genera complicacions. En general, les persones que han presentat queixa han tingut dificultats per obtenir informació sobre els procediments tramitats per les administracions i per presentar de manera presencial documents a un registre, tenint en compte els terminis exigits.

Per tot això, la institució del Síndic de Greuges ha volgut analitzar de nou aquesta qüestió i ha indicat al conjunt de les administracions catalanes que han d'atendre les persones que s'adrecen a les seves oficines d'atenció i de registre sense restriccions, i que han de suprimir la cita prèvia com a requisit absolut per ser atès.

La resolució de la institució posa l'accent en la manca de fonament jurídic que doni suport a aquesta mesura restrictiva de drets i en les conseqüències que se'n deriven, atès que la mesura pot generar situacions de desatenció i desigualtat en l'accés, o fins i tot la impossibilitat d'exercir drets i facultats subjectes a un termini, davant la impossibilitat pràctica d'obtenir cita dins aquest termini.



La tramitació exclusivament electrònica requereix comprovar prèviament que les persones afectades poden relacionar-se electrònicament amb l'Administració

S'ha volgut remarcar també que els avantatges organitzatius que pugui generar una atenció ordenada a través de la cita prèvia poden justificar-ne la implantació com a via preferent d'atenció a la ciutadania, però no poden emparar la vulneració del dret de les persones a ser ateses de forma presencial sense restriccions que comporta la cita prèvia obligatòria. En definitiva, aquesta institució considera que la cita prèvia obligatòria ha alterat les bases ordinàries de les relacions entre ciutadania i Administració i que cal revertir aquesta situació.

Amb relació al dret de les persones a ser ateses presencialment, s'ha volgut alertar també sobre la fractura digital i el risc d'exclusió per als col·lectius més vulnerables i la gent gran quan no tenen possibilitat de relacionar-se electrònicament amb les administracions. En aquest sentit, cal procurar especialment no imposar la relació electrònica a col·lectius dels quals no es té la certesa que tinguin els mitjans i la capacitat necessaris per a aquesta relació electrònica. Al mateix temps, el Síndic de Greuges reclama un esforç per afavorir la inclusió digital i facilitar la relació electrònica a les persones que voluntàriament es vulguin adreçar a les administracions per aquesta via.

Per tot això, s'ha demanat també a les administracions que revisin els procediments en què s'exigeix relacionar-s'hi electrònicament per verificar que s'ha establert així i de manera motivada en norma reglamentària, com exigeix la Llei de procediment administratiu comú, i que les persones interessades disposen dels mitjans i la capacitat per relacionar-se electrònicament amb les administracions.

Queixa 03880/2022

A partir de la queixa d'una persona sobre el tracte rebut en la gestió dels seus tràmits a l'oficina d'atenció ciutadana (OAC) de l'Ajuntament de Sitges, la institució del Síndic de Greuges va tenir coneixement del mecanisme que aquest ajuntament havia dissenyat per a la gestió de les cites, que condicionava cada tràmit a l'obtenció d'una cita, fins i tot quan la persona interessada va demanar un full de reclamacions. L'atenció sense cita només tenia lloc en el cas de situacions urgents i peremptòries.

El Síndic de Greuges va assenyalar que redireccionar la persona perquè gestionés el full de reclamacions a través de la seu electrònica, mitjançant cita prèvia, no era un exemple de servei efectiu i de proximitat a la ciutadania, que és el que ha de perseguir qualsevol administració. Per això, la institució ha recomanat que davant de qualsevol incidència que pugui sorgir en el marc de l'atenció presencial es faciliti a la persona, si així ho demana, la instància corresponent perquè, si vol, l'empleni *in situ* i la registri a l'acte.

Pel que fa a la imposició de la cita prèvia per a la gestió dels tràmits, el Síndic de Greuges va recordar, com ja havia posat de manifest en les recomanacions recollides en les seves actuacions d'ofici, que no té empara legal i que l'evolució a millor de la pandèmia ja no podia motivar la imposició d'una restricció a l'exercici d'un dret per mantenir un control d'aforament. Per això, va demanar al consistori que adoptés les mesures perquè l'OAC atengués les persones sense limitacions ni subjeccions a cap cita durant tot l'horari d'obertura, sens perjudici de mantenir el sistema de cita per a aquelles persones que voluntàriament en vulguin fer ús.

Queixa 04927/2022

Una persona va voler fer el tràmit per obtenir el certificat digital IdCAT davant de l'Ajuntament de Viladecans. Segons exposava, havia demanat cita però el tràmit no havia quedat registrat i, per això, quan hi va anar l'Ajuntament no va poder verificar que tingués cita i la va emplaçar a demanar-la per poder ser atesa. La institució del Síndic de Greuges va examinar la seu electrònica municipal i va detectar que s'hi informa que qualsevol gestió a títol personal a l'oficina d'atenció ciutadana (OAC) requereix cita prèvia. Tot i això, l'Ajuntament va informar que les situacions urgents són ateses sense cita.

El Síndic de Greuges va assenyalar que l'Ajuntament havia validat la implantació de la cita prèvia com a via exclusiva per atendre presencialment les persones, llevat dels casos urgents, quan les restriccions d'aforament a les dependències administratives havien deixat d'estar justificades.

La institució ha reclamat a l'Ajuntament que adopti les mesures perquè, d'acord amb el contingut de les recomanacions recollides a les seves actuacions d'ofici, l'OAC atengui les persones que s'hi adrecin sense limitacions ni subjeccions a la cita prèvia, durant tot l'horari d'obertura de l'oficina.

En la seva resposta, l'Ajuntament ha indicat que actualment està fent una anàlisi dels serveis municipals d'atenció ciutadana, i ha assenyalat que, una vegada concretades les conclusions d'aquest estudi, preveu definir-ne la nova configuració. Fins aleshores, mantindrà la cita prèvia com a canal preferent d'atenció ciutadana, i reservarà una franja horària per a les atencions no programades, en funció de la disponibilitat del servei.

Tanmateix, la institució del Síndic de Greuges ha insistit que l'opció que s'adopti ha de garantir l'atenció presencial a les persones que no hagin demanat cita prèvia i ha recordat a l'Ajuntament que cal que informi d'aquestes condicions en la difusió que es faci d'aquest servei. Al moment de tancar la redacció d'aquest informe, aquestes consideracions addicionals encara estaven pendents de resposta.

14. TRANSPARÈNCIA: PUBLICITAT INFORMATIVA I DRET D'ACCÉS A LA INFORMACIÓ PÚBLICA

El principi de transparència en l'activitat pública es correspon amb el dret de les persones a accedir a la informació que generen i obtenen les administracions públiques, sense més restriccions que les que deriven dels límits establerts legalment, interpretats restrictivament. Es tracta d'un dret exigible davant totes les administracions, que inclou tant el dret a trobar la informació publicada de forma comprensible i en format obert als portals de transparència, com el dret a sol·licitar l'accés a informació no publicada sense obligació de motivar la sol·licitud. En tots dos casos, el dret a accedir a la informació inclou la possibilitat de reutilitzar la informació lliurada o publicada, en els termes previstos normativament.

Més enllà de l'interès personal d'accedir a determinada informació, el dret d'accés i la publicitat informativa responen també al principi democràtic de control ciutadà sobre l'exercici del poder públic. Des d'aquesta vessant de control democràtic, és especialment rellevant el dret dels càrrecs electes a accedir a informació de l'Administració de la qual formen part, com a instrument per a l'exercici de la seva funció de control sobre l'òrgan de govern corresponent. D'aquí que el seu dret d'accés es consideri un dret privilegiat amb relació al conjunt de la ciutadania, amb fonament en l'especificitat i la transcendència de les funcions que l'ordenament els encomana, amb relació al control democràtic de l'acció de govern de l'Administració que correspongui i com a instrument de participació ciutadana en els afers públics a través dels representants escollits. I finalment, cal tenir en compte també que la transparència és un component indispensable per fer efectiu el principi de bona governança i per articular un model de govern obert i participatiu, que no pot existir sense un accés lliure i efectiu a la informació que posseeixen les diferents administracions.

Enguany el Síndic de Greuges ha rebut queixes també de persones que no havien obtingut accés a la informació que havien demanat o que no trobaven en un portal de transparència la informació que hi hauria de constar. Cal tenir en compte que a l'obligació de les administracions de publicar o lliurar informació pública li correspon el dret correlatiu de les persones a obtenir aquesta informació.

La Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, fixa de forma general la informació que cal publicar als portals de transparència de les administracions públiques. Tanmateix, les obligacions de publicitat són aplicables també, dins del sector públic, a entitats de dret públic o a empreses públiques amb forma societària, i, en general, al conjunt del sector públic de cadascuna de les administracions catalanes, amb configuracions jurídiques i funcions molt diverses, que no sempre encaixen amb les obligacions de publicitat establertes en la Llei. En altres casos, l'administració o ens determinat no disposa, circumstancialment, de determinada informació publicable.

Els portals de transparència de cada ens han d'especificar quina informació de la que preveu la Llei no els és aplicable



En el marc de l'informe que anualment elabora la institució del Síndic de Greuges per valorar el compliment de la Llei 19/2014, s'ha recomanat reiteradament, com a bona pràctica, que els ens que hi estan obligats facin constar expressament els apartats o continguts previstos en la Llei en què l'entitat, per raó de la seva activitat i les seves funcions, no genera continguts per publicar, de manera que la persona que consulti la informació del portal pugui saber que, en aquell àmbit concret, no hi ha informació pendent de publicar.

Amb motiu d'una queixa que feia referència a la informació publicada per un consorci administratiu, la institució del Síndic de Greuges va recomanar que s'indiqués expressament en el portal quina informació no generava l'entitat per raó de la seva activitat i les seves funcions. Va recomanar també que si els membres de l'òrgan de govern de l'ens no rebien cap retribució per aquest concepte, perquè ocupaven el càrrec com a electes d'un ens local integrat al consorci, convenia fer-ho constar expressament en el portal de transparència. Com a bona pràctica addicional, es va suggerir també enllaçar al portal els continguts relatius a les retribucions i les declaracions de béns i activitats publicades en el portal de l'administració d'origen, amb relació a aquests alts càrrecs.

Les sol·licituds d'accés a informació pública que formula la ciutadania s'han de tramitar i resoldre d'acord amb el que preveu la Llei 19/2014, esmentada més amunt. Cal, per tant, lliurar la informació demanada en el termini establert, o bé denegar l'accés de forma motivada a l'empara dels límits a l'accés establerts legalment, aplicats amb criteri restrictiu. En el cas d'una persona que va demanar accés als expedients de llicència d'obra i d'activitats d'un local, l'Ajuntament li va lliurar els informes dels tècnics municipals sobre la situació urbanística i la regularitat de l'activitat realitzada en el local. El Síndic de Greuges va recordar que calia lliurar la informació continguda en els expedients indicats, que era el que s'havia sol·licitat, o bé denegar aquest accés en els termes previstos en la Llei 19/2014, però no es podia substituir la informació demanada per un informe tècnic que hi fes referència.

Finalment, es vol fer referència també a l'exercici de la funció que el legislador va encomanar a la institució del Síndic de Greuges consistent a avaluar anualment l'aplicació de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern. Arran d'aquest encàrrec, des de l'entrada en vigor de la Llei la institució presenta cada any al Parlament un informe. Actualment, s'està elaborant l'informe corresponent a l'any 2022, relatiu a l'atenció al dret de la ciutadania a sol·licitar i accedir a informació pública en mans de les administracions, a partir de les dades obtingudes sobre el compliment de les obligacions de transparència (publicitat activa).



L'Administració ha de lliurar la informació demanada o denegar-hi l'accés, però no la pot substituir per una altra encara que hi estigui relacionada

A reserva de les dades que es recullen en l'informe que s'està preparant, del darrer informe presentat se'n pot destacar que l'estimació de sol·licituds d'accés a la informació que poden quedar sense resposta és d'aproximadament un 20%, si s'extrapolen els resultats de les sol·licituds presentades per la institució amb la tècnica del sol·licitant ocult a les sol·licituds presentades per la ciutadania. Tot i que és un percentatge que s'ha reduït progressivament en anàlisis successius, continua sent una xifra molt elevada, que no només vulnera el dret de les persones a obtenir la informació que demanen, sinó també el dret a una bona administració, en el vessant del dret a rebre una resposta expressa a les sol·licituds presentades.

Pel que fa a la informació publicada als portals de transparència de les administracions, l'informe d'avaluació va remarcar que persisteix la situació de doble velocitat en el desplegament d'aquestes obligacions, amb les administracions territorials de menys població, els ens dependents de les administracions territorials i els de caràcter associatiu clarament per sota de les administracions més grans. Aquesta situació està relacionada, principalment, amb la capacitat i els recursos cada administració, i evidencia que les fórmules de cooperació i assistència de les administracions amb més recursos en relació amb les administracions menys dotades que s'han desplegat fins ara han estat insuficients per revertir aquesta situació.

Queixa 09594/2021

Amb motiu d'una queixa sobre el contingut de la informació publicada al portal de transparència del Consorci d'Atenció a les Persones de l'Alt Urgell, la institució del Síndic de Greuges va suggerir a aquesta entitat que, en el marc de l'actualització del portal que indicava que estava portant a terme, hi fes constar els apartats previstos en la Llei 19/2014 en què l'entitat no generava informació, per raó de les seves funcions i activitats, en els termes que s'han assenyalat en l'apartat expositiu d'aquest epígraf. L'entitat ha acceptat aquesta recomanació, i actualment se'n fa un seguiment per verificar-ne el compliment.

Queixa 02706/2022

L'Ajuntament d'Arenys de Mar va contestar una sol·licitud d'accés als expedients de llicència d'activitat i d'obres d'un establiment del municipi amb informes de l'arquitecte i l'enginyer municipals que informaven del compliment dels requisits per a l'atorgament de les llicències indicades. El Síndic de Greuges va recordar a l'Ajuntament que aquesta no era la informació demanada i que, davant una sol·licitud d'accés a informació pública, calia o bé lliurar la informació, o bé denegar-hi l'accés motivadament, per concurrència d'un límit legal a l'accés aplicat al cas concret de forma restrictiva. L'Ajuntament va acceptar aquesta recomanació i va lliurar, mitjançant un enllaç, la informació demanada.

15. LA PLANIFICACIÓ I LA TRANSPARÈNCIA EN LA TRAMITACIÓ DELS PROCESSOS SELECTIUS

Els processos selectius són procediments administratius de concurrència competitiva que tenen per objecte la tria dels candidats més adients per ocupar els llocs de treball que ofereix l'Administració.

Per formalitzar la participació en un procés selectiu cal presentar la sol·licitud d'acord amb el model establert per a l'ocasió per l'administració convocant, dins del termini previst en les bases. Tanmateix, el termini per a la resolució d'aquests procediments es desmarca del que preveu amb caràcter general la normativa reguladora del procediment administratiu (Llei 39/2015, d'1 d'octubre). Aquesta llei disposa que el termini en què s'ha de resoldre i notificar la resolució és el que estableix la norma reguladora del procediment, que, en tot cas, no pot sobrepassar els sis mesos, llevat que una norma amb rang de llei estableixi un termini superior o així es prevegi en el dret de la Unió Europea. Quan la norma no n'ha previst la durada, aquest termini és de tres mesos.

En conseqüència, tampoc no resulta aplicable als processos selectius la figura del silenci administratiu per manca de resolució dins de termini. El silenci administratiu, en qualsevol cas, tenint en compte que la convocatòria s'inicia d'ofici i no a instància de part, hauria de dur a entendre desestimades les pretensions de les persones aspirants.

En l'àmbit dels processos selectius són les bases les que han de recollir tot un seguit de dades, com ara el nombre de places, els requisits i les condicions dels aspirants, les proves selectives previstes, el seu sistema de qualificació, el temari i la designació del tribunal qualificador.



Participar en un procés selectiu té un cost important per als aspirants i no és admissible que les administracions els afegeixin incerteses al llarg de la tramitació

A l'Administració de la Generalitat, el Decret 28/1986, de 30 de gener, del Reglament de selecció del personal, estableix que les convocatòries i les seves bases han d'incloure el període d'inici de les proves, tenint en compte que aquestes s'efectuaran dins del termini màxim de durada del procés per fer els exercicis, que no pot ser superior a vuit mesos. Així mateix, s'indica que durant les proves, entre l'acabament d'una i el començament de la següent ha de transcórrer un mínim de 4 dies hàbils i un màxim de 20.

Les administracions acostumen a aprovar i fer públiques les bases generals que regeixen els seus processos selectius, en què s'inclouen les normes comunes, sens perjudici de les bases específiques que recull cada convocatòria. La Generalitat té aprovades unes bases generals que reproduïxen les previsions del decret esmentat, el qual, pel que fa al calendari de les proves, assenyalava que la data, l'hora i el lloc de la primera prova es faran públics en la resolució que aprova les llistes definitives de

persones admeses i excloses i que, pel que fa a la resta de proves, es publicaran en l'acord del tribunal juntament amb els resultats de la prova immediatament anterior.

Malgrat les previsions recollides en les disposicions esmentades, el cert és que difícilment es compleixen. L'incompliment, però, no comporta cap conseqüència lligada a la invalidació del procés selectiu, més enllà de constatar que es tracta d'una irregularitat formal, però sí que pot arribar a generar afectacions als aspirants.

La institució del Síndic de Greuges és conscient que quan es tracta de procediments massius, atès el nombre de places convocades i el nombre de persones que hi participen, és difícil complir els terminis esmentats més amunt. En el desenvolupament del procediment es poden produir diferents factors: alguns de previsibles, que poden interferir i incidir en el compliment dels terminis, com ara el fet d'haver de resoldre un nombre ingent de recursos contra els actes de tràmit que impedeixen a l'aspirant prosseguir el procediment, que potser es podrien resoldre permetent a l'aspirant continuar les proves condicionant-ne la correcció a la resolució favorable del seu recurs; i d'altres d'imprevisibles, com ara la suspensió dels procediments administratius per la declaració d'un estat d'alarma arran d'una crisi sanitària, com la motivada per la covid-19, i les mesures sanitàries que va caldre adoptar un cop iniciada la represa dels procediments, per no generar riscos durant el transcurs de les proves.

Juntament amb les convocatòries, les administracions han de publicar una planificació de les diferents fases del procés



La institució del Síndic de Greuges ha hagut d'intervenir en diferents ocasions arran de l'allau de queixes presentades pel malestar i la preocupació dels aspirants per la manca d'informació de l'òrgan convocant pel que fa a la data de les proves; per la dilació incomprensible en la publicació del resultat de les proves realitzades, un cop transcorregut un termini més que prudencial des que es van fer; per la manca de resolució de la fase de concurs, i, ja en la fase final del procés, per la demora a dur a terme l'acte públic d'adjudicació de places previ a poder acordar i fer públic el nomenament dels funcionaris.

En aquestes situacions, la institució ha recordat a l'administració convocant que no pot desmerèixer la situació en què es troben els aspirants i el cost que els causa aquesta incertesa i aquesta inseguretat jurídica des del punt de vista econòmic, moral i personal. Representa un cost econòmic per a totes les persones que assisteixen a cursos de preparació de l'oposició i que hi han de seguir assistint i finançar el cost d'una formació per la manca de publicació de les notes dels exercicis eliminatòris de la primera prova. I un cost moral i personal perquè, si bé tota participació en un procés selectiu comporta haver de mantenir l'atenció i la dedicació d'un espai de temps personal a la preparació de les proves, el que no és admissible és el desgast que ocasiona una incertesa sostinguda en el temps, que es converteix en indefinida per la manca de planificació de l'òrgan convocant.

A més, la institució ha assenyalat que un dels eixos nuclears de la gestió del personal de les administracions públiques en l'àmbit dels processos de selecció i de provisió és la transparència. La transparència és un dels fonaments de l'actuació de les administracions en el marc del Text refós de la Llei de l'Estatut bàsic de l'empleat públic (TREBEP) i constitueix, juntament amb l'agilitat, un dels principis rectors d'accés a l'ocupació pública fixats en l'article 55.2 del TREBEP, que cal projectar a totes les fases del procediment i al funcionament dels òrgans de selecció. La conjunció d'aquestes mancances ha dut a assenyalat, també, la inadequació del desenvolupament del procediment selectiu amb el principi de bona administració, perquè han desvirtuat els principis d'eficàcia i d'eficiència que han de presidir l'actuació de l'òrgan convocant, que impliquen resoldre les diferents fases del procés sense dilacions irraonables o desproporcionades.



Les administracions han de mantenir els aspirants al corrent de les afectacions del procés de forma permanent

Per això, el Síndic de Greuges ha recomanat que a l'hora d'aprovar la convocatòria i les bases les administracions publiquin, alhora, una planificació de les diferents fases del procés amb la finalitat que els aspirants tinguin una referència o indicació, com més aproximada millor, de quan tindrà lloc cada fase fins a la finalització del procés. Tot això, sens perjudici que les situacions sobrevingudes que puguin alterar aquesta planificació comportin publicar notes informatives a la pàgina web de la convocatòria per mantenir els aspirants al corrent, de forma permanent, de les afectacions del procés.

Pel que fa a l'assignació de places i al nomenament de funcionaris, no hi ha cap disposició normativa que fixi un termini perquè es duguin a terme. Per tant, ha calgut recordar a l'Administració que ha de respectar el principi d'agilitat i el dret a una bona administració esmentats i no demorar la resolució definitiva dels processos, ja que la dilació irraonable o desproporcionada no va en la línia de l'objectiu de reduir la temporalitat en l'ocupació.

La institució ha recordat que els processos selectius, com a procediments administratius que són, s'han d'impulsar amb ple respecte dels principis de transparència, agilitat i celeritat, bona fe, confiança legítima, eficàcia i eficiència. Tot això sense oblidar que entre els principis ètics dels servidors públics –competents en la gestió dels procediments selectius d'accés–, d'acord amb el codi ètic del servei públic a Catalunya (Acord GOV/164/2021, de 26 d'octubre), hi ha el de desenvolupar amb diligència les tasques assignades, actuar d'acord amb els principis d'eficàcia, economia i eficiència, i ajustar aquesta actuació als principis de lleialtat i bona fe amb els ciutadans, que en aquests processos estan representats pels aspirants que hi participen.

Com a reflexió final es pot assenyalat que, per oferir més transparència, és una bona pràctica incloure a la pàgina web de la convocatòria tota la informació a la qual les persones aspirants sol·licitin accés amb més freqüència.

Queixa 03863/2022 i altres

Alguns dels aspirants de la convocatòria núm. 242 del cos superior d'administració de la Generalitat van exposar a la institució del Síndic de Greuges la seva situació de cansament, desmotivació i desmoralització davant del desconeixement de les raons per les quals no havia sortit publicat el resultat dels dos primers exercicis de la primera prova selectiva, de caràcter obligatori i eliminatori, i la data en què tindria lloc la segona prova.

La situació d'incertesa sobre la superació o no dels resultats els abocava a haver de prosseguir els estudis i la preparació, alguns d'ells en acadèmies de pagament i, en tot cas, amb un sacrifici personal que s'estenia més enllà del que podria ser comprensible.

La institució va examinar les vicissituds que havia patit la convocatòria des que es va publicar en el DOGC de 12 de novembre de 2019, entre les quals n'hi havia una d'imprevisible, que va ser la suspensió del procés arran de la declaració de l'estat d'alarma per l'esclat de la pandèmia, però també una d'injustificable, que va ser l'alentiment incomprensible de la publicació definitiva de la llista de persones admeses i excloses durant més de setze mesos des de la publicació de la llista provisional, sense cap tipus d'anunci o de nota informativa que mantingués els aspirants al corrent de l'estat de tramitació d'aquesta fase. A instàncies de la institució del Síndic de Greuges, un cop publicada la llista definitiva, es va publicar en el portal de l'empleat públic una nota informativa que avançava les dates de la celebració dels dos exercicis de la primera prova.

Les dilacions en la tramitació del procés es van tornar a produir quan es va endarrerir incomprensiblement la publicació dels resultats d'aquests dos exercicis, cadascun dels quals amb caràcter eliminatori i, per tant, decisius per saber si calia seguir endavant amb la preparació per afrontar la segona prova selectiva.

El Síndic de Greuges va assenyalar al Departament de la Presidència que aquesta actuació comportava una afectació dels principis de transparència i agilitat en la tramitació del procés selectiu, i, de retruc, una afectació moral, personal i econòmica als aspirants.

El Departament va publicar pocs dies després de la recomanació les qualificacions dels dos primers exercicis de la primera prova i va fixar les dates per a la segona. La institució va recordar que per a cadascun dels tràmits pendents calia fer públic un calendari orientatiu de la publicació estimada dels resultats dels dos exercicis de la segona prova i de la resta d'actuacions que calia dur a terme fins a l'acte de nomenament.

Queixa 04093/2022 i altres

El tribunal qualificador de cadascuna de les convocatòries al cos de diplomatura de la Generalitat de Catalunya, treball social (convocatòria núm. 236), i al cos de titulació superior, enginyeria agrònoma (convocatòria núm. 241) va resoldre aprovar i publicar la llista de persones que havien superat el concurs oposició per ordre de puntuació, el 21 de desembre de 2021 i el 13 de gener de 2022, respectivament. Arribats al mes d'abril i maig de 2022, com que el Departament de la Presidència encara no havia fet l'acte públic d'adjudicació dels llocs de treball, alguns dels aspirants van presentar els seus escrits de queixa a la institució del Síndic de Greuges.

La institució va recordar al Departament que el fet que la normativa en matèria de processos selectius no estableixi un termini per a l'assignació de places i per al nomenament de funcionaris de carrera no s'ha de convertir en un xec en blanc a favor de l'Administració per demorar els actes que hi posin fi. El principi d'agilitat, juntament amb el de bona administració, reforcen el dret dels aspirants a exigir que es resolguin definitivament els processos.

Els processos selectius en qüestió es van finalitzar amb els actes públics d'adjudicació que van tenir lloc el 3 de juny de 2022 (convocatòria 241) i el 6 de juliol de 2022 (convocatòria 236).

Queixa 07119/2022

La institució del Síndic de Greuges va rebre una queixa per la manca d'informació sobre la previsió de la resolució de la convocatòria relativa al procés de selecció per proveir 151 places de l'agrupació professional de funcionaris del cos subaltern d'administració de la Generalitat reservat a persones amb discapacitat (convocatòria núm. 240).

Les proves s'havien enllestit el juliol de 2022 i a mitjans de setembre encara no hi havia cap nota informativa al web de la convocatòria que mantingués els aspirants al corrent de les previsions estimades de la resolució.

El Síndic de Greuges va recordar al Departament de la Presidència la inadequació del desenvolupament del procediment amb el principi de bona administració i va demanar la publicació, sense més dilació, del calendari orientatiu de la resolució de les diferents fases del procés fins al nomenament de les persones funcionàries.

Tot i que la institució encara no ha rebut la resposta formal a aquesta queixa, s'ha comprovat que en el web de la convocatòria s'han publicat diferents acords del tribunal de dates 4 d'octubre de 2022, 24 d'octubre de 2022 i el darrer, de 17 de novembre de 2022, en què es proposa a l'òrgan convocant el nomenament de les persones aspirants que han superat el concurs oposició.

16. LA NECESSÀRIA RESERVA DE PLACES PER A LES PERSONES AMB DISCAPACITAT EN LES CONVOCATÒRIES PER A LA PROVISIÓ DE LLOCS DE TREBALL DE CARÀCTER TEMPORAL

La institució del Síndic de Greuges ha manifestat reiteradament que, en l'accés a l'ocupació pública de personal temporal, l'absència d'un manament legal de reserva específic a favor de les persones amb discapacitat no ha de constituir cap obstacle perquè les administracions fixin mesures de discriminació positiva, sempre que la capacitat funcional dels aspirants quedi garantida. Es tracta de garantir la igualtat d'oportunitat en l'accés a l'ocupació, tant si aquest accés té caràcter definitiu com si no.

Així doncs, el fet que el Text refós de la Llei de l'Estatut bàsic de l'empleat públic (TREBEP) estableixi una obligació legal de reserva del 7% a les ofertes d'ocupació pública no impedeix que aquesta reserva s'hagi de fer extensible, també, a tots aquells supòsits en què s'hagi de recórrer a la cobertura temporal dels llocs de treball, ja sigui per la via de la constitució de borses de treball, ja sigui per la via de processos selectius per a la provisió temporal de llocs de treball (interinatges i contractes temporals).

Entenem que això és així perquè per determinar el còmput dels efectius totals de l'Administració pública cal tenir en compte la totalitat dels empleats públics, la qual cosa no vol dir només el personal funcionari de carrera o el personal laboral fix, sinó també tota la resta de treballadors vinculats per un nomenament temporal o per contractes de treball temporals. D'aquesta manera, si la quota de reserva és un mitjà instrumental per assolir el 2% dels efectius totals en cada administració, cal prendre en consideració la totalitat del personal públic, amb independència del tipus de contractació o de nomenament que el vinculi amb l'Administració.

En diferents informes presentats al Parlament de Catalunya (els anys 2016, 2018 i 2020), el Síndic de Greuges ha recordat la recomanació que va adreçar al departament competent en matèria de funció pública perquè, d'una banda, promogués una modificació del Decret 66/1999, de 9 de març, sobre l'accés a la funció pública de les persones amb discapacitat i dels equips de valoració mutiprofessional perquè fes extensiva la quota de reserva –que encara es fixa en el 3%, sense haver-se adaptat als canvis legislatius que la fixen en un 7% mínim– a la cobertura temporal de llocs de treball; i perquè, d'altra banda, regulés per reglament una borsa de personal per prestar serveis amb caràcter temporal que introduís mesures de discriminació positiva per facilitar la inserció professional de les persones amb discapacitat.

Qualsevol restricció en l'accés a llocs de treball públics de les persones amb discapacitat és contrària a l'obligació legal de garantir la protecció jurídica de les persones amb discapacitat i promoure la seva integració laboral



Seguint les recomanacions de la institució, la Generalitat va informar el Síndic de Greuges de l'aprovació de l'Acord de Govern de 13 de juny de 2017, sobre criteris per a la formalització de nomenaments i contractacions de personal temporal en l'àmbit de l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic, que va incorporar un apartat relatiu a l'accés a l'ocupació temporal de persones amb discapacitat, amb el redactat següent:

"Als efectes de donar compliment a la quota global de reserva de llocs de treball per a persones amb discapacitat i amb la finalitat d'afavorir la igualtat d'oportunitats, les convocatòries o ofertes d'ocupació temporal dels departaments, ens o entitats, promouran la reserva corresponent per a persones amb discapacitat igual o superior al 33 per cent que acreditin la seva compatibilitat amb el desenvolupament de les tasques i funcions corresponents".

D'altra banda, l'aleshores Departament de Polítiques Digitals i Administració Pública va posar en marxa l'elaboració d'un projecte de decret sobre criteris per a la formalització de nomenaments i contractacions de personal temporal en l'àmbit de l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic. Aquest projecte incloïa mesures específiques destinades a facilitar l'accés a la cobertura temporal de llocs de treball a les persones amb discapacitat. Així, en l'àmbit de cada departament, un de cada vint llocs de treball, és a dir, el 5% dels llocs que es convoquessin del mateix cos, escala o especialitat, hauria de ser ocupat preferentment per personal amb discapacitat. Tanmateix, el projecte no va sortir a la llum i va decaure amb l'acabament de la darrera legislatura, el 22 de desembre de 2020.

La institució del Síndic de Greuges manté que l'ocupació de llocs amb caràcter temporal no pot quedar al marge de la política de reserva; altrament, es priva les persones amb discapacitat de l'oportunitat d'integrar-se al món laboral i d'assolir una experiència que podrien fer valer com a mèrit en la seva eventual participació en la convocatòria d'un procés selectiu. Qualsevol restricció en l'accés a l'ocupació pública és contrària al compliment dels manaments constitucionals, estatutaris i legals que obliguen els poders públics a garantir la protecció jurídica de les persones amb discapacitat i a promoure la seva integració laboral.

Per això, tenint en compte la previsió que havia quedat recollida en l'Acord de Govern de 13 de juny de 2017, aquesta institució va iniciar una actuació d'ofici a finals de 2021 per demanar al Departament de la Presidència que l'articulés i la implementés de manera immediata en totes les ofertes d'ocupació temporal en què simultàniament es convoquessin un mínim de 8 places. En la determinació d'aquest càlcul es va seguir el criteri d'ajustar l'arrodoniment a l'alça, fins a la unitat, en el nombre final que resultés d'aplicar la quota del 7% de reserva quan el resultat fos una fracció igual o més gran que 0'5.



Cal garantir la igualtat d'oportunitats en l'accés a l'ocupació pública de les persones amb discapacitat, tant si l'accés té caràcter definitiu com si no

A més a més, com que no es pot deixar de consolidar la previsió de la reserva quan el nombre de llocs a proveir sigui insuficient per fer possible l'aplicació del 7%, la institució del Síndic de Greuges va assenyalar que per a les convocatòries de provisió inferiors a 8 places caldria buscar un sistema que no convertís en il·lusòria l'aplicació de la quota. Així, es va assenyalar una via, com ara un sistema de gestió de llistes en què per a cada 20 places que s'oferissin per ser cobertes temporalment se'n reservés una per a persones amb discapacitat.

El Departament de la Presidència va estimar aplicar la ràtio del percentatge de reserva del 7% en convocatòries plurals i amb una oferta mínima de 14 o més llocs de treball, i traslladar a la resta de departaments la necessitat de donar compliment a l'Acord de Govern de conformitat amb aquest criteri. Així doncs, en la determinació del càlcul del nombre de places de les convocatòries plurals, el Departament no va seguir el criteri suggerit per la institució. Pel que fa a les convocatòries que no arribessin al mínim de 14 places, no hi va haver cap pronunciament, més enllà d'expressar la voluntat d'impulsar altres mesures per promoure la igualtat d'oportunitats en el marc de l'elaboració d'un nou instrument jurídic regulador.

A fi de conèixer quantitativament, al llarg d'aquest exercici 2022, quantes de les ofertes d'ocupació temporal publicades a l'ATRI des de l'1 de gener de 2022 havien comportat una reserva de plaça per a persones amb discapacitat i el nombre de places finalment ocupades per aquestes persones, es va demanar al Departament que facilités la informació en còmputos trimestrals.

Fins al 30 de juny de 2022 s'evidencia que de 3.416 ofertes publicades, el nombre de places reservades pel torn de discapacitat ha estat de 15 i el nombre de places ocupades per persones amb discapacitat, amb independència que hi hagin accedit pel torn de reserva, ha estat de 29.

Tot i que encara no es disposa de la informació completa de tota l'annualitat, s'evidencia que la reserva de places sobre el total de places publicades a l'ATRI no ha arribat ni al 0,5% i, per tant, està molt lluny d'assolir la quota de reserva del 7%. Davant d'això, el Síndic de Greuges segueix la seva actuació amb el Departament de la Presidència perquè aquest remogui els obstacles que no permeten assolir la igualtat d'oportunitats en l'accés a l'ocupació pública temporal de les persones amb discapacitat.

17. EL DRET DE LES PERSONES A RELACIONAR-SE ELECTRÒNICAMENT AMB LES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES

El procediment administratiu és una garantia per a les persones en les seves relacions amb les administracions públiques que està regulat, amb caràcter bàsic, per la Llei 39/2015, d'1 d'octubre.

La regulació del procediment s'ha anat adequant a les exigències d'una administració i d'una societat tecnològica a les quals la Llei 39/2015 ha donat resposta, regulant de forma expressa el procediment electrònic administratiu de totes les administracions públiques per garantir, alhora, els drets de la ciutadania i la satisfacció de l'interès general.

En principi, els actes administratius han de tenir format electrònic, llevat que la seva naturalesa exigeixi una forma més adequada d'expressió i constància. Tanmateix, a hores d'ara coexisteixen la tramitació en paper i l'electrònica, i hi ha moltes dificultats per compaginar la voluntat de dur a terme tràmits o actuacions amb els particulars per mitjans electrònics i l'obligació establerta per a determinades persones de relacionar-se electrònicament amb l'Administració. Al mateix temps, la pràctica de notificacions amb l'avís informàtic o a través de mitjans diferents dels que s'han assenyalat genera molts problemes.

De fet, les persones tenen dret a relacionar-se amb les administracions públiques per mitjans electrònics. Tanmateix, la generalització de l'administració digital, tenint en compte que per disposició legal la pràctica de les notificacions s'ha de fer preferentment per mitjans electrònics i en tot cas amb les persones que estiguin obligades a rebre les notificacions en aquest format, pot suposar una minva de drets de la ciutadania quan s'imposa el deure de relació electrònica a determinades persones i col·lectius.



Cal assegurar que la notificació dels tràmits dels procediments sancionadors és eficaç

Entre els subjectes que estan obligats per llei a relacionar-se amb l'Administració per mitjans electrònics hi ha les persones jurídiques (entre les quals no només s'inclouen les societats mercantils, sinó també les associacions de tot tipus, les comunitats de veïns etc.), les persones col·legiades en exercici de la seva activitat professional quan duguin a terme tràmits amb les administracions, els empleats de les administracions per fer tràmits en la seva condició de treballadors públics i els representants de qualsevol de les anteriors.

Però, a més a més, el deure pot ser establert reglamentàriament per a determinats procediments i per a determinats col·lectius de persones físiques quan per raó de la seva capacitat econòmica, tècnica, dedicació professional o altres motius quedi acreditat que tenen accés als mitjans electrònics necessaris.

Arran de les queixes rebudes per la institució del Síndic de Greuges contra actuacions presumptament irregulars comeses per diferents administracions,

s'ha posat de manifest que no sempre s'ha respectat la voluntat de les persones físiques de poder triar si volen relacionar-se amb les administracions públiques per mitjans electrònics quan no hi estan obligades legalment i no es troben dintre d'aquesta eventual determinació reglamentària.

I és que les administracions han aprofitat el coneixement que tenien de les seves adreces de correu electrònic per enviar-hi les notificacions de diversos tràmits dels procediments administratius sense que, d'una banda, hi hagi una constància de la voluntat expressament manifestada per les persones en aquest sentit i sense que, d'altra banda, es tingui en compte que en el correu electrònic únicament es pot fer l'avís de posada a disposició de la notificació, però no s'hi pot fer la notificació.

Els subjectes que es relacionen electrònicament amb les administracions han de ser plenament conscients que estan sotmesos al sistema legal de notificació electrònica



Cal partir de la base que els subjectes que es relacionen amb l'Administració per mitjans electrònics (ja sigui perquè hi estan obligats o perquè han triat fer-ho així) han de ser plenament conscients i coneixedors que queden sotmesos al sistema legal de notificació electrònica. I el que no és possible és que si al llarg de la tramitació d'un procediment –especialment al moment d'emplenar formularis genèrics d'instància– es faciliten a l'Administració determinades dades personals, com ara l'adreça de correu electrònic, l'Administració ho aprofiti per fer-ne un ús que les persones interessades no hagin autoritzat expressament i, en endavant, intentar fer per aquest mitjà i de forma exclusiva la pràctica de les notificacions.

En ocasió de la tramitació de diverses queixes amb aquest fonament, la institució ha assenyalat a les administracions corresponents que en els procediments sancionadors, en especial, cal assegurar l'eficàcia de l'actuació administrativa i més concretament de la notificació dels tràmits del procediment, com ara la proposta de resolució i la resolució final, tenint en compte que la notificació en paper al domicili o els dos intents no reeixits de notificació és el que permet tenir constància que els documents s'han tramès o s'han rebut quan la persona interessada no ha expressat la seva voluntat de rebre les notificacions electròniques.

Tot això sens perjudici de l'obligació legalment prevista que imposa a l'Administració el deure d'efectuar en aquests casos, de manera simultània, la pràctica de la notificació en paper i per mitjans electrònics. En la notificació per mitjans electrònics cal publicar els actes a la seu electrònica de l'administració corresponent perquè les persones interessades hi puguin accedir de forma voluntària, amb el previ avís d'aquesta pràctica al seu dispositiu o a l'adreça de correu electrònic que hagin facilitat.



Les persones físiques han de manifestar de forma expressa i voluntària que volen relacionar-se electrònicament amb les administracions quan no hi estan obligades

En el cas de les notificacions electròniques, posar-les a disposició de la persona interessada és una actuació essencial per a la pràctica de la notificació, atès que és a partir d'aquest moment quan la persona destinatària pot accedir al seu contingut. Aquest accés determina la pràctica de la notificació, d'acord amb l'article 43 de la Llei 39/2015. Si la persona no hi accedeix transcorreguts deu dies naturals des que es va posar a la seva disposició, la notificació s'entén rebutjada tàcitament i es pot continuar el procediment.

En aquest escenari, és essencial l'avís de posada a disposició, ja que és mitjançant aquest avís que la persona destinatària s'assabenta que l'Administració li ha adreçat una notificació electrònica. Tanmateix, la mateixa Llei ha previst que el fet que no es faci aquest avís no impedeix que es consideri plenament vàlida la notificació.

Al seu torn, el Reial decret 203/2021, de 30 de març, pel qual s'aprova el Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics, concreta la naturalesa d'aquest avís i aclareix que té un caràcter "merament informatiu", i determina que s'ha d'enviar al dispositiu electrònic o a l'adreça de correu electrònic que hagi comunicat voluntàriament la persona interessada a aquest efecte.

Per tant, es condiona la pràctica de l'avís al fet que la persona interessada hagi comunicat a l'Administració un dispositiu o una adreça de correu electrònic amb aquesta finalitat. Cal, doncs, tenir present que el fet de disposar d'una adreça de correu electrònic no és motiu per entendre que la persona ha manifestat la seva voluntat de rebre les notificacions electròniques i prescindir, en conseqüència, de la notificació en paper, sinó que és necessari que la persona interessada comuniqui expressament aquesta voluntat a l'Administració.

Queixa 00016/2022

La promotora de la queixa es mostrava disconforme amb la tramitació d'un expedient sancionador incoat arran d'una denúncia per la presumpta infracció de l'article 36.6 de la Llei orgànica 4/2015, de 30 de març, de protecció de la seguretat ciutadana.

Va formular un escrit d'al·legacions contra la denúncia en què va facilitar a l'Administració totes les seves dades personals, entre les quals la seva adreça de correu electrònic.

El Síndic va defensar que, llevat d'altres evidències, d'això no es podia deduir en cap cas que la promotora hagués donat la seva conformitat perquè l'Administració actuant li fes arribar les notificacions del procediment sancionador per aquest mitjà i de forma exclusiva. En conseqüència, calia haver-li enviat la proposta de resolució en paper a l'adreça que la promotora va identificar com a domicili en el seu escrit d'al·legacions, amb independència de posar-la també a la seva disposició a la seu electrònica de l'Ajuntament perquè hi pogués accedir de manera voluntària.

Atès que el procediment no s'havia seguit de manera correcta, l'Administració va estimar el suggeriment d'anul·lar la sanció imposada i va ordenar la devolució dels ingressos indeguts.

Queixa 01994/2022

La persona interessada es mostrava disconforme amb la manca de resposta de l'Administració a una sol·licitud d'informació i d'accés a l'informe d'actuació dels agents denunciants d'una infracció de l'Ordenança del medi ambient urbà de Barcelona.

Quan la institució del Síndic de Greuges va demanar informació a l'administració actuant, aquesta va manifestar haver tramès tota la informació requerida al correu electrònic de la persona interessada.

La institució va comprovar que si bé la persona interessada feia constar el seu correu electrònic en l'encapçalament de la sol·licitud formulada, també figurava en el document l'adreça del seu domicili i, per tant, llevat que s'acredités el contrari i per acreditar l'eficàcia de la notificació en el marc d'un procediment sancionador, la resposta a la sol·licitud calia a haver-la fet en paper al domicili d'aquesta persona.

En conseqüència es va suggerir a l'Administració que, llevat que hi hagi constància de la voluntat expressa de la persona física que no estigui obligada a relacionar-se amb l'Administració per mitjans electrònics, les comunicacions i les notificacions s'han de trametre al seu domicili, sens perjudici de la possibilitat de posar-les a la seva disposició a la seu electrònica i d'enviar un avís d'aquesta pràctica al dispositiu o a l'adreça de correu electrònic que hagi facilitat amb aquesta finalitat.

El suggeriment es va acceptar de forma expressa.

3.2.2. TRIBUTS

18. LA FISCALITAT COM A INSTRUMENT DE PROTECCIÓ DELS COL·LECTIUS VULNERABLES

Els tributs, a més de ser mitjans per obtenir els recursos necessaris per al sosteniment de les despeses públiques, poden servir com a instruments de la política econòmica general i atendre la realització dels principis i fins que estableix la Constitució espanyola (CE). D'aquesta manera, es reconeix la finalitat extrafiscal dels tributs i la seva utilització com a instruments de modulació de la capacitat econòmica i de realització dels principis de justícia tributària i igualtat continguts en l'article 31 CE.

De fet, la política fiscal és una de les eines més importants per lluitar contra la desigualtat, la pobresa i l'exclusió social. Una fiscalitat suficient i justa, que redistribueixi correctament la riquesa, és el millor instrument per aconseguir una societat més justa i equitativa, garantir els drets socials i la igualtat d'oportunitats dels ciutadans, i oferir un estat de benestar que dignifiqui la vida de les persones. A més, els principis rectors de la política social i econòmica obliguen els poders públics a assegurar la protecció de les persones i els col·lectius més vulnerables.

Pel que fa a les persones amb discapacitat, s'han de promoure les condicions perquè la llibertat i la igualtat siguin reals i efectives; per eliminar els obstacles que n'impedeixen o en dificulten la plenitud, i per facilitar la seva participació en la vida política, cultural i social. És en aquest context que s'aprova la prestació d'atenció social a les persones amb discapacitat (PUA), com a mecanisme protector de les seves necessitats específiques.

Les PUA tenen per objecte contribuir a cobrir les despeses per adquisició de productes i actuacions per promoure l'autonomia personal de les persones amb discapacitat física, psíquica o sensorial amb mesures compensatòries, a fi de millorar-ne la qualitat de vida i fomentar-ne la inclusió social mitjançant l'atorgament d'una prestació econòmica complementària de caràcter puntual. En poden ser beneficiàries les persones que tinguin un grau de discapacitat igual o superior al 33 per cent i que es trobin en situació de necessitat en relació amb els ingressos anuals nets. Les quanties màximes de les PUA arriben fins als 3.500 euros, si bé es poden incrementar en certs supòsits.

A través de les queixes presentades, s'ha posat de manifest que una persona pot percebre la PUA i, per raó de la fiscalitat aplicada a la prestació, pot acabar tenint un resultat econòmic final, individual o familiar, més desfavorable que si no hagués percebut l'ajut. Això ha donat lloc a la tramitació de l'actuació d'ofici AO-00182/2022, relativa a la fiscalitat de les PUA.

Com sabem, l'impost sobre la renda de les persones físiques (IRPF) grava la renda de les persones físiques d'acord amb la seva naturalesa i tenint en compte les circumstàncies personals i familiars. Sotmet a tributació tots els rendiments i guanys patrimonials, amb independència del lloc on s'hagin produït o de qui sigui el pagador.

Per a l'adequació de l'IRPF, es tenen en compte les circumstàncies personals i familiars del contribuent, aplicant el que es coneix com a *mínim personal i familiar*, que té la funció de quantificar la part de la renda que no se sotmet a tributació per l'IRPF, perquè es destina a satisfer les necessitats bàsiques

personals i familiars. Aquest import és la suma de les quanties corresponents al mínim del contribuent, i als mínims per descendents, ascendents i discapacitat.

Quant als mínims per descendents i ascendents, s'aplica per menor de vint-i-cinc anys, major de seixanta-cinc anys, o qualsevol edat si tenen situació de discapacitat, sempre que la persona convisqui amb el contribuent, no tingui rendes anuals superiors a 8.000 euros i no presenti declaració de l'IRPF amb rendes superiors a 1.800 euros.

Pel que fa al mínim per discapacitat, és la quantia incrementada que s'aplica als mínims personals i familiars esmentats per raó de la situació de discapacitat, en funció del grau i de la necessitat d'assistència de tercera persona. Les quanties són de 3.000 i 9.000 euros anuals per a graus de discapacitat del 33 o 65%, incrementats en 3.000 euros en concepte de despeses d'assistència, quan la persona acreditada necessita de tercera persona, presenti mobilitat reduïda o tingui un grau igual o superior al 65%.

Finalment, l'article 8.bis de la Llei de l'IRPF (LIRPF) també recull una deducció de la quota diferencial de l'impost per a família nombrosa i persones amb discapacitat a càrrec.

En relació amb la qüestió que ens ocupa, la fiscalitat relacionada amb les PUA, cal tenir en compte els límits i les condicions que determinen l'obligació de presentar i liquidar l'IRPF. Concretament, quan els rendiments provenen de guanys patrimonials derivats d'ajuts públics, l'article 96.2.c) de la LIRPF estableix en 1.000 euros la quantia que obliga a presentar la declaració de la renda, límit que és conjunt amb altres rendes.

D'acord amb l'Ordre DSO/179/2021, les PUA, tant en la modalitat de prestació per a la mobilitat i el transport com per a l'autonomia personal i la comunicació, són rendiments subjectes a tributació en l'IRPF i es classifiquen com a guany patrimonial. La seva percepció per un import de 1.000 euros –o per un import menor, que arriba als 1.000 euros sumat a altres rendes– obliga la persona beneficiària a presentar declaració individual per l'IRPF. És a dir, la percepció de les PUA pot comportar que les persones beneficiàries es trobin davant d'una nova obligació tributària que sotmet a imposició rendes que abans no havien de declarar. A més, aquesta obligació de declarar també pot tenir un efecte directe en la tributació familiar quan no es poden gaudir dels avantatges fiscals previstos per a la unitat familiar.

Recordem que si l'import percebut d'una prestació PUA és superior a 1.800 euros (o menor, sumat a altres rendes), la persona contribuent no pot aplicar les quantitats corresponents als mínims per descendents, ascendents i/o discapacitat, ni la deducció per a persones amb discapacitat a càrrec.

Cal tenir en compte que les persones beneficiàries de la PUA són persones en situació de discapacitat, sovint menors o persones grans, que estan a càrrec o formen part d'una unitat familiar de la qual depenen, tant des del punt de vista econòmic com pel que fa a la cura.

Així doncs, la impossibilitat d'aplicar els incentius fiscals de protecció a la família i a la discapacitat perquè la persona beneficiària de la PUA està obligada a presentar declaració individual de l'IRPF per la quantia de la prestació rebuda, té com a resultat final una menor renda disponible per a la unitat familiar, ja que sotmet a gravamen una renda que anteriorment quedava fora de tributació.

D'acord amb el que s'ha exposat, de vegades es dona la situació que, tot i percebre la prestació econòmica, per raó de la fiscalitat aplicada, el resultat econòmic final i la renda disponible per ser destinada a les necessitats bàsiques familiars és menor que si no s'hagués percebut l'ajut.

Quan això passa, es produeix una pèrdua total de l'objecte i la finalitat de la prestació PUA, com a mecanisme protector de la situació de necessitat específica en què es troben les persones en situació de discapacitat, i de promoció de l'autonomia personal que ha de permetre millorar la qualitat de vida i fomentar la inclusió social.

Així mateix, es produeix una situació contrària als principis constitucionals en matèria tributària que haurien de quedar garantits en l'aplicació de l'impost. Tant els mínims familiars i de discapacitat com les deduccions fiscals són els elements de configuració del tribut que modulen la càrrega tributària per adequar-la al principi constitucional de capacitat econòmica. També són garantia d'igualtat i equitat tributàries, ja que asseguren una mateixa disminució de la càrrega tributària per a totes les persones contribuents amb la mateixa situació familiar, amb independència del nivell de renda.

La impossibilitat d'aplicar-los en la unitat familiar, per l'obligació de declarar de la persona beneficiària de la PUA, vulnera els principis de capacitat econòmica i d'igualtat i equitat tributàries.

D'acord amb el que s'ha exposat, podem observar que no n'hi ha prou amb el reconeixement formal o normatiu de les prestacions com a mesures de suport i protecció social a persones i col·lectius en situació de necessitat. Perquè les prestacions siguin reals i efectives, cal configurar-les tenint en consideració el conjunt del sistema i la normativa sectorial que els és d'aplicació. Convé coordinar-les, doncs, amb el règim fiscal, de manera que, per raó de la tributació aplicada, no s'assoleixi un resultat final que distorsioni, desvirtui o invalidi la funció i finalitat de la prestació atorgada.



Les prestacions socials s'han de configurar de manera que quedi garantida la funció i finalitat perseguida

Tenint en compte el que s'ha exposat, la institució del Síndic de Greuges s'ha adreçat a les administracions competents en matèria de serveis socials i tributs estatals i els ha recomanat que es facin les modificacions oportunes per corregir els efectes fiscals exposats, amb la finalitat que la prestació d'atenció social a les persones amb discapacitat sigui una mesura econòmica de protecció i suport real i efectiva.

A aquest efecte, entenem que les PUA haurien de tenir la consideració de rendes exemptes en l'IRPF, tenint en compte, d'una banda, la seva funció, finalitat i similitud amb altres rendes, com ara les derivades de la Llei de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència i, d'altra banda, que es tracta de recursos econòmics per garantir necessitats bàsiques de persones amb discapacitat (art. 7x i y LIRPF).

Alternativament, es podrien incorporar mecanismes de tècnica tributària, com ara reduccions de la base o deduccions de la quota, o altres que puguin resultar efectius per corregir les distorsions esmentades.

Queixa 06659/2021

La promotora de la queixa és la mare d'un infant amb una greu discapacitat física i intel·lectual que l'inhabilita per dur a terme qualsevol acte de la vida quotidiana. Té mobilitat reduïda i es troba en situació de dependència.

L'infant és beneficiari de la PUA i se li va concedir un import de 4.650 euros per a l'adquisició d'un vehicle adaptat.

Per raó de la quantitat percebuda, l'Agència Tributària li va requerir la declaració individual de l'IRPF per la prestació rebuda. En conseqüència, els progenitors i contribuents no van poder aplicar els mínims familiars ni deduccions per descendent i discapacitat en la seva declaració de l'impost. El resultat va ser que, tot i percebre la prestació PUA, per raó de la fiscalitat aplicada, les condicions econòmiques finals per a la família van ser més desfavorables que, fins i tot, si no l'haguessin percebut. L'actuació de l'Administració, però, s'ajustava a la normativa que li és aplicable.

Per aquest motiu, l'assumpte exposat va donar lloc a l'obertura de l'actuació d'ofici AO-00182/2022, relativa a la fiscalitat de les PUA, com s'ha explicat més amunt, amb la finalitat de proposar les modificacions legislatives pertinents perquè la prestació d'atenció social a les persones amb discapacitat sigui una mesura de suport i protecció real i efectiva.

19. LA RELACIÓ ENTRE L'ADMINISTRACIÓ I EL CONTRIBUENT: BONA REGULACIÓ I CLAREDAT EN LA INFORMACIÓ

La relació entre l'Administració tributària i les persones ha de ser propera i fluida, i s'ha de fonamentar en la confiança, la transparència i la seguretat jurídica.

Enguany s'han continuat rebent queixes en què es posaven de manifest problemes relacionats amb el dret dels contribuents a ser informats i assistits de manera correcta per l'Administració, amb el dret a disposar d'un marc normatiu previsible i fàcil de comprendre i amb el dret a rebre una resolució expressa sobre les sol·licituds o els recursos presentats en un termini raonable.

Disposar d'una informació adequada facilita que les persones puguin exercir els seus drets i complir les seves obligacions tributàries. Per això, és imprescindible que la informació que l'Administració i el seu personal transmetin a les persones, tant en la comunicació escrita com en l'oral, sigui certa, clara, comprensible, directa, transparent i adequada tenint en compte els destinataris.

Val a dir que la claredat i la certesa de la informació en els documents de l'Administració permeten que la persona que els rep pugui actuar segons el que se li indica i prendre les decisions adients. En aquest context, la institució del Síndic de Greuges ha recordat que les persones tenen dret a obtenir informació i orientació sobre els requisits que els imposin les disposicions vigents quan vulguin presentar una sol·licitud, i ha suggerit que cal millorar la informació relativa a les obligacions tributàries que es fan constar en resolucions que emet l'Administració.



Una bona informació contribueix a evitar situacions injustes i es tradueix en un millor compliment del principi de confiança legítima

En concret, aquest any la institució ha rebut diverses queixes en què una mala informació de l'Administració ha generat un conflicte; fins i tot, en un cas, això ha suposat que la persona afectada hagi hagut de pagar un recàrrec injustament. En aquest sentit, s'ha insistit que una bona informació contribueix a evitar situacions injustes o no volgudes que poden penalitzar les persones, i es tradueix en un millor compliment del principi de confiança legítima, que té per finalitat garantir la previsibilitat de les situacions.

En la redacció de la normativa també és essencial que s'apliquin els objectius de claredat i de certesa. Disposar de normes clares i entenedores incrementa la seguretat jurídica de les persones, perquè una redacció clara redueix els conflictes i, per tant, genera confiança als obligats tributaris. En aquest sentit, la institució del Síndic de Greuges ha recordat que les persones i les empreses han de poder preveure les conseqüències de les seves decisions i, per tant, el legislador i l'Administració han d'actuar per evitar la conflictivitat.

Per això, és necessari prestar una atenció especial a la redacció tècnica de la normativa. Quan es detecti que algun article d'una norma pot induir a confusió o pot contradir altres regulacions, o quan es constati que genera conflictivitat, cal revisar la normativa al més aviat possible, a fi de millorar-ne el contingut perquè aquest sigui clar, precís, coherent i comprensible per als destinataris. A tall d'exemple, enguany la institució ha continuat rebent queixes relatives a l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni, perquè en el primer any d'implementació l'impost es va exigir als vehicles que estaven en situació de baixa temporal voluntària, tot i que d'acord amb el Reglament general de vehicles els vehicles en situació de baixa temporal no poden circular i, en conseqüència, no poden generar les emissions de diòxid de carboni que l'impost pretén gravar.

Una bona regulació és clau per a l'acceptació social de la norma



Aquesta situació va quedar resolta amb la modificació normativa que va introduir l'aprovació de la Llei 2/2021, de 29 de desembre, que va excloure de tributació tots els vehicles que estiguessin donats de baixa, d'acord amb la recomanació d'aquesta institució. Tot i això, la modificació no va tenir efectes retroactius. Per tant, la conflictivitat que va generar la redacció de la norma que era aplicable el primer any d'implementació de l'impost persisteix. En aquest sentit, la institució del Síndic de Greuges ha insistit que una bona regulació és clau per a l'acceptació social de la norma.

Pel que fa a l'exercici de la potestat reglamentària, aquesta institució també ha recordat que les administracions públiques han d'actuar d'acord amb el principi de bona regulació, de manera que han de generar un marc normatiu tan estable com sigui possible, previsible, integrat, clar i fàcil de conèixer i comprendre per les persones. En aquest sentit, en diverses queixes la institució ha recomanat modificar disposicions d'ordenances fiscals perquè el seu articulat era motiu de conflictivitat jurídica.

Les administracions públiques han de ser proactives i actuar d'acord amb el principi de servei efectiu



Una queixa que es rep sovint és la que planteja el desacord amb el fet que un ajuntament obligui a pagar una quota anual per la prestació d'un servei o per l'aprofitament del domini públic quan aquest servei o aprofitament ha cessat abans d'acabar l'any. Aquesta institució ha recordat en diverses ocasions que l'article 26.2 del Text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals (TRLHL) estableix que en els supòsits d'inici o de cessament en l'ús del servei o l'activitat, el període impositiu s'ha d'ajustar a aquesta circumstància amb el consegüent prorrateig de la quota, en els termes que estableixi l'ordenança fiscal corresponent. Així, el TRLHL obliga els ajuntaments a prorratejar la quota tributària en els casos en què la utilització del servei o l'aprofitament no compregui l'any natural. No obstant això, hi ha ajuntaments que ho obvien i seguim trobant casos en què les ordenances fiscals exigeixen quotes irreductibles. Per això, un any més aquesta institució ha instat diverses administracions locals a establir, mitjançant ordenança fiscal, criteris de

prorratgeig per ajustar el període impositiu al temps en què es duu a terme el fet imposable, d'acord amb el que disposa el TRLHL.

Finalment, també ha estat necessari recordar l'obligació de les administracions públiques d'actuar d'acord amb el principi de servei efectiu. En aquest sentit, el Síndic de Greuges ha fet avinent que cal que l'Administració sigui receptiva, proactiva i actuï amb celeritat per ajudar a resoldre qualsevol situació.

Queixa 03695/2021

La promotora de la queixa denunciava el recàrrec del 5% que se li havia aplicat sobre la quota de l'impost sobre construccions, instal·lacions i obres (ICIO) per a la construcció d'un habitatge unifamiliar. La resolució per la qual se li atorgava la llicència urbanística per a la construcció de l'habitatge advertia que es notificava l'acord de l'Ajuntament a l'Organisme de Gestió Tributària, perquè l'Organisme practiqués la liquidació de l'ICIO. Tanmateix, la informació era errònia perquè el règim de gestió d'aquest tribut era l'autoliquidació, d'acord amb l'ordenança fiscal que li era aplicable.

D'acord amb la informació facilitada per l'Ajuntament, la persona interessada esperava rebre la notificació de la liquidació de l'ICIO per abonar-la. Tanmateix, no va rebre aquesta liquidació, sinó que va rebre una carta de pagament segons la qual se li aplicava un recàrrec del 5% per no haver ingressat la quota de l'impost en el termini de deu dies després de la notificació de la concessió de la llicència.

Aquesta institució va considerar que s'havia vulnerat el principi de confiança legítima, i, d'una banda, va suggerir a l'Administració tributària que anul·lés el recàrrec aplicat en aquest cas i retornés a la persona interessada l'import que havia pagat per aquell concepte; i, d'altra banda, va demanar a l'Administració local que millorés la informació de les resolucions per evitar que es reproduïssin situacions com la d'aquesta queixa.

Queixa 09685/2021

El promotor de la queixa exposava el seu desacord amb l'actuació de l'Ajuntament de Matadepera quan s'hi va adreçar per informar que no podia pagar les taxes de retirada del seu vehicle del dipòsit municipal i demanava conèixer quines opcions tenia perquè l'import que devia per la taxa no continués augmentant. L'Ajuntament es va limitar a informar que, segons l'Ordenança fiscal, l'import de la taxa és pel servei de guarda i custòdia del vehicle, i que per cada dia al dipòsit són 17 euros. Després de gairebé deu mesos des que el vehicle va entrar al dipòsit i després d'haver-se adreçat en diverses ocasions a l'Administració, se'l va informar que hi podia renunciar.

La normativa de vehicles fora d'ús determina que un vehicle s'entén abandonat quan fa més de dos mesos que és al dipòsit. Segons la informació rebuda, l'Ajuntament no va aplicar aquesta normativa perquè el promotor havia manifestat que estava intentant solucionar "els problemes burocràtics" del vehicle. La institució del Síndic de Greuges va indicar a l'Ajuntament que dos mesos després que el promotor de la queixa s'hi adreçés hauria pogut iniciar el procediment per declarar abandonat el vehicle, especialment tenint en compte la insistència del promotor de la queixa sobre la seva manca de capacitat econòmica. D'aquesta manera no hauria incrementat més la quota tributària de la taxa.

Així doncs, la institució va suggerir, d'una banda, que, pel que fa a aquest cas concret, es revisés d'ofici la liquidació emesa i se n'emetés una de nova en què la quota tributària es calculés des de la data d'entrada del vehicle al dipòsit fins a la data en què l'Administració podia iniciar el procediment per declarar el vehicle abandonat; i de l'altra, que, en general, es valorés incloure en les actes d'immobilització dels vehicles informació sobre el procediment pel qual l'Administració pot considerar que un vehicle està abandonat i informació sobre la possibilitat de demanar el pagament fraccionat de la taxa quan hi ha problemes de capacitat econòmica.

Queixa 03397/2022

La promotora de la queixa exposava que té tres fills matriculats a l'escola municipal de música de Terrassa i es queixava perquè al mes de març, a l'hora de fer la reserva de plaça per al curs següent, encara no se sabien els preus definitius. Segons va informar l'Ajuntament, la promotora podia decidir donar de baixa els seus fills fins que es girés el primer rebut el mes d'octubre sense cap afectació econòmica.

En aquest cas, la institució del Síndic de Greuges va destacar que no disposar dels preus definitius en el moment de fer la reserva de plaça afecta el dret de les persones a conèixer les conseqüències de les seves decisions. I, en aquest sentit, va recordar que disposar de la informació correcta en fer la preinscripció i matrícula té un doble avantatge: la família pot preveure la despesa econòmica i l'Administració pot preveure els recursos personals i materials d'acord amb els alumnes inscrits, perquè s'eviten baixes d'última hora a conseqüència dels preus.

Una vegada estudiada la queixa, la institució va suggerir que en pròximes modificacions de l'Ordenança que puguin afectar la quota tributària de la taxa, s'aprovi la taxa definitiva abans del període de preinscripció i matrícula per garantir el dret de les famílies a rebre una informació adequada sobre el que hauran de pagar. També va suggerir que s'informés la promotora de la queixa i totes les persones matriculades a l'escola municipal de música de l'import definitiu que hauran de pagar al més aviat possible i abans que s'emeti el primer rebut. Aquest suggeriment ha estat acceptat.

Queixa 04787/2022

La promotora de la queixa exposava el seu desacord amb la desestimació del recurs de reposició que havia presentat contra la liquidació de l'impost d'emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica (IEDC) per a l'exercici 2020, perquè el seu vehicle estava en situació de baixa temporal diferent a la del robatori.

La institució del Síndic de Greuges va recordar que els vehicles en situació de baixa temporal no poden circular, d'acord amb el que estableix el Reglament general de vehicles. La institució no posa en dubte que la normativa tributària pot recollir quins són els vehicles que s'han de considerar aptes per circular i, per tant, estan subjectes a l'impost, però entén que la normativa reguladora de l'impost no pot contradir la normativa que regula la circulació dels vehicles i pressuposar l'aptitud d'uns vehicles per circular quan la normativa específica sobre aquesta qüestió ho prohibeix expressament.

Per això, la institució va defensar que no es pot considerar aplicable l'article que estableix que els vehicles en situació de baixa temporal tributen, perquè si no poden circular no produeixen la contaminació que es pretén gravar. En aquest sentit, va suggerir al Departament d'Economia i Hisenda que valorés dur a terme les actuacions escaients per anul·lar la liquidació de l'IEDC amb relació al vehicle de la persona interessada. I que, per tant, d'acord amb el principi de justícia tributària, interpretés que els vehicles que estan donats de baixa no estan subjectes a l'impost. El suggeriment no ha estat acceptat.

ACTUACIONS D'OFICI

Administració pública

AO 00007/2022
Finalitzada

Possible vulneració de la Llei de transparència d'unitats de la Secretaria de Mesures Penals, Reinserció i Atenció a la Víctima

Arran de la tramitació d'una queixa es detecta que a l'organigrama del Departament de Justícia no s'hi recullen les funcions de l'Àrea d'informació en matèria de seguretat, concretament en els centres o les unitats dependents de la Secretaria de Mesures Penals, Reinserció i Atenció a la Víctima.

S'obre aquesta actuació d'ofici perquè la Secretaria informi del funcionament de l'Àrea d'Informació en Matèria de Seguretat; de les funcions que desenvolupa; dels procediments que segueix, i de les raons per les quals no es recull la informació preceptiva que fixa la normativa en matèria de transparència a l'organigrama del Departament.

L'organigrama del Departament inclou l'Àrea d'Informació esmentada i n'identifica la persona responsable, tot incloent-hi el perfil i la trajectòria professional, però no se'n descriuen les funcions, ni la normativa reguladora. Tampoc no s'identifica com s'ha nomenat o designat la persona responsable. En canvi, aquesta informació ha de ser objecte de publicitat activa, d'acord amb la Llei 19/2014, de 29 de desembre, en matèria de transparència, i el Decret 8/2021, de 9 de febrer, que la desplega.

Un cop rebuts els informes de la Secretaria que acrediten les mesures adoptades per donar compliment a les obligacions de publicitat activa amb relació a la descripció de les funcions desenvolupades per l'Àrea d'Informació en Matèria de Seguretat, i la disposició mitjançant la qual es va nomenar o designar la persona responsable de l'Àrea, tanquem les nostres actuacions.

AO 00031/2022
Finalitzada

Immatriculació d'immobles al registre de la propietat per l'Església catòlica sense acreditar-ne la titularitat

Segons un informe publicat, l'Església catòlica considera adequada la inscripció registral de béns immobles feta amb el procediment d'immatriculació mentre va estar vigent la previsió legal pertinent. Ara bé, la mateixa Església reconeix que no sempre disposa d'elements que acreditin de forma clara la titularitat d'alguns dels béns immatriculats.

El Centre de Mediació de Catalunya ha gestionat els expedients oberts i ha respost a les consultes rebudes. El 2021 van demanar informació tretze ciutadans i dos ajuntaments. Dels cinc expedients tramitats fins al desembre de 2021, s'ha obtingut resposta en quatre expedients, en sentit desestimatori de la pretensió de l'usuari. Un expedient està pendent de resposta.

Des de l'inici del 2022, s'han formulat dues consultes informatives que no han comportat l'inici de cap expedient. La Direcció General d'Afers Religiosos està col·laborant per facilitar els enllaços i interlocutors vàlids per millorar la coordinació i l'eficàcia en la gestió.

Vista la informació del cas, considerem que el Departament ha actuat correctament. Ha difós les immatriculacions fetes a Catalunya i ofereix un servei de mediació per als casos de controvèrsia, per evitar la judicialització dels casos de conflicte.

AO 00059/2022
Finalitzada

Drets de la ciutadania en les relacions digitals amb les administracions i possibilitat de recórrer al Síndic de Greuges

Al web institucional sobre administració digital de la Generalitat de Catalunya s'hi inclou una relació de drets ciutadans davant l'Administració, que identifica un conjunt de drets que qualsevol persona té en les seves relacions amb les administracions.

Analitzada la informació, constatem que cal incorporar-hi la possibilitat de presentar queixa a la institució del Síndic de Greuges en cas que la persona entengui que l'Administració no ha respectat qualsevol dels drets identificats en la informació publicada. Així ho suggerim a l'òrgan competent.

Segons la resposta de l'Administració, s'ha incorporat el dret a formular queixa davant el Síndic de Greuges, tal com vam demanar.

AO 00070/2022
Finalitzada

Encàrrec de la gestió del carnet jove a una entitat financera

Arran de la queixa d'una persona que manifestava el seu desacord amb l'obligació de gestionar el carnet jove per la Caixa, obrim aquesta actuació d'ofici per investigar-ho.

D'acord amb la informació de l'Agència Catalana de la Joventut, el contracte es va adjudicar per concurs obert i d'acord amb les regles de la legislació de contractes del sector públic. Res no sembla indicar que hi hagi irregularitat i, per tant, finalitzem aquesta actuació.

AO 00145/2022
Finalitzada

Taxes públiques d'aparcament per a persones amb mobilitat reduïda a Montserrat

Hem tingut coneixement que el Patronat de la Muntanya de Montserrat cobra sistemàticament les taxes públiques de l'aparcament als vehicles de persones amb mobilitat reduïda, malgrat que estan exemptes de pagament per llei.

S'obre actuació d'ofici per conèixer les circumstàncies del cas denunciat i verificar si es compleix la normativa vigent en relació amb l'exempció del pagament de les taxes públiques de l'aparcament de la muntanya de Montserrat als vehicles de persones amb mobilitat reduïda.

D'acord amb el contingut de l'informe rebut, constatem que el Patronat aplica correctament la taxa pel servei de guarda de vehicles i efectua correctament les bonificacions o exempcions establertes en la Llei 2/2021, del 29 de desembre.

Per poder-se beneficiar de l'exempció, cal pagar presencialment a la caseta de sortida de l'aparcament, no als caixers automàtics. Si per desconeixement la persona titular paga directament al caixer automàtic, pot demanar l'exempció que li correspon a posteriori.

AO 00164/2022
En tramitació

Cita prèvia com a requisit per a l'atenció presencial a l'Administració

La cita prèvia es va generalitzar amb l'esclat de la pandèmia per evitar aglomeracions en l'atenció presencial. Ara que ja ho hi ha limitacions de mobilitat, cal replantejar-se'n l'ús obligatori. Per això obrim aquesta actuació d'ofici.

D'una banda, no hi ha cobertura normativa de la cita prèvia obligatòria com a requisit per a l'accés a l'atenció presencial. Les persones físiques poden escollir el mitjà de comunicació amb les administracions i només alguns col·lectius estan obligats a les comunicacions electròniques.

D'altra banda, la implantació de la cita prèvia voluntària com a instrument d'ordenació de l'atenció presencial ha d'anar acompanyada de mesures que facilitin l'accés a la cita, tot reforçant els canals per accedir-hi i parant atenció a la bretxa digital. A més, en els sistemes per demanar cita prèvia sovint no hi ha dies i hores propers disponibles, fet que pot ser perjudicial quan cal complir un termini concret.

D'acord amb aquestes consideracions, formulem les recomanacions següents:

1. Demanem a totes les administracions de Catalunya que atenguin les persones que s'adrecin a les seves oficines d'atenció i de registre sense limitacions ni subjeccions a l'obtenció de cita prèvia i, a aquests efectes, que no se'ls barri el pas.
2. Suggerim que totes les administracions catalanes revisin els procediments en què s'exigeix la relació electrònica per verificar que aquesta obligació s'ha establert per norma reglamentària i, especialment, que comprovin que les persones disposen dels mitjans i la capacitat per relacionar-se electrònicament amb les administracions.
3. Proposem que la via electrònica no sigui l'únic canal per obtenir una cita prèvia per accedir a les oficines d'atenció ciutadana. Caldria habilitar canals alternatius (presencials, telefònics, etc.) per obtenir la cita.
4. Recordem que totes les administracions, de manera proporcional als seus recursos, han d'habilitar mecanismes d'acompanyament i suport a les persones que voluntàriament vulguin fer ús del canal digital per relacionar-se amb l'Administració.

AO 00167/2022
En tramitació

L'endarreriment dels informes mèdics valoratius en les reclamacions per danys derivats d'assistència sanitària

A l'octubre vam iniciar una actuació d'ofici sobre l'endarreriment de l'emissió de l'informe de valoració de l'assistència sanitària prestada en procediments de responsabilitat patrimonial per presumpta mala praxi assistencial.

Segons la Direcció General d'Ordenació i Regulació Sanitària, la covid ha comportat un endarreriment en l'emissió dels informes, però també cal tenir en compte la complexitat dels informes, i el rigor i la qualitat amb què s'emeten.

Tant el volum d'expedients pendents de valoració com el termini d'emissió dels informes (vint mesos) fan evident que el problema que intuïem es correspon amb la realitat. Aquest llarg termini excedeix en molt el termini establert per resoldre els procediments de responsabilitat patrimonial.

Aquest endarreriment vulnera el dret de les persones que formulen les reclamacions a obtenir una resolució en un termini raonable, i aquesta vulneració es produeix actualment de forma generalitzada en les reclamacions de responsabilitat patrimonial relacionades amb l'assistència sanitària rebuda. A més, els perjudicis pretesament generats per l'actuació sanitària poden ser singularment rellevants.

En aquest sentit, la situació actual requereix que les mesures que s'adoptin siguin efectives per reduir el termini d'emissió d'informes valoratius, i que s'apliquin al més aviat possible.

AO 00178/2022
En tramitació

La incidència de l'ajornament de les proves físiques dels processos selectius a les dones aspirants per raó d'embaràs i maternitat

Aquesta institució ha cregut convenient iniciar l'actuació d'ofici de referència després de comprovar que les bases de les convocatòries que incorporen proves físiques introdueixen una previsió per ajornar la prova a les dones que acreditin estar embarassades o que no s'han complert setze setmanes des del part, i que això té repercussions en el procés.

Hem constatat el següent:

- L'efectivitat de l'ajornament queda condicionada a l'aprovació d'una nova convocatòria. Tanmateix, ningú no pot assegurar que l'aprovació es produeixi sense solució de continuïtat.
- L'aprovació de la nova convocatòria no garanteix al 100% que l'aspirant pugui conservar la nota de la prova efectuada a la convocatòria inicial, ja que aquesta queda condicionada al fet que la prova no s'hagi modificat de manera substancial.
- Les aspirants a les quals se'ls ha reservat la nota de la prova realitzada a la convocatòria inicial es regeixen per les bases de la següent convocatòria pel que fa a la resta de proves a realitzar. Aquesta situació té rellevància quan les notes de tall entre una i altra convocatòria canvien o quan s'inclouen noves proves que la convocatòria inicial no preveia.

Per això, demanem als departaments de la Presidència i d'Igualtat i Feminismes que valorin la possibilitat d'incorporar mesures alternatives, raonables i adients per acotar l'amplitud de la mesura de l'ajornament de les proves físiques en els processos selectius i, d'aquesta manera, neutralitzar qualsevol ombra de discriminació indirecta a les dones amb relació a l'embaràs o la maternitat, i que n'estableixin una regulació unitària.

AO 00181/2022
En tramitació

Adjudicació de vacants a les persones que, malgrat aprovar processos selectius, no obtenen plaça

El Decret llei 14/2022, de 8 de novembre, incorpora una disposició addicional amb una mesura per evitar que s'hagi de recórrer a nomenaments temporals per cobrir provisionalment llocs de treball de futures vacants que hauran de ser objecte de convocatòria de procediment selectiu.

S'hi estableix que les convocatòries podran incloure un nombre de places addicionals per cobrir futures vacants per a ofertes d'ocupació dels dos anys següents. Aquestes places addicionals, que no es podran adjudicar abans de l'any de la seva meritació, s'han de descomptar de les ofertes d'ocupació pública, llevat que hi hagi una autorització d'increment de dotacions pressupostàries per part de l'òrgan competent de l'Administració estatal.

A aquests efectes, la disposició transitòria segona del Decret llei preveu que, de forma excepcional, l'adjudicació de vacants a les persones aspirants aprovades sense plaça es pugui fer extensiva als processos selectius en curs a la data en vigor d'aquest decret llei, llevat dels processos selectius d'estabilització executats a l'empara de la Llei 20/2021, de 28 de desembre. Perquè això sigui possible, cal que l'òrgan convocant així ho acordi mitjançant resolució expressa.

Recomanem que el Departament de la Presidència acordi ampliar les places addicionals per cobrir futures vacants en tots aquells casos en què hi hagi més aprovats que places convocades.

Així mateix, en el supòsit que hi hagi altres processos selectius en curs, suggerim que es traslladi, mitjançant circular o nota informativa, la necessitat d'acordar l'ampliació de les places per garantir la igualtat de tracte entre tots els aspirants aprovats sense plaça de totes les convocatòries en curs.

Tributs

AO 00021/2022
Finalitzada

Exclusió residencial per no poder accedir a la subvenció per al pagament del lloguer

Iniciem actuació d'ofici per estudiar la situació d'exclusió residencial que es crea quan una persona no pot accedir a la subvenció per al pagament del lloguer per no poder acreditar la disposició dels ingressos mínims que s'havien establert a les bases de les convocatòries de subvencions dels darrers anys 2020 i 2021. El 2020 i el 2021 van ser denegades 4.926 i 5.105 sol·licituds, respectivament, per aquest motiu.

Davant la qüestió sobre si l'Agència de l'Habitatge de Catalunya (AHC) havia valorat la possibilitat de suprimir el requisit d'ingressos mínims en la propera convocatòria, se'ns indica que s'està treballant en la tramitació de les bases que han de regir la convocatòria de l'any 2022.

Un cop emesa la resolució corresponent, constatem que l'AHC ha estat sensible a la problemàtica traslladada i que s'ha resolt suprimir l'exigència d'uns ingressos mínims, i exigir únicament la disposició d'una font regular d'ingressos que no superi els topalls màxims d'ingressos que les mateixes bases reguladores defineixen.

AO 00036/2022
Finalitzada

Aplicació de l'impost sobre el valor afegit al cànon de l'aigua

La qüestió de si el cànon de l'aigua ha d'integrar-se en la base imposable de l'impost sobre el valor afegit (IVA) ha estat una qüestió jurídicament controvertida en els últims anys i no s'aplica d'igual manera en totes les comunicats autònomes (cadascuna té la seva regulació específica). Arran d'una sentència del Tribunal Suprem decidim obrir una actuació d'ofici per estudiar el cas.

El Tribunal Suprem, en sentència número 297/2021, del 3 de març, sobre la figura del cànon de l'aigua gallec, es va pronunciar en el sentit que el consum d'aigua no es pot equiparar a la prestació del servei de subministrament d'aigua, de manera que el cànon de l'aigua no pot formar part de la base imposable de l'IVA. No es pronunciava, però, sobre si el criteri era extensible a altres comunitats autònomes.

En qualsevol cas, aquest criteri s'aparta del que seguia fins ara en les consultes vinculants emeses per la Direcció General de Tributs. A Catalunya, de moment, el criteri de l'Agència Catalana de l'Aigua és que es continuï repercutint l'IVA en el cànon de l'aigua.

En la Sentència del Tribunal Suprem també s'assenyala que el Tribunal de Justícia de la Unió Europea ha determinat que perquè un tribut pugui formar part de la base de l'IVA, encara que no constitueixi la contraprestació econòmica d'una entrega de béns o una prestació de serveis, ha de tenir una relació directa amb l'entrega o la prestació, i el Suprem nega aquesta relació directa remarcant que, amb el cànon de l'aigua, no es grava el subministrament d'aigua, sinó les afeccions ambientals inherents a l'ús o al consum real o potencial de l'aigua.

Aquests arguments per justificar que no es pot entendre que l'IVA i el cànon de l'aigua gravin el mateix fet imposable entenem que també poden ser traslladables a la regulació del cànon de l'aigua català.

La qüestió que ens ocupa requereix la interpretació dels articles 7.8.è.F).b') i 78.2.4t de la Llei 37/1992, de 28 de desembre, de l'impost sobre el valor afegit. Atès que correspon al Ministeri d'Hisenda la interpretació dels preceptes esmentats, demanem al Defensor del Poble que dugui a terme les actuacions escaients perquè hi hagi un pronunciament de la Direcció General de Tributs sobre aquesta qüestió.

AO 00151/2022
En tramitació

Greuge comparatiu en l'aplicació de la deducció autonòmica per naixement d'un fill per a les famílies monoparentals

Hem rebut una queixa en què es posa de manifest l'existència d'un greuge comparatiu per a les famílies monoparentals en relació amb la tributació en l'impost de la renda de les persones físiques i, en concret, en relació amb la deducció autonòmica per naixement o adopció d'un fill. S'exposa que la quantia de la deducció en la declaració conjunta dels progenitors és de 300 euros. En canvi, per tractar-se d'una família monoparental, la quantia que pot aplicar-se com a única progenitora és de 150 euros, quan, precisament, en aquesta tipologia familiar recau sobre una única persona la figura dels dos progenitors.

Iniciem aquesta actuació d'ofici per estudiar la fiscalitat de les famílies monoparentals en la deducció concreta exposada, i remoure els obstacles jurídics existents perquè l'àmbit d'aplicació subjectiu dels beneficis fiscals inclogui aquesta tipologia familiar en igualtat de condicions pel que fa a altres tipologies familiars.

D'una banda, en l'àmbit normatiu s'ha corregit la diferència de tributació exposada. La Llei 2/2021, de 29 de desembre, de mesures fiscals, financeres, administratives i del sector públic ha corregit aquesta diferència de tributació, modificant l'article 1.3 de la Llei 21/2001.

D'altra banda, fetes les consultes en l'espai web de l'Agència Estatal d'Administració Tributària, no s'observa que a hores d'ara s'hagi incorporat aquesta modificació normativa, ni en els espais de consultes i informació ni en el programa d'ajuda de confecció de l'autodeclaració de l'IRPF.

Atès que encara no s'ha iniciat el termini de declaració i presentació de l'IRPF de l'exercici 2022, proposem fer un seguiment per comprovar que a l'inici de la propera campanya de renda del 2022 s'hagin incorporat les modificacions oportunes.

AO 00182/2022
En tramitació

La fiscalitat de la prestació d'atenció social a persones amb discapacitat

La fiscalitat que s'aplica a la prestació d'atenció social a persones amb discapacitat (PUA) pot fer que aquestes persones s'acabin trobant en una situació econòmica més desfavorable que si no haguessin rebut l'ajut.

Els ingressos per aquesta prestació es consideren rendiments subjectes a l'impost de la renda de les persones físiques (IRPF), no exempts, i tenen la consideració de guany patrimonial. Aquesta subjecció a tributació, precisament, pot fer que les persones beneficiàries de la PUA hagin de presentar la declaració de l'IRPF, i arran d'això, la situació econòmica pot ser més desfavorable que si no haguessin rebut l'ajut. Això implica una pèrdua total de l'objecte i la finalitat de la PUA, que recordem que és un mecanisme protector de la situació de necessitat específica en què es troben les persones en situació de discapacitat, i que està pensat per promoure'n l'autonomia personal, millorar-ne la qualitat de vida i fomentar-ne la inclusió social.

Considerant el que s'ha exposat, recomanem que s'efectuïn les modificacions oportunes per corregir els efectes fiscals exposats per tal que la prestació d'atenció social a les persones amb discapacitat sigui una mesura econòmica de protecció i suport real i efectiva.

A aquest efecte, recomanem:

1. Que la prestació d'atenció social a les persones amb discapacitat (PUA) sigui declarada una renda exempta de tributació de l'IRPF.
2. Que se cerquin, de manera subsidiària, altres mecanismes o s'incorporin les correccions necessàries per evitar que, per raó de la fiscalitat aplicada a les PUA, el resultat econòmic final, personal o familiar, sigui més desfavorable que si no s'hagués percebut la prestació.

■ POLITIQUES TERRITORIALS

3.3. POLÍTIQUES TERRITORIALS

3.3.1. MEDI AMBIENT

20. LA RETIRADA PROGRESSIVA DE L'AMIANT DE TOTA MENA D'EDIFICACIONS A CATALUNYA

L'amiant (o asbest) és un producte mineral que ha estat molt utilitzat en la construcció i la indústria, per les seves propietats aïllants, de durabilitat i de resistència, i també pel seu baix cost.

L'any 1977 l'Organització Mundial de la Salut (OMS) va declarar l'amiant com a carcinogen de primer grau, ja que l'exposició a fibres d'amiant pot causar problemes greus, principalment als pulmons i a la pleura, i provocar malalties com l'asbestosi i diversos tipus de càncer.

Cal destacar que la presència d'amiant en si mateixa ja comporta un risc per a la salut. De fet, hi ha consens científic en el fet que cap exposició a l'amiant, encara que sigui mínima, no es pot considerar segura.

El 14 de juny de 2002, l'Estat espanyol va prohibir la comercialització i l'ús de materials amb contingut d'amiant (en endavant, MCA). Tot i així, es permetia l'ús dels MCA que ja estaven instal·lats o en servei fins al final de la seva vida útil.

Tot i que no es pot determinar amb exactitud quina és la vida útil dels MCA, l'any 2013, mitjançant resolució del Parlament Europeu, es va assenyalar que tenen habitualment un cicle de vida d'entre trenta i cinquanta anys des que es va fabricar el producte (no des que es va instal·lar), per la qual cosa quan finalitzen la seva vida útil poden alliberar fibres d'amiant sense que hagin estat sotmesos a cap manipulació.

La presència d'amiant al nostre entorn ha esdevingut un problema greu de salut pública i mediambiental sobre el qual cal prendre mesures decidides i continuades



L'amiant s'ha utilitzat principalment en les cobertes d'edificacions construïdes a les dècades de 1970 i 1980 destinades a usos residencials, industrials, agrícoles i ramaders. Aquestes cobertes estan exposades a canvis climatològics i no és difícil concloure que, encara que visualment semblin estar en bon estat, pràcticament totes les que hi ha instal·lades a Catalunya ja han esgotat la seva vida útil i molt probablement ja estan alliberant fibres d'amiant.

Per tant, no és exagerat determinar que la presència d'amiant al nostre entorn ha esdevingut un problema greu de salut pública i mediambiental sobre el qual cal prendre mesures decidides i continuades.

Cal assenyalar que l'àmbit laboral ha estat l'àmbit en què més s'ha regulat des d'una vessant preventiva (procediments de treball, gestió de materials, plans de treball per retirar-los...). Ara bé, tot i que consta que s'està treballant en un text normatiu, el cert és que a hores d'ara encara no es disposa d'una normativa adient que permeti a mitjà termini complir les previsions de retirada de l'amiant que assenyala la Unió Europea (erradicar l'amiant de tots els edificis públics el 2028 i del conjunt del territori el 2032).

El primer pas imprescindible per avançar en el procés de l'eliminació gradual de l'amiant en el menor temps possible, com ha recomanat la Unió Europea als estats membres, és crear registres públics sobre la presència d'amiant al nostre entorn.

Actualment, i d'acord amb la disposició addicional 14a de la Llei estatal 7/2022, de 8 d'abril, de residus i sòls contaminats per a una economia circular, s'ha imposat als ajuntaments l'obligació d'elaborar un cens d'instal·lacions i emplaçaments amb amiant, que inclogui un calendari que en planifiqui la retirada, en el termini d'un any des de l'entrada en vigor de la Llei.

Tanmateix, la Llei no dota els ajuntaments de recursos (ni tècnics, ni materials, ni econòmics) per complir aquesta obligació essencial i imprescindible a fi d'aconseguir una diagnosi concreta i planificar de manera adequada la retirada de l'amiant a cada municipi.

En aquest sentit, el Govern de la Generalitat està fent un esforç important per fer efectiva la retirada d'aquest material, i el 29 juliol de 2022 va iniciar el procés d'elaboració d'un cens de l'amiant a Catalunya per eliminar-lo de tots els edificis públics i privats i donar suport als municipis en el compliment d'aquesta obligació.



Cal agilitar l'elaboració del nou text normatiu, i que inclogui un enfocament transversal de la problemàtica, de manera que també tinguin en compte la protecció del medi ambient i de la salut pública

A banda, la magnitud del problema requereix un treball conjunt de les administracions implicades i, en aquest sentit, la institució del Síndic de Greuges veu encertada la creació de la Comissió per a l'Erradicació de l'Amiant, que té una àmplia representació de les administracions públiques implicades i l'encàrrec d'impulsar una estratègia conjunta per erradicar de forma definitiva l'amiant a Catalunya.

En qualsevol cas, en el marc de les queixes i actuacions d'ofici que ha tramitat aquesta institució, s'ha demanat a les administracions implicades que en les actuacions futures es tinguin en compte les recomanacions següents:

1. Prioritzar la retirada de l'amiant en escoles i entorns escolars. De la mateixa manera que els infants i els adolescents són més vulnerables a la contaminació atmosfèrica, també ho són a la presència d'amiant i, en conseqüència, són població de risc. Cal, doncs, prioritzar qualsevol intervenció de retirada d'amiant als emplaçaments en què més temps s'estan infants i adolescents (escoles bressol, escoles d'educació primària i secundària, instituts, escoles d'educació especial, poliesportius, parcs o espais de concurrència pública), siguin de titularitat pública o privada.

2. Valorar de forma rigorosa la viabilitat de l'ús de tècniques alternatives com ara l'encapsulament de l'amiant. Caldria establir protocols concrets i determinar en quins emplaçaments és viable, o no, l'ús de tècniques alternatives a la retirada.

En els casos en què es permeti, cal fer un seguiment clar i escrupolós per valorar quina eficàcia té a la llarga aquesta tècnica, i si és suficient o és només una solució d'urgència.

A criteri de la institució del Síndic de Greuges, en espais ubicats a prop de les zones sensibles (escoles, poliesportius, parcs...) només s'hauria d'utilitzar la tècnica de l'encapsulament de manera provisional fins que, a curt termini i amb la màxima urgència, es retirin de forma definitiva els materials que contenen amiant.

3. Ampliar la perspectiva dels plans de treball per a la retirada de l'amiant. Els plans de treball són aprovats per l'autoritat laboral i, per tant, el seu contingut està enfocat des de la perspectiva de la prevenció de riscos laborals (cercant la protecció dels treballadors que duren a terme la retirada de l'amiant), però no tenen en compte l'entorn en què es farà efectiva aquesta retirada. Cal, doncs, cercar mecanismes per controlar que la retirada es faci de forma segura i que no afecti les persones que viuen als voltants.

4. Aprofitar l'oportunitat que atorga aquesta situació per retirar les cobertes amb amiant i substituir-les per cobertes que permetin instal·lar-hi plaques fotovoltaïques.

5. Involucrar i conscienciar la ciutadania de la problemàtica i del repte que se'ns planteja com a societat i de la necessitat de col·laborar-hi des de tots els àmbits.

6. Incrementar els controls de l'estat de les cobertes amb amiant. La institució del Síndic de Greuges considera insuficient basar la valoració de perillositat d'un element que conté amiant en una única inspecció ocular (com malauradament fan alguns ajuntaments). En aquests casos cal disposar d'un informe tècnic amb l'extracció de mostres que assegurí que el mostreig és representatiu de la totalitat del material instal·lat per acreditar i determinar l'estat de degradació del material i constatar que no desprèn fibres al medi ambient.

En aquest sentit, i llevat que es disposi d'una prova fefaent que conclogui el contrari, d'acord amb el principi de precaució, caldria considerar que tot l'amiant ha exhaurit la seva vida útil i que, en conseqüència, ha de ser retirat.

7. Agilitar l'elaboració del nou text normatiu en què s'està treballant, i que inclogui un enfocament transversal de la problemàtica, de manera que, juntament amb les previsions de seguretat i salut laboral, es tingui en compte la protecció del medi ambient i de la salut pública.

Queixa 05735/2021

La promotora de la queixa volia obtenir informació de l'Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat sobre l'existència d'amiant a la coberta d'uns locals comercials, i també saber si es retiraria. L'Ajuntament va confirmar a la institució del Síndic de Greuges que la coberta podia contenir amiant, però va afegir que atès que a simple vista no s'observaven elements en mal estat, no se'n podia requerir la retirada.

El Síndic de Greuges va recordar que, tot i el bon estat aparent de la coberta, possiblement el material ja havia exhaurit la seva vida útil. En conseqüència, fins que no es fes la retirada definitiva de l'amiant caldria fer les proves diagnòstiques necessàries per constatar-ne el bon estat i descartar l'existència de riscos de dispersió de fibres d'amiant que justifiquin una intervenció més immediata.

L'Ajuntament va sol·licitar la col·laboració d'administracions supralocals per aconseguir mitjans tècnics i personals conjunts i començar a elaborar el mapa de presència d'amiant, i es va comprometre a portar a terme inspeccions periòdiques per detectar deterioraments. Així mateix, va facilitar a la persona interessada tota la informació que havia demanat.

21. MOLÈSTIES DE SOROLLS PROVINENTS DE DIFERENTS EQUIPAMENTS ESPORTIUS

La problemàtica derivada de la contaminació acústica segueix sent una constant en les queixes que rep la institució del Síndic de Greuges en matèria de medi ambient. Enguany, cal destacar que han augmentat les queixes pels sorolls provinents, d'una banda, de les activitats esportives que duen a terme els clubs esportius a les seves instal·lacions, sobretot camps de futbol, tot i que es podria fer extensible a pistes de bàsquet; i de l'altra, de les activitats que es practiquen en pavellons municipals i a les pistes a l'aire lliure de bàsquet, futbol sala, pàdel, etc.

D'entrada, cal assenyalar que aquests problemes de caire acústic tenen l'origen en una planificació urbanística deficient o incorrecta, ja que una planificació correcta hauria de permetre ubicar aquest tipus d'instal·lacions fora o lluny de zones residencials. Tanmateix, les queixes que rep la institució demostren que aquest tipus d'instal·lacions estan integrades als usos residencials, com succeeix amb una gran part de les pistes de bàsquet i futbol sala que hi ha a l'aire lliure als diversos municipis. La conclusió és clara: la convivència pacífica entre aquests equipaments i els veïns propers és incompatible, o si més no difícil.

Les queixes rebudes confirmen una tendència a l'alça de la problemàtica derivada dels sorolls que generen els camps de futbol. Els entrenaments diaris dels equips de futbol dels clubs esportius, des de categories infantils fins a adults, són una font de molèsties, sobretot en les categories superiors, que són les que entrenen en horaris de tarda-nit i afecten més el descans dels veïns.

Les persones que viuen a prop d'aquestes instal·lacions assenyalen que a les molèsties diàries derivades dels entrenaments setmanals se'ls ha d'afegir les dels partits de cap de setmana, en què al soroll provocat per la mateixa activitat sobre el terreny de joc se li afegeix el del públic que hi assisteix. Els aplaudiments, la cridòria i l'ús de trompetes, tambors i altres instruments per part del públic per animar el seu equip provoquen un increment de soroll que pot arribar a ser insuportable per als veïns. A més, l'activitat normal d'un club esportiu en cap de setmana, amb partits de les diferents categories, pot arribar a ser ininterrompuda durant tot el dia.

En definitiva, els veïns pròxims a aquest tipus d'instal·lacions es veuen sotmesos a una pressió acústica que els impedeix el descans al domicili, en horaris en què s'hauria de respectar. En un dels casos que s'ha analitzat, s'ha pogut comprovar com els partits tenen lloc el cap de setmana des de les 8 del matí fins a les 23 hores. En aquest cas, l'Ajuntament ha fet adoptar mesures per reduir les molèsties, com ara obligar a fer un descans de dues hores al migdia, reduir l'horari fins a les 22.30 hores i finalitzar els partits que tenen lloc el diumenge a les 15.00 hores.

Una planificació urbanística correcta és essencial per evitar en el futur molèsties per soroll de les instal·lacions esportives



En aquests casos, correspon als ajuntaments vetllar per minimitzar les possibles molèsties dels equipaments esportius, especialment per no pertorbar el dret al descans nocturn. Per aconseguir-ho, l'Administració té al seu abast una sèrie d'eines i ha de fer adoptar una sèrie de mesures que ajudin a conciliar els interessos de les parts en conflicte, i que es detallen a continuació:

1. Les instal·lacions han de disposar d'un reglament de funcionament, que ha de ser aprovat per l'ajuntament. En aquest reglament s'han d'establir els horaris d'inici i finalització dels entrenaments, dels partits i dels tornejos o campionats; l'aforament màxim que es permet a les grades del camp, la possibilitat d'entrar instruments o no al camp, etc.
2. És imprescindible fixar un horari d'ús de les instal·lacions esportives que sigui racional i que permeti compatibilitzar l'activitat amb el descans dels veïns, però, a més, cal que es comprovi que es compleix. La policia local ha d'exercir la funció de control si hi ha denúncies per possibles incompliments horaris.
3. Cal que la il·luminació del camp s'apagui de manera automàtica a l'hora del tancament de la instal·lació, per evitar que les activitats s'allarguin per sobre de l'horari autoritzat.

Si malgrat totes aquestes mesures les molèsties segueixen afectant els veïns propers, els ajuntaments han de fer estudis d'impacte acústic per conèixer el grau d'afectació de les instal·lacions en l'entorn, i així poder cercar altres solucions que permetin afavorir la convivència dels veïns amb les activitats que s'organitzen a la zona esportiva. La institució del Síndic de Greuges ha suggerit repetidament que s'objectivin les molèsties mitjançant mesuraments sonomètrics, i que si el resultat d'aquests mesuraments determina que és necessari s'adoptin les mesures correctores oportunes per apaivagar-les, com per exemple la instal·lació de pantalles acústiques.

En qualsevol cas, aquest tipus d'instal·lacions, igual que d'altres, han de complir la normativa de protecció contra la contaminació acústica.



Les instal·lacions esportives no estan exemptes del compliment de la normativa de protecció contra la contaminació acústica

Els pavellons poliesportius municipals, ubicats generalment en zones properes o integrades a zones residencials, disposen d'uns horaris generalment extensos, però sobretot en horari de tarda-nit i en cap de setmana és quan més activitat s'hi desenvolupa. Tot i que siguin instal·lacions tancades, els veïns no són aliens a les molèsties de soroll que provoquen els entrenaments, les activitats i els partits que tenen lloc a l'interior. En aquest tipus d'instal·lacions, al ser tancades, és més fàcil que es puguin adoptar mesures per evitar el soroll que perceben els veïns per via aèria. Per tant, és tan senzill com que l'ajuntament titular de la instal·lació faci una sonometria per comprovar si es compleix la normativa sectorial en matèria de contaminació acústica.

Un altre tipus de queixa relacionada amb les activitats esportives a l'aire lliure és la relativa a l'ús intensiu de les pistes de bàsquet o de futbol sala ubicades al carrer, en les quals tant la xarxa de la cistella com la xarxa de la porteria són metàl·liques. De vegades, la mateixa tanca que delimita el camp també és metàl·lica. En aquestes situacions, el més raonable és que l'ajuntament instal·li una xarxa tèxtil en lloc de la xarxa metàl·lica tant a les cistelles com a les porteries, però també a la xarxa de delimitació del camp de darrere de les porteries o cistelles, amb l'objectiu d'evitar que les pilotes surtin de la pista i reduir o evitar el soroll que fan les pilotes en picar contra aquestes xarxes metàl·liques.

En el cas de les pistes de bàsquet, una altra solució és instal·lar un terra sonoreductor per disminuir el soroll del bot de la pilota. Al soroll derivat del bot o cop de la pilota, o de córrer, també se li ha d'afegir la cridòria dels participants. Cal tenir present que la pràctica dels jocs de pilota a l'espai públic està sotmesa al principi general de respecte als altres, de permetre la seguretat i la tranquil·litat del veïnat i que no comporti cap perill per als béns, els serveis o les instal·lacions, tant públics com privats. Les administracions, en aquest cas els ajuntaments, han de fer els esforços necessaris per trobar solucions que permetin que aquest tipus d'equipaments respectin el dret al descans de les persones que hi viuen al voltant.

Tot i que no hi ha una jurisprudència gaire extensa en aquesta matèria, alguns pronunciaments ordenen retirar les pistes que causen molèsties i traslladar-les a altres zones, per vulneració de drets fonamentals (dret a la integritat física i moral, a la intimitat personal i familiar i a la inviolabilitat de domicili).

Queixa 03055/2021

Una persona es va queixar de les molèsties per soroll que provoquen els partits d'adults que tenen lloc a la pista de futbol de gespa de la zona esportiva Can Roses de Rubí.

La institució del Síndic de Greuges va suggerir que s'objectivessin les molèsties mitjançant un mesurament sonomètric, i que s'adoptessin les mesures necessàries per apaivagar-les.

L'Ajuntament ha respost que s'ha suprimit l'organització de tornejos d'adults i també d'activitats més lúdiques i de celebracions esportives i d'altres tipus, que s'han traslladat a altres instal·lacions que tenen menys impacte de convivència. Es mantenen els entrenaments d'infants i joves i els entrenaments o partits d'adults de baixa activitat. També està previst fer el mesurament sonomètric que proposava la institució.

Queixa 03977/2022

Una associació de veïns de Sant Just Desvern es queixa de les molèsties que ocasionen a les persones que viuen al carrer Cervantes els entrenaments setmanals i els partits de cap de setmana que tenen lloc al camp de futbol ubicat en aquell carrer.

La institució del Síndic de Greuges va suggerir que s'encarregués un estudi d'impacte acústic, i que es valorés, tal com proposava el mateix Ajuntament, fer un apantallament acústic amb arbres com a mesura per reduir les molèsties.

L'Ajuntament ha informat que s'ha elaborat un reglament d'ús de les instal·lacions, el qual detalla els horaris de tancament i els horaris dels partits en cap de setmana, i regula l'ús d'instruments a dins de les instal·lacions esportives i l'aforament permès.

Actualment, s'està fent un seguiment en les qüestions que han quedat pendents.

ACTUACIONS D'OFICI

AO 00026/2022
Finalitzada

Traspàs del Govern central a la Generalitat de Catalunya del Turó de l'Home

Arran de l'acord adoptat el febrer de 2022 per traspasar a la Generalitat de Catalunya la titularitat dels immobles i el terreny on es troba l'observatori meteorològic del Turó de l'Home, situat a Fogars de Montclús (Barcelona), obrim actuació d'ofici per conèixer les intencions del Departament d'Acció Climàtica, Alimentació i Agenda Rural sobre els usos d'aquests espais.

L'any 2016 vam tramitar nombroses queixes que mostraven disconformitat amb el projecte de construcció del Centre de Referència de la Meteorologia de Catalunya (CRM) al cim del Turó de l'Home. L'execució del projecte, tal com estava plantejat, atemptava contra el medi ambient. Finalment, se'ns va informar que l'Agència Estatal de Meteorologia tenia previst instal·lar-hi una estació meteorològica automàtica climàtica, amb independència d'altres usos que s'hi poguessin afegir més endavant.

Amb la resposta de la consellera, constatem que s'estan valorant les actuacions que s'hi faran: hi ha l'opció de renaturalitzar el cim i donar-li un ús commemoratiu, però es descarta l'estació meteorològica, atès que ja n'hi ha una al cim de Puigsesolles. Donem, així, per tancada l'actuació d'ofici.

AO 00049/2022
Finalitzada

Acord per a la millora de la qualitat de l'aire a Catalunya

Actuació d'ofici per conèixer les repercussions de la sentència del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya que anul·la l'Ordenança relativa a la restricció de la circulació de determinats vehicles a la ciutat de Barcelona amb l'objectiu de preservar i millorar la qualitat de l'aire. Ens referim a la zona de baixes emissions (ZBE) i a l'Acord per a la millora de la qualitat de l'aire.

El Departament d'Acció Climàtica, Alimentació i Agenda Rural informa que els serveis jurídics estan avaluant la sentència per determinar si s'hi presenta recurs de cassació. De moment s'ha constatat que no s'està qüestionant la validesa de les zones de baixes emissions, que s'aplica en més de 200 ciutats europees. El que considera inadequat és l'expedient de tramitació de l'Ordenança i l'aplicació homogènia dins de l'àmbit territorial de la ZBE Barcelona, independentment dels nivells de qualitat de l'aire. Per tant, la sentència no invalida l'Acord.

Un cop rebuda la informació facilitada, finalitzem les nostres actuacions.

AO 00057/2022
Finalitzada

Recuperació de la Generalitat dels terrenys de la base de Loran i enderroc de les instal·lacions de Radio Liberty

Obrim actuació d'ofici per estudiar, d'una banda, el possible exercici del dret de tanteig i retracte de la Generalitat de Catalunya per aconseguir la propietat dels terrenys de la base de Loran a Torroella de Montgrí. Sembla que la Generalitat està interessada a afegir els terrenys al Parc Natural del Montgrí o fer-hi un centre per interpretar la Guerra Freda. D'altra banda, es demana també informació sobre les instal·lacions de Radio Liberty a la platja de Pals.

Pel que fa a la base de Loran, tot i que s'han tingut converses amb un representant del propietari, encara no s'ha formalitzat l'escriptura pública. Respecte a les instal·lacions de Radio Liberty a la platja de Pals, el projecte encara està en elaboració.

En no detectar irregularitats, finalitzem les nostres actuacions.

AO 00069/2022
En tramitació

Coordinació entre administracions per al manteniment de lleres

El manteniment de les lleres correspon al municipi quan la llera transcorre per sòls urbans o urbanitzables, i a l'Agència Catalana de l'Aigua en els altres casos.

Les persones no sempre saben si una zona és un tram urbà, urbanitzable o no urbà, o si un tram és fronterer entre municipis o a quin municipi pertany. Davant de problemàtiques que afecten el medi natural, les administracions haurien de col·laborar entre elles. Si més no, haurien d'informar la persona que denunciï una irregularitat que, per raons competencials, traslladaran el seu escrit a l'Administració que correspongui. Així es podrà valorar la situació denunciada i, si escau, es prendran mesures.

En aquesta actuació d'ofici es volen estudiar els mecanismes de coordinació entre les administracions amb competències, i el funcionament dels programes de manteniment i conservació de lleres públiques.

AO 00079/2022
Finalitzada

Contaminació de l'aigua potable d'ús de boca als municipis de la Mancomunitat d'Aigües de les Garrigues

Obrim aquesta actuació d'ofici per un episodi de contaminació per pesticides en el subministrament d'aigua potable d'ús de boca als municipis de la Mancomunitat d'Aigües de les Garrigues. Els 25 municipis no poden consumir aigua de l'aixeta, han de comprar aigua embotellada i es desconeix si hi haurà compensacions.

La captació principal de la Mancomunitat d'Aigües de les Garrigues s'ubica a l'embassament d'Utxesa. Es constata la presència de pesticides al medi i en diversos punts dels cursos hídrics que aporten aigua a aquest embassament, ubicats a desenes de quilòmetres de la captació. Finalment s'acaba concentrant en l'embassament, ubicat al final de la majoria d'infraestructures de reg de la zona i que també recull els drenatges naturals d'àmplies zones cultivades com la vall Major.

Agbar informa de les seves actuacions. El 23 de maig de 2022 totes les analítiques dels pobles que abasteix la mancomunitat donen resultats per sota dels valors paramètrics que marca la legislació vigent per plaguicides.

Segons l'Agència Catalana del Consum, s'analitzaran les reclamacions de les persones consumidores afectades a fi de determinar les possibles compensacions que cal plantejar en funció del grau d'afectació que ha suposat el tall de subministrament.

Un cop estudiada la situació, no es detecten irregularitats en l'actuació de l'Administració i es finalitza la nostra intervenció.

AO 00109/2022
Finalitzada

Abocaments a la riera de Carme, a l'Anoia

Hem tingut coneixement d'uns abocaments produïts a la riera de Carme, prop del municipi de Carme, a l'Anoia, motiu pel qual hem obert una actuació d'ofici per esbrinar l'origen d'aquests abocaments.

L'Agència Catalana de l'Aigua (ACA) informa de les seves actuacions i tanquem l'actuació d'ofici.

AO 00110/2022
En tramitació

Retirada de l'amiant a Catalunya

La presència d'amiant en el nostre entorn (cobertes d'edificacions, dipòsits d'aigua, canonades, jardineres...) i en la nostra vida quotidiana és un greu problema que afecta principalment tres àmbits: el laboral, l'ambiental i el de salut pública.

L'amiant és un carcinogen de primer grau i cal generar registres públics per eliminar-lo de manera gradual, amb especial atenció als entorns amb infants i adolescents, i als hospitals. Una gran part d'aquests materials es va instal·lar entre mitjans de la dècada de 1960 i finals de 1980 i, per tant, ha arribat o està arribant al final de la seva vida útil.

El Departament de Presidència informa, entre altres coses, que el 2019 a Catalunya es va crear una comissió per elaborar un pla de priorització de les línies de treball, i es van fer propostes per a l'aprovació del Pla nacional per a l'erradicació de l'amiant a Catalunya (PNEAC). A més, el juliol de 2022 es va iniciar l'elaboració del cens de l'amiant a Catalunya.

Al Departament de Presidència, se li recomana principalment:

- Prioritzar la retirada de l'amiant en escoles i entorns escolars
- Valorar de manera rigorosa la viabilitat de l'ús de tècniques alternatives, com ara l'encapsulament de l'amiant
- Ampliar la perspectiva dels plans de treball per a la retirada de l'amiant
- Aprofitar l'oportunitat per vincular la retirada de cobertes amb amiant amb la instal·lació de cobertes que permetin instal·lar plaques fotovoltaiques
- Involucrar i conscienciar la ciutadania sobre la problemàtica i el repte que se'ns planteja com a societat, així com sobre la necessitat de col·laborar-hi a tots els nivells.
- Incrementar els controls de l'estat de les cobertes amb amiant
- Agilitar els treballs d'elaboració del nou text normatiu amb un enfocament transversal de la problemàtica, de manera que, juntament amb les previsions de seguretat i salut laboral, es tingui en compte la protecció del medi ambient i de la salut pública.

AO 00134/2022
En tramitació

Incendis forestals a Catalunya del juliol 2022

Arran dels incendis de l'estiu de 2022 –que van arrasar hectàrees de massa agrícola i forestal, habitatges, vehicles, etcètera–, obrim actuació d'ofici per analitzar la situació des de la perspectiva de la gestió del territori.

Volem analitzar quines són les causes que dificulten l'extinció dels incendis forestals. Des de la perspectiva de la gestió del territori, fonts del Grup de Recolzament d'Actuacions Forestals (GRAF) apunten a la manca de gestió forestal i la manca d'un mosaic agrícola forestal, juntament amb la inexistència de polítiques que ajudin la pagesia i la ramaderia, com a causes que agreugen l'extinció dels incendis forestals, que es repeteixen cada estiu amb l'arribada de la calor i de les temperatures extremes com les que s'han patit enguany.

Es demana informació a la Direcció General dels Agents Rurals i a la Direcció General d'Ecosistemes Forestals i Gestió del Medi, que han respost i l'expedient segueix el seu curs.

AO 00138/2022
En tramitació

Brutícia i neteja deficient dels carrers de Barcelona

Obrim actuació d'ofici per analitzar la brutícia dels carrers de Barcelona. La percepció dels ciutadans és que el sistema de neteja viària i de recollida d'escombraries a la ciutat de Barcelona és insuficient per mantenir neta la ciutat, malgrat el pla de xoc de 70 milions d'euros que l'Ajuntament va posar en marxa el passat octubre, amb el nou contracte de neteja.

També es percep una problemàtica de civisme, dels mateixos barcelonins i dels turistes. El botellot als carrers, l'abandonament al carrer d'electrodomèstics i mobles (fora del dia de recollida) i la brossa que hauria de deixar-se dins dels contenidors i no dins de papereres són exemples clars d'incivisme que repercuteixen directament en la brutícia dels carrers.

Al juliol vam demanar informació detallada a l'Ajuntament de Barcelona (amb dues reiteracions), però al final de l'exercici continuem sense resposta.

AO 00140/2022
En tramitació

Actuacions per la sequera a Catalunya

A Catalunya, les pluges tenen un caràcter irregular i això provoca una situació d'especial vulnerabilitat a episodis de sequera. El 2022 ha empitjorat significativament l'evolució dels indicadors de sequera hidrològica i pluviomètrica: el 28 de juliol les reserves dels embassaments de les conques internes de Catalunya es trobaven al 44%, xifra que s'ha anat reduint (38% el 9 de setembre de 2022 i 30% el 17 de gener de 2023).

Els municipis més poblats de Catalunya han de tenir un pla d'emergència per sequera. En són 67 i tenen una elevada densitat de població (6,6% de la superfície de Catalunya). Segons l'Agència Catalana de l'Aigua (ACA), a hores d'ara 39 d'aquests municipis tenen un pla d'emergència redactat, o almenys una proposta de pla. Per la resta, la majoria han informat de treballs en curs, però set d'aquests municipis no han contestat a la nostra petició d'informació, malgrat haver fet dues reiteracions.

Tothom té dret a accedir a la informació en matèria d'aigua. D'acord amb això, la Generalitat de Catalunya disposa d'un web específic, El Portal de la Sequera, que té caràcter divulgatiu no tècnic i vol ser un punt d'informació sobre la situació de sequera a Catalunya i com fer-hi front.

Pel que fa al control del consum, l'ACA informava el febrer de 2019 que hi havia 70 municipis que no declaraven lectures d'aparells de mesura. Alguns no disposaven de dades reals de consum perquè no hi tenien instal·lats aparells de mesura. D'altres tenien aparells, però no es prenen lectures. La dotació de comptadors individuals d'aigua per a cada habitatge o local és necessària per saber si s'està fent un ús racional de l'aigua i per emprendre, si escau, actuacions adreçades a l'estalvi d'aquest recurs escàs.

Vista la situació, recomanem al Departament d'Acció Climàtica, Alimentació i Agenda Rural:

- Fer que el Portal de la Sequera de l'ACA esdevingui un punt de referència sobre sequeres a Catalunya.

- Incloure al Portal de la Sequera de l'ACA informació actualitzada sobre els municipis que disposen de plans d'emergència per sequera i sobre els municipis i els embassaments de la part catalana de la conca de l'Ebre que gestiona la Confederació Hidrogràfica de l'Ebre (CHE), així com dels seus plans d'emergència per sequera o l'estat en què es trobi la seva fase d'elaboració o aprovació.

- Fer que tots els municipis tinguin dades d'ús d'aigua (comptadors).

Als municipis de més de 20.000 habitants, els recomanem:

- Adoptar un pla d'emergència per sequera.

- Difondre el contingut del pla entre la ciutadania.

AO 00187/2022
En tramitació

Infraestructures d'energia eòlica i solar a l'Anoia i la Segarra

S'han presentat a l'Anoia i a la Segarra projectes per instal·lar-hi parcs eòlics i fotovoltaics. Això es deu a l'aprovació de normativa en l'àmbit del canvi climàtic i de les energies renovables i a l'impuls de la Unió Europea al finançament de projectes de producció d'energia a partir de fonts renovables pel notable increment a Europa del preu dels combustibles fòssils.

Durant la visita de la institució a la zona, però, se'ns va exposar que preocupa la manca de preservació del paisatge i l'afectació del dret al gaudi d'un medi ambient adequat, que es veuria vulnerat per la instal·lació d'un nombre de molins i plaques solars que alteraria de forma notable l'entorn natural. A això s'afegeixen els problemes de sorolls dels molins propers a habitatges i l'obertura o ampliació de camins per permetre la construcció i el manteniment dels parcs eòlics.

Finalment, remarquen que el traçat de les diferents línies elèctriques d'evacuació de l'electricitat d'aquests parcs eòlics i solars no es preveu de forma ordenada i compartida, fet que se suma a la preocupació pel traçat de la línia de molt alta tensió procedent de l'Aragó impulsada per l'empresa Forestalia i que travessa la Segarra i l'Anoia.

Vista la situació, ens adrecem a la Direcció General d'Energia per obtenir informació concreta sobre aquest tema i investigar aquests fets.

AO 00188/2022
En tramitació

Afectació al medi ambient de les subvencions a les estacions d'esquí de Catalunya

El 17 de novembre es va publicar al DOGC la Resolució TER/3554/2022, d'11 de novembre, de convocatòria de les subvencions a les estacions d'esquí alpí de Catalunya per al 2022.

Enguany es preveu l'atorgament d'1,5 milions d'euros. Aquestes subvencions es concedeixen des de la temporada 2020/2021 i van ser una mesura per recuperar l'activitat econòmica arran de la crisi de la covid-19. Es considerava que les estacions d'esquí constitueixen el principal factor inductor de creixement i generació de rendes i ocupació al Pirineu.

Un aspecte important, però, és que una de les activitats subvencionables segons les bases de la convocatòria és la producció artificial de neu. El 2020 les estacions subvencionades van dedicar 1,4 milions d'euros només a aquesta activitat (no hi ha dades del 2021).

Obrim actuació d'ofici per investigar aquests fets des del punt de vista mediambiental.

3.3.2. URBANISME I MOBILITAT

22. LES ACTUACIONS EN SÒL NO URBANITZABLE

D'acord amb l'article 3 de la Llei d'urbanisme de Catalunya, "el desenvolupament urbanístic sostenible es defineix com la utilització racional del territori i el medi ambient i comporta conjuminar les necessitats de creixement amb la preservació dels recursos naturals i dels valors paisatgístics, arqueològics, històrics i culturals, a fi de garantir la qualitat de vida de les generacions presents i futures". Segons aquest principi, doncs, la Llei regula el règim d'ús del sòl no urbanitzable.

El punt de partida és el dret de les persones propietàries de sòl no urbanitzable d'utilitzar, gaudir i disposar del sòl d'acord amb la seva naturalesa rústica, segons el principi d'utilització racional dels recursos naturals i dins dels límits establerts per la legislació i el planejament. Més enllà d'això, només es poden admetre els usos, les construccions i les obres previstos en la Llei d'urbanisme, respectant en tot cas les incompatibilitats i les determinacions de la legislació sectorial i del planejament territorial i urbanístic.

Les actuacions permeses en sòl no urbanitzable ho són amb un criteri exclouent i tancat, amb una interpretació restrictiva i acreditant sempre que són compatibles amb l'entorn, per raó dels seus valors paisatgístics, històrics, arqueològics, científics, ambientals o culturals i amb les prevencions de riscos respectives.

D'una banda, en sòl no urbanitzable és permès reconstruir i rehabilitar les masies i les cases rurals que sigui necessari preservar i recuperar per raons arquitectòniques, històriques, ambientals, paisatgístiques o socials. Per poder-ho fer, però, han hagut de ser incloses en un catàleg específic i s'han hagut de justificar les raons que en determinen la preservació o recuperació.

Les obres d'intervenció en aquestes construccions han de respectar el volum edificat preexistent i la composició volumètrica original, si bé s'hi pot fer una substitució parcial o un augment de volum en condicions específiques, degudament justificades i sense afectar els valors arquitectònics i paisatgístics.

En el procediment d'atorgament de la llicència urbanística és preceptiu l'informe de la comissió territorial d'urbanisme corresponent, i el sentit desfavorable és vinculant en certs supòsits.

D'altra banda, en sòl no urbanitzable més enllà de les actuacions d'interès públic relacionades en l'article 47.4 del Text refós de la Llei d'urbanisme, només es poden admetre com a noves construccions, respectant sempre les incompatibilitats i les determinacions de la normativa urbanística i sectorial aplicable, les construccions i les dependències pròpies d'una activitat agrícola, ramadera, d'explotació de recursos naturals o, en general, rústica; les construccions destinades a habitatge familiar o a l'allotjament de persones treballadores que estiguin associades de manera directa i justificada a aquestes activitats; les estacions de subministrament de carburants i de prestació d'altres serveis de la xarxa viària; les construccions vinculades a les obres públiques, i les construccions destinades a turisme rural o càmping, amb la tramitació prèvia d'un pla especial urbanístic.

Finalment, les llicències municipals per a l'edificació en sòl no urbanitzable han de fixar les condicions especials que les persones interessades han de complir si volen obtenir els subministraments necessaris i assolir els nivells de sanejament adequats, amb les degudes garanties de seguretat, salubritat i no contaminació. També s'han d'adoptar les mesures correctores de conservació i no afectació del medi, el paisatge, les explotacions i els espais agraris, i es poden tenir en compte les condicions per garantir la màxima integració ambiental de les construccions i les activitats en l'àmbit territorial on estiguin emplaçades.

En relació amb les construccions en sòl no urbanitzable pròpies d'una activitat agrícola, ramadera o rústica, la jurisprudència del Tribunal Suprem i la del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya reiteren com a requisit per a l'autorització la vinculació necessària de les construccions amb la naturalesa i el destí de la finca, en els termes següents: la vinculació ha de ser una relació directa i justificada amb la naturalesa o el destí dels terrenys, sense que es tracti d'una mera vinculació formal o simplement ajustada a una voluntat de vinculació a una activitat d'explotació; la vinculació ha de respondre a una veritable necessitat, imprescindible o almenys molt important, i s'ha d'acreditar l'existència de l'explotació agrícola a la finca, l'adequació de la construcció als requeriments i les necessitats de l'explotació i que l'activitat rústica constitueix un concepte de caràcter i contingut econòmic.



Atès el règim excepcional de l'ús del sòl no urbanitzable, les autoritzacions s'han d'interpretar sempre en sentit restrictiu i cal acreditar fefaentment que es compleixen les condicions i els requisits

Durant el 2022, la institució del Síndic de Greuges ha examinat en diversos casos les actuacions que s'han dut a terme sobre sòl no urbanitzable, l'adequació de les construccions al règim d'ús que els és aplicable i si les administracions han complert el seu deure de protecció de la legalitat urbanística.

Per exemple, es va rebre una queixa (Q-03263/2022) que denunciava una construcció que s'estava aixecant en sòl no urbanitzable. L'obra es va iniciar sense llicència urbanística i sobre les restes d'una construcció anterior que té un tràmit en curs per incloure-la en el Pla especial del catàleg de masies i cases rurals en sòl no urbanitzable, perquè puguin ser preservades o recuperades, la qual cosa també és motiu de queixa.

La primera construcció data del 1920 i està relacionada amb l'explotació d'unes mines de manganès. És un referent d'una manera de viure i del compliment d'una funció socioeconòmica de principis del segle passat. Només en queden restes.

La construcció es va iniciar sense l'autorització administrativa que habilita l'ús i l'actuació en sòl no urbanitzable. En l'acta de denúncia efectuada pels agents rurals, s'hi descriu una construcció d'obra nova, un habitatge residencial de dues plantes. Arran de l'acta, el Departament de Territori i Sostenibilitat va requerir l'Ajuntament perquè exercís la potestat de protecció de la legalitat urbanística.

Si bé l'Ajuntament va incoar un expedient de protecció de la legalitat urbanística, la seva actuació no va ser d'ofici, sinó motivada per la intervenció del departament de la Generalitat competent en matèria d'urbanisme. Ambdues administracions han d'exercir aquesta potestat de manera coordinada, si bé amb el criteri especial segons el qual en sòl no urbanitzable el departament pot exercir-la directament. Ateses les circumstàncies d'aquest cas concret i la possible confluència d'interessos, la institució del Síndic d Greuges va considerar que hauria estat oportú que la Generalitat intervingués directament amb la finalitat de garantir la imparcialitat o evitar que aquesta es veiés compromesa.

L'expedient incoat per l'Ajuntament va finalitzar amb la legalització de les obres ja executades, amb un projecte de construcció d'un magatzem agrícola que es presenta com a nova construcció i amb dependències pròpies d'una activitat agrícola, ramadera o rústica.

Després d'examinar la documentació, ens van sorgir dubtes pel que fa a la legalització *ex post facto* de la construcció, ateses les dificultats de justificar jurídicament *a posteriori* unes obres executades en sòl no urbanitzable sense llicència, tenint en compte l'estricta règim jurídic d'usos i autoritzacions a què es troben sotmeses.

La construcció original es va incorporar en el Pla especial del Catàleg de masies i cases rurals, però aquest pla no està aprovat definitivament, de manera que no era possible legalitzar la construcció i obtenir la llicència dins el marc jurídic de reconstrucció i rehabilitació de masies i cases rurals.

Al seu torn, l'informe emès pel Departament d'Agricultura, Ramaderia, Pesca i Alimentació era desfavorable al projecte de construcció per la manca d'adequació de l'edificació projectada a la tipologia d'un magatzem agrícola. I les dades de l'explotació agrària que constaven en el projecte de legalització no coincidien amb les declaracions úniques de conreu (DUC).

Això va generar el dubte de si la sol·licitud de construcció del magatzem agrícola responia a una veritable necessitat de l'explotació agrícola a la qual es vincula o bé era l'única via possible per donar cobertura jurídica a l'edificació construïda.

La construcció d'un magatzem agrícola en sòl no urbanitzable ha de respondre a una veritable necessitat de l'explotació agrícola



Ateses les circumstàncies, es va concloure que la documentació que consta en el projecte són declaracions formals que per si soles no acrediten que es compleixin els requisits de vinculació de la construcció a l'activitat agrícola en els termes que la jurisprudència ha establert, i que han de ser justificats per la persona que sol·licita la llicència.

La institució del Síndic de Greuges va considerar que era convenient fer una revisió de la llicència de legalització atorgada amb la finalitat de comprovar que queden acreditats els requisits de vinculació de la construcció a l'activitat agrícola. Per a això, és necessari que s'aportin els documents i els informes que demostrin el compliment d'aquests requisits. Les administracions han de verificar amb rigor si es compleixen els requisits i les condicions de règim d'ús de sòl no urbanitzable. I fer-ho amb una actitud proactiva, mitjançant els requeriments o les inspeccions que calgui.

Pel que fa a la inclusió de l'edificació original en el Catàleg de masies i cases rurals en sòl no urbanitzable, la tramitació està en curs, fet que posa de manifest que continua la voluntat municipal (que respon a l'interès general) que l'edificació sigui reconstruïda o rehabilitada per raó del valor arquitectònic, històric, paisatgístic, mediambiental o social que determina que cal preservar-la i recuperar-la. També s'ha posat de manifest la voluntat particular de la propietat de la finca perquè així es faci.

Ara bé, volem destacar la contradicció d'aquesta situació. D'una banda, es defensa la necessitat de preservar i recuperar la construcció, rehabilitant-la o reconstruint-la, que ha de respectar el volum edificat preexistent i la composició volumètrica original, i n'ha de conservar la forma i la naturalesa. D'altra banda, s'atorga una llicència de nova construcció, amb uns altres paràmetres de volumetria i composició, i amb ús principal d'activitat agrícola, en sentit contradictori al que s'està defensant. Considerem necessari esclarir aquesta contradicció.

Per això, hem demanat a les administracions implicades que actuïn amb transparència, congruència i coherència entre la inclusió de la construcció original en el Catàleg de masies i cases rurals i la llicència atorgada.

En aquest sentit, hem suggerit a la Comissió Territorial d'Urbanisme de l'Alt Pirineu que valori amb rigor la situació plantejada i emeti el dictamen oportú.

23. LA INTERVENCIÓ DELS AJUNTAMENTS EN LES OBRES I EN ELS EXPEDIENTS DE LLICÈNCIES I DE DISCIPLINA URBANÍSTICA

De les competències que la llei atribueix en matèria d'urbanisme als ajuntaments, la que implica una relació més directa amb les persones és la intervenció de l'Administració en les actuacions urbanístiques. En conseqüència, és la que genera un nombre més elevat de queixes. Aquesta intervenció es duu a terme en dues fases: La primera es produeix quan els ajuntaments supervisen la legalitat urbanística dels projectes particulars d'obres, d'instal·lacions i d'usos, mitjançant les llicències d'obres i els comunicats. La segona, quan, ja davant de l'obra o de la instal·lació, els ens locals supervisen que no vulneri l'ordenament urbanístic mitjançant els procediments de protecció de la legalitat urbanística.

Els retards de l'Administració local per resoldre les sol·licituds de llicència i per dur a terme les inspeccions per esbrinar si s'ha comés la infracció urbanística que ha estat objecte d'una denúncia són els motius més freqüents de queixa. Pel que fa als expedients de llicència, el Col·legi d'Arquitectes de Catalunya ja ha posat de manifest aquests retards arran de la publicació dels resultats de les enquestes que cada any fa als seus col·legiats. D'altra banda, els mitjans de comunicació també s'han fet ressò de les dificultats amb què es troben els ajuntaments per atendre les seves competències.

Segons es dedueix de la informació que ens han traslladat els ajuntaments que registren més queixes per retard en les seves actuacions, la causa principal són les vacants de personal tècnic. Aquest problema de manca de personal afecta, sobretot, els ajuntaments mitjans i petits, de menys de 20.000 habitants. En aquests municipis les ofertes de treball per a juristes, arquitectes i enginyers no són prou atractives per retenir-los amb una certa permanència.

Davant d'aquesta situació, els ens locals supramunicipals posen a disposició dels ajuntaments tècnics de suport. Tanmateix, calen més mesures per captar personal amb formació i amb una certa experiència professional per als ajuntaments. No es tracta de resoldre les mancances puntuals, sinó que s'ha de fer un plantejament global del problema que impliqui les diputacions, els consells comarcals i la Generalitat, en l'àmbit de les seves competències. En aquesta tasca, caldria la col·laboració també de les universitats i dels col·legis professionals.

És prioritari solucionar la manca de personal tècnic estable als ajuntaments mitjans i petits per garantir la protecció de la legalitat urbanística



La institució del Síndic de Greuges és conscient de les dificultats de diversos ajuntaments per atendre el volum d'expedients que tramiten amb els serveis tècnics de què disposen. No obstant això, cal recordar que les llicències s'han d'atorgar o denegar de manera motivada en el termini de dos mesos si cal un projecte d'obres, i en el d'un mes quan són obres menors. No es pot obviar que un procés d'edificació suposa una inversió

important de recursos, tant per part de la propietat com per part dels professionals que hi intervenen. En aquest sentit, l'eficàcia de l'actuació administrativa té una repercussió econòmica important, sobretot enguany, en què el preu dels materials s'ha anat encarint a mesura que passava el temps. Per això, insistim davant de cada ajuntament afectat que cal intentar ajustar la seva actuació a uns terminis àgils de resolució d'expedients de llicència.

De vegades hem constatat que, a més de la manca de personal tècnic, la demora en la tramitació de les llicències pot tenir l'origen en el disseny dels processos que fa l'ajuntament. Es tracta, doncs, que els serveis municipals en facin una valoració i determinin quines mesures es poden implementar per optimitzar els recursos i millorar-ne l'eficiència.

També s'ha donat el cas que en un municipi concret es detectin gairebé sempre les mateixes deficiències en les sol·licituds de llicència que en dificulten la tramitació. Cada municipi pot establir per ordenança els requisits que consideri convenients, en virtut de l'autonomia de què gaudeix per gestionar els seus interessos i tenint en compte que té competències en matèria urbanística. Això complica la tasca dels professionals projectistes. És important, doncs, que els ajuntaments posin a disposició de les persones i dels professionals una assistència adequada, suficient, entenedora, coherent amb el seu nivell de coneixement, accessible i transparent. A tall d'exemple, considerem una bona pràctica incloure en la seu electrònica de l'ajuntament una guia de la documentació que cal presentar amb la sol·licitud de llicència i quines dades ha de contenir el projecte. En aquest sentit, al web municipal s'hi pot incloure un enllaç ràpid a la resolució de consultes més freqüents, les anomenades FAQs. Així mateix, és necessari oferir assistència a les persones que fan tràmits telemàtics, a fi de resoldre dubtes relacionats amb l'ús de les plataformes o les incidències que es puguin produir.

En aquest sentit, continuem rebent queixes arran dels requeriments d'esmenes, i reiterem als ajuntaments el que ja s'ha exposat en informes d'anys anteriors. El requeriment d'esmenes serveix per donar a les persones interessades la possibilitat de completar la seva sol·licitud abans que l'Administració la valori i prengui una decisió definitiva. No pot suposar un mecanisme perquè els serveis municipals perllonguin els terminis de resolució ni una forma indirecta d'obligar la persona interessada a ajustar la seva petició a la valoració del personal tècnic.



Les persones tenen dret a ser assistides pels serveis tècnics municipals per poder complir les seves obligacions urbanístiques

També cal recordar que el Text refós de la Llei d'urbanisme ofereix la possibilitat d'exigir com a requisit previ que la sol·licitud de llicència o la comunicació prèvia han d'anar acompanyades d'un informe d'idoneïtat tècnica. Aquest document serveix per verificar que el projecte compleix la normativa estatal i autonòmica, i que la documentació aportada compleix els requisits d'integritat documental, suficiència i idoneïtat que exigeixen les ordenances municipals. Aquest control previ del projecte per part dels

serveis del Col·legi d'Arquitectes de Catalunya o d'una entitat col·laboradora simplifica la feina del tècnic o la tècnica municipal.

Pel que fa a la tramitació dels expedients de protecció de la legalitat urbanística, les queixes que rebem posen de manifest la manca de resposta dels ajuntaments a les denúncies. Algunes vegades, aquest silenci administratiu es deu als retards en l'actuació dels serveis municipals. La institució del Síndic de Greuges ha recordat que, per protegir la legalitat urbanística de forma eficaç, cal que la intervenció municipal en l'edificació dels particulars sigui ràpida i àgil. Com més lenta és la tramitació dels expedients de disciplina urbanística, més possibilitats hi ha que caduquin o que la infracció prescrivui. Ambdues coses suposen un cost econòmic per a l'Administració.

D'altres vegades, la institució esbrina que, si bé l'Administració ha actuat, no s'ha informat la persona denunciant dels tràmits que s'han dut a terme. Cal recordar que, per efecte de l'acció pública que es reconeix en matèria d'urbanisme, qualsevol persona pot exigir davant dels òrgans administratius i davant de la jurisdicció contenciosa administrativa el compliment de la legislació i del planejament urbanístics, sense que hagi d'acreditar un interès legítim. Per aquest motiu, cal demanar a les persones que denuncien si volen formar part de l'expedient i, si és el cas, notificar-los els tràmits dels expedients de protecció de la legalitat urbanística perquè presentin les al·legacions i els recursos que considerin necessaris. En aquest sentit, cal que la notificació sigui formal i que s'hi indiquin els recursos que poden interposar. No són correctes les cartes personals a les persones denunciants per informar-los de les actuacions fetes.

En la protecció de la legalitat urbanística tothom hi està legitimat



Finalment, també hem constatat a través de les queixes rebudes que en la major part dels casos no es notifiquen a les persones denunciants les resolucions d'arxivament quan no s'ha verificat l'incompliment de les normes urbanístiques. Els ajuntaments argumenten que es tracta d'un tràmit que no està subjecte a recurs. La institució del Síndic de Greuges ha posat de manifest que una resolució d'arxivament d'un expedient de protecció de la legalitat urbanística decideix sobre el fons de l'afer i determina la impossibilitat de continuar el procediment. En conseqüència, sí que posa fi a la via administrativa i cal notificar-la a la persona denunciant amb indicació del recurs que hi pot interposar en contra, d'acord amb el principi d'acció pública que empara la seva actuació.

Finalment, atès que l'ordenament urbanístic és d'interès general, tota la informació que s'hi refereixi és informació pública d'acord amb la llei, incloses les resolucions d'intervenció administrativa: ordres d'execució, ruïnes, títols habilitants i expedients de protecció de la legalitat urbanística, ja estiguin en curs o tancats. En conseqüència, qualsevol persona pot accedir a aquesta informació, sens perjudici que es protegeixin les dades personals que hi puguin aparèixer.

Queixa 03468/2022

El promotor de la queixa manifestava que no estava d'acord amb els requeriments que li havien fet els serveis tècnics de l'Ajuntament de Sant Sadurní d'Anoia perquè esmenés el projecte que havia presentat per instal·lar unes plaques fotovoltaiques a la coberta de casa seva. Al·legava que les condicions que li imposaven no estaven previstes en la normativa urbanística municipal. Finalment, per no endarrerir la tramitació de la llicència, va acceptar-les i va modificar el projecte.

No obstant això, vam recordar a l'Ajuntament que les llicències són actes reglats i que s'han d'atorgar d'acord amb la normativa urbanística vigent. Amb vista a l'aprovació d'una ordenança que regulés aquestes instal·lacions, vam suggerir que valorés quines condicions tècniques havien de regir-les. Aquesta valoració havia de tenir en compte, a més de la preservació del paisatge, l'increment necessari de la producció d'energia mitjançant energies renovables.

L'Ajuntament va acceptar la resolució i ens va indicar que havia començat els treballs d'estudi per aprovar una ordenança que regulés específicament aquestes instal·lacions.

Queixa 06429/2022

La persona interessada es queixava per la manca d'actuació de l'Ajuntament de Barcelona arran de la denúncia que hi va presentar per unes obres suposadament il·legals. L'Ajuntament va informar la institució del Síndic de Greuges que, fetes les inspeccions corresponents i una vegada verificat que les obres s'havien modificat per ajustar-se a la legalitat urbanística, es va signar la diligència d'arxivament per ordre complerta.

Es diu en l'informe municipal que no es va donar resposta als escrits de la persona interessada en què demanava informació sobre el tràmit que s'havia donat a la seva denúncia perquè la diligència d'arxivament no és cap resolució que sigui susceptible de recurs d'alçada. Així mateix, s'apel·la al sentit negatiu del silenci administratiu per argumentar que passat el termini de tres mesos sense rebre la resolució al seu recurs, la persona interessada podia presentar recurs contenciós administratiu.

La institució ha suggerit a l'Ajuntament que notifiqui formalment la resolució d'arxivament a la persona interessada perquè pugui fer ús dels recursos que la llei posa al seu abast, d'acord amb el principi d'acció pública.

24. LA MOBILITAT EN L'ENTORN RURAL

Una part important de les queixes que es reben a la institució del Síndic de Greuges relatives a problemes de mobilitat tenen el seu origen en el mal estat de camins i carreteres en municipis rurals. Es tracta d'entorns on la xarxa viària és extensa i compleix una funció molt important de connectivitat. Aquests camins i carreteres en mal estat són l'accés a nuclis de població dispersos, a explotacions agrícoles o forestals, a masies i cases dedicades al turisme, o a serveis econòmics, administratius i socials, situats majoritàriament a diversos quilòmetres de distància.

La garantia de drets reconeguts a la Constitució espanyola o a l'Estatut d'autonomia de Catalunya o la consecució d'alguns dels principis rectors de la política social i econòmica dels habitants d'aquestes zones rurals van lligats a l'existència de les infraestructures adients per poder exercir-los. Per arribar als comerços d'alimentació, als centres educatius, de salut o a les infraestructures de transport de mercaderies per donar sortida a la producció pròpia agrícola, ramadera o forestal, calen carreteres i camins que garanteixin el trànsit i la seguretat. Les dificultats en els desplaçaments en aquests municipis perjudiquen sobretot els col·lectius més vulnerables: les dones, la gent gran i els infants.

El mal estat dels accessos a les poblacions suposa un greuge per a les persones que hi resideixen, ja que empitjora les seves condicions de vida. En aquest sentit, i a tall d'exemple, cal recordar que l'últim Pla de desenvolupament rural de Catalunya es basa en el foment de l'arrelament i el desenvolupament econòmic i social dels joves al medi rural i en la reactivació econòmica i la creació d'ocupació. Per aconseguir aquests objectius, cal establir unes infraestructures aptes per a la mobilitat de la població a la qual es destina una línia d'ajuts.

El 5 de maig de 2006, la institució del Síndic de Greuges va presentar al Parlament el document *Relat de drets i deures de les persones del món rural*, en el qual es feia referència, d'una banda, al dret a la mobilitat i l'accessibilitat, que inclou el dret a un trànsit ordenat i respectuós amb el medi ambient, una xarxa viària i un servei de transport públic que doti les comunitats rurals dels mecanismes necessaris per garantir la possibilitat de tot tipus de desplaçaments; i d'altra banda, al dret a disposar de les infraestructures necessàries per al desenvolupament normal de qualsevol activitat econòmica lligada a la realitat territorial.

Els habitants dels municipis rurals i de muntanya necessiten carreteres i camins en condicions per poder fer efectius els seus drets



Finalment, l'Estatut d'autonomia de Catalunya estableix com a principi rector que els poders públics han de vetllar per la cohesió econòmica i territorial aplicant polítiques que assegurin un tractament especial de les zones de muntanya, la protecció del paisatge, la defensa del litoral, el foment de les activitats agràries, ramaderes i silvícoles i una distribució

equilibrada al territori dels diferents sectors productius, els serveis d'interès general i les xarxes de comunicació.

D'acord amb la llei que regula el règim local, el municipi és l'administració que té competències exclusives en matèria d'infraestructures viàries al seu territori. En el marc de la normativa que regula l'organització comarcal de Catalunya, hi ha consells comarcals als quals els ajuntaments han delegat les competències per pavimentar les vies d'accés a les poblacions. També hi ha consells comarcals, com el del Pallars Sobirà, que han assumit les tasques de conservació i de manteniment de la xarxa de camins d'accés a nuclis de població de titularitat municipal, a més de la viabilitat hivernal d'aquests camins i dels accessos a les estacions de muntanya.

El principal problema pel que fa a la conservació de les vies de connexió de les poblacions de muntanya és la manca de recursos suficients de les administracions locals d'aquests territoris per afrontar-ne els costos de manteniment. En aquest sentit, i a tall d'exemple, el Consell Comarcal del Pallars Sobirà ens ha manifestat diverses vegades que no disposa de recursos ni de finançament suficients per conservar els més de 300 km de xarxa de camins de la comarca. Els fons que rep de la Generalitat a través dels convenis van destinats a les actuacions d'urgència. Així mateix, cal tenir en compte que ha de gestionar els recursos per mantenir oberts els accessos a poblacions en condicions climàtiques desfavorables. En aquest sentit, les aportacions que fa la Diputació de Lleida al Pla de viabilitat hivernal del Pallars Sobirà només en cobreixen un 60%.

En conseqüència, per abordar els problemes de mobilitat de les zones rurals cal reforçar encara més les relacions entre administracions amb competències comunes. I també cal incrementar les línies d'ajut i les mesures de suport. En aquest sentit, cal recordar que els principis de col·laboració i cooperació regeixen l'actuació administrativa. Per tot això, la institució del Síndic de Greuges ha recomanat als municipis implicats, als consells comarcals, al Departament de Territori i al Departament d'Acció Climàtica, Alimentació i Agenda Rural, i també a la diputació que correspongui, que s'estableixin plans conjunts per executar i finançar les tasques de conservació necessàries. Es tracta d'actuar tant per solucionar amb rapidesa les incidències quan sorgeixin com també per fer el manteniment de les infraestructures perquè no es malmetin amb el pas del temps i les incidències climatològiques.



El manteniment i la reparació de la xarxa de camins implica la col·laboració de totes les administracions

A la institució també arriben queixes per la manca d'actuació dels ens locals davant de reclamacions perquè algú impedeix o obstaculitza el pas per un camí rural. Cal tenir en compte que el municipi té competències pròpies en l'ordenació del trànsit de vehicles i de persones en les vies urbanes i en la conservació de camins i vies rurals. La jurisprudència ha reconegut que aquestes competències en matèria de camins rurals són les mateixes que les corresponents a les vies urbanes i que, per tant, són competències de policia més enllà de la simple conservació.

La qüestió prèvia en aquests casos és si el camí és de titularitat pública o privada, ja que de vegades els ajuntaments no actuen perquè no els consta la propietat del camí. Perquè un camí pugui ser considerat públic, cal que concorrin dos requisits: que estigui destinat a un ús públic i que l'administració titular n'hagi adquirit la propietat en qualsevol de les formes admeses per la legislació. Així mateix, en cas que es tracti d'un camí antic, la prescripció immemorial és la forma més habitual d'adquisició. Aquesta forma d'adquisició consisteix en la possessió d'un bé o l'ús públic d'un bé des de temps immemorial.

Els ens locals han de tenir un inventari en què es recullen els seus béns, entre els quals hi ha els de domini públic. En aquest registre hi han de figurar els camins dels quals són titulars. El cadastre és un altre document que pot provar el domini públic d'un camí. Ara bé, cal tenir en compte que aquestes inscripcions tenen validesa mentre ningú no demostrï que els béns que hi figuren són de propietat privada.

La institució del Síndic de Greuges ha recordat als ajuntaments que, d'acord amb la normativa aplicable, els corresponen unes prerrogatives amb relació als béns de domini públic. Així, doncs, poden investigar d'ofici si un camí és un bé de domini públic o privat a través d'un procediment en què es permet la intervenció de les persones interessades; poden atermenar-lo per delimitar el traçat de les finques particulars a través de les quals discorre, i finalment, poden incloure'l en l'inventari municipal. Una vegada determinada la titularitat pública del camí, cal tenir present que és obligatori l'exercici de les accions i els recursos que corresponen a l'ajuntament per defensar-la.

També per exercir aquestes prerrogatives i per complir les seves obligacions, els ens locals necessiten recursos econòmics i de personal tècnic que la major part de les vegades els manquen. Per això, cal insistir a posar de manifest que la coordinació i el suport entre administracions incideix en la millora de la qualitat de vida de les persones que viuen en entorns rurals.

Queixa 01928/2022

El propietari d'una finca d'Arenys de Mar va denunciar a l'Ajuntament que un veí havia tancat el camí que hi donava accés, i ens va adreçar una queixa pel retard amb què els serveis municipals estaven actuant.

L'Ajuntament va consultar a l'Institut Cartogràfic i Geològic de Catalunya si la via era de domini públic, a fi de poder ordenar al veí que enretirés el vehicle que hi aparcava per impedir el pas. La institució del Síndic de Greuges li va recordar que podia iniciar una investigació d'ofici per determinar la titularitat pública del camí. Una vegada aclarida aquesta qüestió, calia que defensés l'ús públic del camí i que prengué les mesures necessàries per recuperar-lo.

Finalment, l'Ajuntament va acceptar la resolució.

Queixa 06360/2022

La persona interessada va demanar a l'Ajuntament de Miralcamp que es netegessin els marges d'un camí perquè les herbes que hi havien crescut no permetien el pas d'un tractor. Atès que no havia rebut cap resposta, ens va adreçar la seva queixa.

L'Ajuntament ens va manifestar que no estava clara la titularitat del camí però que, per manca de recursos tècnics i de personal, els serveis municipals tenien dificultats per gestionar i per resoldre reclamacions com la que havia presentat la persona interessada.

La institució del Síndic de Greuges va recordar a l'Ajuntament que, en primer lloc, calia que respongués a la persona que s'hi havia adreçat, i que, en segon lloc, si el camí era públic, l'Ajuntament n'era el titular i havia d'exercir les seves competències en matèria d'infraestructura viària i de mobilitat, i podia iniciar-ne l'atermenament. Així mateix, qualsevol actuació que suposés l'obertura o la modificació d'un camí rural, l'havia d'autoritzar mitjançant llicència d'obres. Finalment, es va recordar a l'Ajuntament que podia demanar suport a les administracions competents, com el consell comarcal corresponent o la Diputació de Lleida.

Finalment, l'Ajuntament va constatar que el camí era de titularitat pública i va ordenar a la brigada municipal que hi fes els treballs de condicionament. Vam considerar acceptada i complerta la nostra resolució.

ACTUACIONS D'OFICI

AO 00013/2022
Finalitzada

Esfondrament d'habitatges a Cànoves i Samalús a causa del temporal Glòria

El 2020, arran del temporal Glòria, es van esfondrar dues cases a Cànoves i Samalús, i també hi va haver d'altres afectacions. Vam obrir una investigació d'ofici per fer el seguiment de les actuacions municipals i per valorar la necessitat de modificar les normes urbanístiques municipals per preveure mesures que evitin esdeveniments similars en el futur.

Després de rebre l'informe dels Serveis Tècnics Municipals, constatem que l'Ajuntament està duent a terme les actuacions adequades des del punt de vista tècnic i administratiu. Considerem, per tant, correcta la seva actuació i finalitzem la nostra intervenció en aquest assumpte.

AO 00106/2022
En tramitació

Control de l'ús de patinets com a vehicles de mobilitat personal a la ciutat de Barcelona

El març de 2017, en l'Informe extraordinari sobre el dret a la convivència, la institució del Síndic de Greuges va fer un seguit de recomanacions amb relació a l'ús de l'espai públic per bicicletes i per d'altres vehicles de mobilitat personal. Tot i que des de llavors s'han produït canvis normatius importants, continuem rebent queixes pels problemes de convivència entre els vianants, sobretot de col·lectius vulnerables, i els patinets a la ciutat de Barcelona.

Per tal de fer el seguiment de les actuacions dutes a terme per l'Ajuntament de Barcelona en la línia de les recomanacions fetes en el nostre informe, proposem l'obertura d'aquesta investigació d'ofici.

AO 00150/2022
En tramitació

Manca de seguretat viària en la mobilitat en bicicleta

Arran d'un atropellament a un grup de ciclistes a Castellbisbal, amb dos morts i tres ferits, obrim aquesta actuació d'ofici per posar de manifest les dificultats de circulació dels ciclistes i les mancances en la infraestructura i la xarxa viàries; també per instar l'Administració a adoptar les mesures escaients.

A finals d'agost ens adrecem a la Direcció General d'Infraestructures de Mobilitat, que al final de l'exercici encara no ha contestat, i al Servei Català de Trànsit, que ens respon a totes les qüestions plantejades. L'expedient segueix el seu curs.

3.3.3. HABITATGE

25. EL DEURE DE L'ADMINISTRACIÓ D'ACTUAR PREVENTIVAMENT PER GARANTIR EL DRET A L'HABITATGE

La majoria de persones que s'han adreçat a la institució del Síndic de Greuges per plantejar-nos un problema relacionat amb l'habitatge, generalment amb el risc de pèrdua o amb la pèrdua del seu habitatge habitual, manifesten que ja s'han adreçat als serveis socials i als serveis d'habitatge competents però que no han obtingut una resposta satisfactòria.

El fet que no es disposi d'un nombre suficient d'habitatges destinats a lloguer social (a Catalunya aquest nombre no arriba al 2% del parc d'habitatges construït), i els elevats preus del lloguer del mercat privat comporten que moltes persones es vegin abocades a viure en situació d'infrahabitatge o de sobreocupació, o a ocupar habitatges desocupats, que en la majoria dels casos són propietat d'entitats financeres, sense disposar del títol habilitant corresponent.

En altres casos, el problema rau en la dificultat que té la persona que s'adreça a la institució per assumir l'import del preu del lloguer o de la quota hipotecària de l'habitatge habitual, o en la impossibilitat de trobar un habitatge assequible quan finalitza la durada d'un contracte de lloguer.

Malauradament, aquestes situacions d'exclusió residencial acaben sovint donant pas a procediments judicials de desnonament o d'execució hipotecària en què les persones afectades perden el que ha estat el seu habitatge habitual durant molts anys sense disposar d'una alternativa d'habitatge pròpia i sense que l'Administració disposi dels recursos públics necessaris en matèria d'habitatge per garantir prou ràpidament i en les condicions adequades el reallotjament de les persones afectades.

Una actuació preventiva de l'Administració és més efectiva, més econòmica i menys traumàtica per a les persones afectades



La realitat que es desprèn de les queixes rebudes ens porta a concloure que una actuació preventiva de l'Administració, encaminada a facilitar que la persona pugui mantenir l'habitatge habitual i actuar davant el risc de pèrdua de l'habitatge, és molt més efectiva, més econòmica i, sobretot, menys traumàtica per a les persones afectades.

Amb aquesta finalitat preventiva és imprescindible potenciar les subvencions públiques adreçades a facilitar el pagament del lloguer de l'habitatge habitual a les persones i els col·lectius més vulnerables. Cal incrementar la despesa pública que s'hi destina, i també procurar no establir a les bases reguladores de l'atorgament de les subvencions requisits que comportin a la pràctica l'exclusió de persones en situació de vulnerabilitat, com per exemple la necessitat d'acreditar uns ingressos mínims per accedir a les subvencions.



Cal potenciar els ajuts per al pagament del lloguer i escurçar els terminis de resolució

També és molt important escurçar els terminis de resolució de les sol·licituds de subvencions per al pagament del lloguer, que sovint són de sis mesos, termini excessivament llarg. Alhora, cal que l'Administració compleixi els terminis legals de resolució dels recursos administratius que es presenten contra les resolucions de denegació de les subvencions, que freqüentment s'incompleixen.

Així mateix, una eina essencial per evitar que una situació de risc d'exclusió residencial derivi en una situació de pèrdua de l'habitatge habitual són les prestacions econòmiques d'especial urgència, destinades, entre d'altres, a facilitar el pagament d'un deute acumulat en concepte de rendes del lloguer o de quotes d'amortització hipotecària.

En relació amb aquestes prestacions, caldria escurçar també el termini de resolució legalment establert de tres mesos i flexibilitzar-ne els requisits d'accés, per poder garantir una resposta a totes les persones que tenen dificultats per assumir el cost econòmic de manteniment del seu habitatge habitual.



Cal impulsar serveis públics de mediació i d'intervenció per facilitar acords que evitin la pèrdua de l'habitatge habitual

En relació amb les situacions de conflicte entre la propietat de l'habitatge i la persona arrendatària, amb els casos de finalització de la durada del contracte de lloguer i, en general, amb qualsevol situació que pugui comportar un risc de pèrdua de l'habitatge habitual, cal que l'Administració adopti una actitud proactiva, que tingui per finalitat facilitar un acord entre les parts en conflicte que permeti evitar la pèrdua de l'habitatge habitual.

En aquest sentit, i més enllà de l'obligació legal que tenen els grans tenidors d'habitatge d'oferir una proposta de lloguer social en els supòsits legalment establerts, l'Administració ha de fer tots els esforços possibles per arribar a acords de lloguer social mitjançant la mediació i oferint les garanties i els ajuts públics necessaris.



Les situacions d'emergència residencial s'han agreujat per la manca d'una actuació preventiva de l'Administració

La conseqüència última de la manca d'una actuació preventiva de l'Administració a l'hora de garantir el dret a l'habitatge la trobem en l'augment de les situacions d'emergència residencial. Aquesta problemàtica s'ha agreujat notablement al llarg dels darrers anys, tant pel que fa al nombre de persones afectades com pel que fa al temps d'espera que transcorre entre la valoració favorable de la Mesa d'Emergències i l'adjudicació d'un habitatge social.

Mentrestant, les persones que ja han perdut el seu habitatge són reallotjades d'urgència pels serveis socials en recursos precaris, com ara albergs municipals, hostals o pensions, que no només no són adequats a les necessitats de les persones afectades, especialment quan aquestes són persones vulnerables, com infants o persones amb discapacitat, sinó que, a més, comporten que l'Administració hagi d'assumir un cost econòmic elevat.

El reallotjament d'urgència en albergs municipals, hostals o pensions només és acceptable, com a mesura transitòria i excepcional, en els casos de pèrdua sobrevinguda de l'habitatge habitual. Per contra, resulta difícilment acceptable el reallotjament de les persones afectades en recursos tan precaris com aquests en els casos en què l'Administració era perfectament coneixedora de la situació d'exclusió residencial i podia haver actuat abans per garantir una resposta adequada a la necessitat d'habitatge plantejada.

Una actuació preventiva en aquests casos permetria mitigar l'impacte que té en la salut física i psíquica de les persones afectades el risc de pèrdua o la pèrdua de l'habitatge habitual, alhora que permetria garantir el dret a l'habitatge de les persones afectades amb un cost públic menor.

És imprescindible incrementar el parc d'habitatges destinats al lloguer social



Per fer-ho possible, és imprescindible, tal com aquesta institució ha reiterat al llarg dels darrers anys, incrementar el parc d'habitatges amb destí a lloguer social mitjançant totes les vies possibles: impulsant la promoció d'habitatges amb protecció oficial en règim de lloguer i exercint els drets d'adquisició preferent que té l'Administració, mitjançant l'establiment i la potenciació de programes de captació d'habitatges del mercat privat per destinar-los a lloguer social o mitjançant la formalització d'acords de cessió d'habitatges amb grans tenidors a favor de l'Administració. Tot això sens perjudici de la intervenció administrativa amb relació als habitatges desocupats de forma permanent i injustificada.

Queixa 09036/2020

La institució del Síndic de Greuges va rebre una queixa relativa a la situació de desnonament judicial que afecta una família amb tres fills menors d'edat a Ripollet. La persona interessada es queixava del retard de l'Administració a l'hora de facilitar l'accés de la seva família a un habitatge social, d'acord amb la valoració favorable de la Mesa d'Emergències d'abril de 2019.

Després de perdre l'habitatge, el mes d'octubre de 2020, els serveis socials municipals van real·lotjar la família en un hotel, i l'Ajuntament de Ripollet assumeix part del cost de l'estada.

D'acord amb els suggeriments que la institució del Síndic de Greuges va traslladar a l'Agència de l'Habitatge de Catalunya i a l'Ajuntament de Ripollet sobre la necessitat que treballassin conjuntament per trobar un habitatge adequat per a la família afectada, ambdues administracions han pogut garantir, el mes de març de 2022, l'accés de la família a un habitatge del mercat privat mitjançant l'aplicació del programa Reallotgem.

Queixa 04066/2022

La persona interessada, una dona d'edat avançada que viu sola i que no disposa de suport familiar ni social, amb problemes de salut i ingressos econòmics reduïts, es queixa que ha perdut el seu habitatge habitual i que fa mesos que viu en un alberg municipal a l'Hospitalet de Llobregat.

La institució del Síndic de Greuges constata que malgrat que l'Ajuntament d'aquest municipi podia haver dut a terme una actuació preventiva i garantir el reallotjament de l'afectada abans que es produís la pèrdua de l'habitatge, només ha dut a terme una actuació reactiva, quan la pèrdua de l'habitatge ja s'ha produït. A més a més, l'actuació és insuficient i no adequada a les necessitats de la persona interessada, ja que un alberg municipal no garanteix el seu dret a l'habitatge.

La institució ha demanat a l'Ajuntament que amb la col·laboració, si escau, de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya garanteixi l'accés de la persona interessada a un habitatge adequat a la seva situació socioeconòmica i també un acompanyament social i la cobertura de les seves necessitats bàsiques.

S'ha suggerit també a l'Ajuntament que implementi un protocol d'actuació davant les situacions de risc de pèrdua de l'habitatge habitual. Aquest protocol ha d'incloure un equip multidisciplinari integrat per responsables de diversos serveis públics (serveis d'habitatge, serveis socials, serveis d'atenció a la infància i l'adolescència, serveis de salut mental i policia local, sens perjudici de qualsevol altre que es consideri convenient), que garanteixi una resposta unitària a les persones afectades i una actuació transversal i coordinada dels diversos serveis públics, i que permeti reallotjar aquestes persones abans que es produeixi la pèrdua de l'habitatge habitual, a més d'oferir-los un acompanyament social.

ACTUACIONS D'OFICI

AO 00022/2022
Finalitzada

Exclusió residencial per no poder accedir a la subvenció per al pagament del lloguer

Iniciem actuació d'ofici per estudiar la situació d'exclusió residencial que es crea quan una persona no pot accedir a la subvenció per al pagament del lloguer per no poder acreditar la disposició dels ingressos mínims que s'havien establert a les bases de les convocatòries de subvencions dels darrers anys 2020 i 2021. Per aquest motiu, el 2020 i el 2021 van ser denegades 4.926 i 5.105 sol·licituds, respectivament.

Davant la qüestió sobre si l'Agència de l'Habitatge de Catalunya (AHC) havia valorat la possibilitat de suprimir el requisit d'ingressos mínims en la propera convocatòria, se'ns indica que s'està treballant en la tramitació de les bases que han de regir la convocatòria de l'any 2022.

Un cop emesa la corresponent resolució, constatem que l'AHC ha estat sensible a la problemàtica traslladada i que s'ha resolt suprimir l'exigència d'uns ingressos mínims, exigint únicament la disposició d'una font regular d'ingressos que no superi els topalls màxims d'ingressos que les mateixes bases reguladores defineixen.

AO 00028/2022
Finalitzada

Cessió del parc d'habitatges de la SAREB per a lloguer social

Vam iniciar aquesta actuació d'ofici per analitzar l'actuació de l'entitat SAREB a l'hora de donar resposta a les necessitats d'habitatge social mitjançant la cessió per a lloguer social del parc d'habitatges de què disposa.

Atesa l'actual posició dominant del Fons de Reestructuració Ordenada Bancària (FROB) a la SAREB, considerem que la cessió d'habitatges en favor de l'Administració i del tercer sector per a lloguer social hauria d'implicar tots els habitatges susceptibles de ser destinats a lloguer social que la SAREB té a Catalunya. A més, cal preveure mesures cautelars per a les persones que viuen en habitatges de la SAREB i que es troben en situació d'exclusió residencial i vulnerabilitat.

L'AHC informa que el 26 de gener de 2022 constaven 6.782 habitatges de la SAREB inscrits al Registre d'habitatges buits i ocupats sense títol habilitant amb diferents condicions d'habitabilitat i situació possessòria. L'AHC també gestiona 930 habitatges cedits per la SAREB, dels quals 483 es van cedir amb ocupants. S'intenta ampliar el nombre d'habitatges cedits. L'AHC també ens trasllada la seva consideració amb relació a la necessitat que la SAREB cedeixi tots els habitatges que s'ajustin als criteris de lloguer social.

El Defensor del Poble d'Espanya ens informa que, malgrat que el FROB té actualment una participació majoritària (50,14%) de la SAREB, no és susceptible de supervisió.

Finalment, la SAREB comunica que, des de 2015, porta a terme una tasca més activa de cessió d'habitatges a administracions públiques i entitats sense ànim de lucre amb finalitats socials. A Catalunya la SAREB compta amb 29 convenis firmats amb administracions públiques, que impliquen la cessió de 1.503 habitatges, a banda de 440 habitatges arrendats amb lloguer social directament amb les famílies. Segueix treballant per la signatura de nous convenis i, si hi ha indicis de vulnerabilitat, suspèn els llançaments i sol·licita el desistiment una vegada es formalitza el contracte de lloguer social.

Així mateix, informa d'un nou model de gestió dels habitatges destinats a lloguer social que inclourà un programa d'acompanyament social i un pla de treball continuat amb les persones en situació de vulnerabilitat. Serà gestionat per persones expertes en situacions de vulnerabilitat i en mediació i lloguer social. L'objectiu és treballar amb prop de les 10.000 famílies que ja viuen a habitatges de la SAREB i que podrien accedir a un lloguer social o assequible. En aquest nou pla de treball hi ha el compromís de cessió a les comunitats autònomes i als ajuntaments de fins a 15.000 habitatges.

Considerant que l'anterior informació dona resposta a les principals demandes plantejades, donem per finalitzades les nostres actuacions.

AO 00039/2022
En tramitació

Denegació de subvencions per al pagament del lloguer de 2021

Hem rebut queixes de persones que van participar a la convocatòria de subvencions per al pagament del lloguer corresponent a l'any 2021 i que han rebut una resolució desfavorable malgrat la situació d'exclusió residencial en què manifesten trobar-se.

Els deneguen la subvenció per incompliment de requisits de les bases reguladores, com ara la necessitat d'acreditar la disposició d'uns ingressos mínims o el d'estar al corrent en el compliment de les obligacions tributàries i amb la Seguretat Social, entre d'altres. A més, hi ha persones que han presentat recurs per aquesta qüestió i no reben resposta expressa i motivada de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya.

Amb aquesta actuació d'ofici es pretén analitzar els motius pels quals moltes persones que es consideren en situació d'exclusió residencial no poden accedir a la subvenció per al pagament del lloguer en què estaven interessades. També es vol accedir a dades concretes per analitzar la situació.

La Secretaria d'Habitatge i Inclusió Social ha donat una primera resposta a la nostra petició, que continua el procés de tramitació.

AO 00042/2022
Finalitzada

Sentència del Tribunal Constitucional sobre la contenció del lloguer

La Llei 11/2020, de 18 de setembre, de mesures urgents en matèria de contenció de rendes en els contractes d'arrendament d'habitatge, pretén posar un topall en l'augment dels preus del lloguer. Es limita a les zones declarades amb mercat d'habitatge tens i sempre que es compleixin una sèrie de requisits que la normativa detalla. Es tracta d'afavorir l'accés a l'habitatge al conjunt de la ciutadania.

Aquesta normativa preveu que el preu de referència dels contractes de lloguer subjectes al règim de contenció de preus s'estableixi a partir d'un índex de referència que fa públic el Departament d'Habitatge de la Generalitat de Catalunya.

Ara bé, el 10 de març de 2022 el Tribunal Constitucional (TC) es va pronunciar sobre el tema i va declarar inconstitucionals i nuls els articles 1, 6-13, 15 i 16.2; les disposicions addicionals 1a, 2a i 3a; la disposició transitòria 1a i la disposició final 4a, lletra b); la disposició addicional 4a, i la disposició final 3. Entén que suposen una invasió de competències de la comunitat autònoma de Catalunya en les competències de l'Estat.

El TC considera que la reserva legal a favor de l'Estat en la fixació de les bases de les obligacions contractuals li atribueix la competència per establir els criteris d'ordenació general del sector de la contractació privada en aquelles comunitats autònomes que disposin de legislació pròpia.

D'altra banda, hi ha actualment un projecte de llei per al dret a l'habitatge presentat davant el Congrés dels Diputats. Entre d'altres coses, preveu mesures de contenció de preus de les rendes dels lloguers mitjançant la modificació de la Llei 29/1994, de 24 de novembre, d'arrendaments urbans.

Aquesta actuació d'ofici té per finalitat analitzar les conseqüències per al dret a l'habitatge de la declaració d'inconstitucionalitat parcial de la Llei 11/2020, de 18 de setembre, si l'Estat no adopta les mesures necessàries per impulsar una legislació que permeti apaivagar les conseqüències derivades de l'anul·lació parcial de la llei esmentada.

Es trasllada la qüestió al Defensor del Poble per si considera oportú intervenir-hi en favor d'un marc normatiu comú que permeti garantir que els preus del lloguer privat siguin més assequibles en el conjunt de les comunitats autònomes.

AO 00133/2022
En tramitació

Sobre el termini per demanar les subvencions per al lloguer

Hem rebut diverses queixes de persones que exposen que no han pogut participar a la convocatòria de subvencions per al pagament del lloguer o preu de cessió d'habitatge o habitació de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya (AHC) per al 2022, convocada mitjançant la Resolució DSO/1967/2022, de 21 de juny.

Denuncien que el termini per presentar les sol·licituds ha estat inadequat, que no se les ha informat convenientment i que hi havia desinformació en les mateixes oficines locals d'habitatge. Aquesta situació s'ha agreujat per la pandèmia de la covid, ja que amb la cita prèvia el termini s'allargava més. A més, cal tenir en compte la bretxa digital, sigui per la manca de mitjans electrònics o de competències digitals.

Amb la finalitat de valorar la suficiència del termini previst a la convocatòria de subvencions per al pagament del lloguer, la publicitat efectuada per part de l'Administració i, sobretot, la situació d'exclusió residencial en què es poden trobar aquelles persones que no han pogut presentar la sol·licitud de subvenció en el termini legalment establert, obrim aquesta actuació d'ofici.

Tot i demanar la informació necessària el juliol de 2022, quan es tanca l'exercici encara no hem rebut resposta de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya.

AO 00173/2022
En tramitació

Actuació i aportacions de l'Ajuntament de Barcelona i de la Generalitat de Catalunya al Consorci de l'Habitatge de Barcelona

Aquesta institució rep un nombre considerable de queixes que posen de manifest les dificultats per fer efectiu el dret a un habitatge digne i adequat a la ciutat de Barcelona. Les queixes solen tenir a veure amb el següent: accedir a un habitatge de lloguer en el mercat privat, pels preus elevats; accedir a un habitatge protegit o assequible, per la insuficiència d'habitatges; assumir el pagament de la renda de lloguer de l'habitatge habitual i no poder accedir als ajuts públics disponibles; perdre l'habitatge habitual, sobretot per situacions de desnonament, sense alternatives residencials; fer front al llarg període entre la valoració favorable de la Mesa d'emergències socials de Barcelona i l'adjudicació d'un habitatge.

Amb la finalitat de conèixer les actuacions de col·laboració i de coordinació que l'Ajuntament de Barcelona i la Generalitat de Catalunya porten a terme amb el Consorci de l'Habitatge de Barcelona (CHB) i de valorar la suficiència del pressupost de què disposa aquest ens per assolir els reptes actuals en matèria d'habitatge a la ciutat de Barcelona, hem iniciat aquesta actuació d'ofici.

A l'octubre demanem informació concreta a l'Agència de l'Habitatge de Catalunya i a la Regidoria d'Habitatge i Rehabilitació, però es tanca l'exercici sense haver-ne obtingut resposta.

■ CONSUM

3.4. CONSUM

26. L'INCREMENT DELS PREUS DELS SUBMINISTRAMENTS D'ELECTRICITAT I GAS

Durant el 2022 els preus que han hagut de pagar les persones pels subministraments d'electricitat i gas de les seves llars han patit un augment molt acusat, com han recollit a bastament els mitjans de comunicació. La guerra a Ucraïna, entre altres motius, ha estat la causa de l'increment dels preus majoristes d'aquests recursos, que han acabat traslladant-se a les factures que paguen els consumidors, els autònoms o les petites i mitjanes empreses, que també s'han vist assetjades per unes taxes d'inflació a Europa que feia dècades que no es veien. Per aquests motius, els poders públics han aprovat durant el 2022 una sèrie de mesures excepcionals amb la finalitat d'evitar que molts consumidors es vegin afectats per la pobresa energètica. Algunes de les mesures que han entrat en vigor ja havien estat proposades per la institució del Síndic de Greuges fa uns quants anys, com la reducció de l'IVA de l'electricitat i el gas, que el Govern de l'Estat ha reduït del 21% al 5%.

El subministrament d'electricitat és un servei bàsic d'acord amb el Codi de consum de Catalunya



Entre les mesures aprovades per reduir l'import de la factura elèctrica, el Govern de l'Estat (amb l'autorització prèvia de la Unió Europea) ha aprovat un mecanisme excepcional que fins al maig del 2023 limita el preu del gas del mercat majorista als productors d'electricitat, com ara les centrals tèrmiques. Si bé aquesta mesura ha permès contenir fins a cert punt l'increment dels preus de l'electricitat en comparació amb altres països, cal remarcar que suposa un cost que assumeixen els consumidors en la factura de la llum.

En aquest sentit, algunes persones s'han queixat a la institució del Síndic de Greuges tant de la manca de claredat d'aquest mecanisme com de la falta d'informació suficient sobre la repercussió que tindria en les seves factures: si en els contractes del mercat lliure apareix sota el concepte *cost del topall del gas* o *cost de l'ajustament del Reial decret llei 10/2022*, en les factures dels contractes del mercat regulat (PVPC o preu voluntari per al petit consumidor) el cost d'aquesta mesura no s'especifica de forma separada, sinó que s'integra dins del terme *energia*, és a dir, en la facturació per energia consumida.

Les empreses subministradores d'electricitat i gas han d'oferir una protecció especial als consumidors, i les administracions de consum han de vetllar perquè això és compleixi



Les queixes rebudes exemplifiquen un mal endèmic del sistema o del mercat elèctric, que és la manca de claredat i transparència, el qual persisteix tot i l'impacte que té diàriament en les llars. Molts consumidors desconeixen si el seu contracte es regeix per la tarifa regulada o pel mercat lliure. I això és especialment greu perquè únicament les persones que tenen un contracte de preu regulat o PVPC poden sol·licitar el bo social.

El bo social és un descompte que han de fer les empreses comercialitzadores de referència a les persones en situació de vulnerabilitat econòmica, en funció del seu nivell d'ingressos i del compliment de determinats requisits personals i familiars.

Aquest any el Govern de l'Estat ha ampliat l'abast d'aquest bo fins a arribar al 80% de bonificació en l'import de les factures de les persones que es troben en situació d'extrema vulnerabilitat. Des del 2017 hem proposat una redefinició profunda del procediment establert per a la sol·licitud i la renovació del bo social i l'adopció de mesures per minimitzar al màxim la complexitat del procediment actualment establert, tenint presents els drets de les persones vulnerables i els principis de simplificació administrativa. Malauradament, i per bé que s'ha possibilitat que moltes més persones puguin acollir-se al bo social, les reformes aprovades aquest 2022 no han avançat en la simplificació proposada, com ho demostren algunes de les queixes rebudes a la institució.



Enguany no s'ha avançat en la claredat i la transparència de la factura elèctrica

El bo social tèrmic és un ajut directe en un sol pagament a les persones més vulnerables que ja tenen reconegut el bo social elèctric i que serveix per compensar les seves despeses de calefacció i aigua calenta. El bo social tèrmic també ha estat objecte de queixa a la institució, especialment perquè el darrer semestre de 2022 encara no s'havia percebut l'import corresponent al 2021. Si bé durant el 2022 el Govern de l'Estat ha ampliat l'import del bo social tèrmic, malauradament han persistit els problemes burocràtics ja que, tot i ser un ajut estatal, són les comunitats autònomes les responsables de gestionar-lo. En aquest sentit, el 15 de setembre de 2022 la Generalitat de Catalunya va publicar la llista de persones que se'n beneficiaven i va obrir un termini d'un mes per esmenar o completar les seves dades bancàries.



S'ha de facilitar la tramitació del bo social elèctric i el pagament del bo social tèrmic

Precisament, combatre la pobresa energètica i concertar mesures de suport a les famílies que es troben en aquesta situació va ser l'objecte dels acords signats l'abril del 2021 entre la Generalitat de Catalunya i Endesa. Aquest 2022 la institució del Síndic de Greuges ha iniciat una actuació d'ofici per fer el seguiment de la implementació dels compromisos acordats, tenint present que el subministrament d'electricitat és un servei bàsic d'acord amb la llei del Codi de consum de Catalunya i que això obliga les empreses a oferir una protecció especial als consumidors, alhora que obliga les administracions de consum a vetllar perquè això és compleixi.

Queixa 2364/2022

Aquesta queixa fa referència a la manca de facturació del subministrament elèctric d'un habitatge per part d'Energía XXI (comercialitzadora de referència d'Endesa) i als elevats preus de l'electricitat.

L'empresa Energía XXI va informar-nos que la facturació ja s'havia regularitzat i que s'havia facilitat el fraccionament del pagament del deute acumulat. També va verificar que el promotor de la queixa tenia el subministrament contractat en el mercat regulat.

En vista d'aquestes informacions que acreditaven que la facturació havia estat regularitzada, el Síndic va tancar l'expedient i va informar el promotor de la queixa dels seus drets com a consumidor i de la diferència entre el mercat regulat i el mercat lliure de l'electricitat.

Queixa 02693/2022

La institució del Síndic de Greuges va rebre una queixa per la manca de condicionament tèrmic d'un habitatge "tot elèctric" a Salt, on una persona vivia amb el seu fill menor d'edat mitjançant un contracte d'arrendament signat amb l'Agència de l'Habitatge de Catalunya (AHC).

Després d'estudiar el cas, la institució va suggerir a l'AHC que valorés si l'aïllament tèrmic de l'habitatge era l'adequat per garantir la qualitat de vida de les persones que hi residien i, per tant, el seu benestar físic i emocional.

La queixa es va tancar perquè l'AHC va informar de les actuacions de millora dutes a terme a l'habitatge (millora de la instal·lació elèctrica per poder instal·lar radiadors elèctrics, millora de la instal·lació d'aigua del bany amb la substitució de les canonades, substitució del taulell de fusta de la cuina, segellament del perímetre de la banyera i reparacions de la pintura de les rajoles, entre d'altres), que sumen un total de tretze intervencions a l'habitatge des que la promotora de la queixa va entrar-hi a viure el maig de 2021.

Queixa 08254/2022

Una persona es queixava del concepte *mecanisme d'ajustament Reial decret llei 10/2022* que apareixia a les factures de Naturgy del subministrament d'electricitat del seu habitatge. Considerava que l'import final que havia de pagar no s'ajustava a les condicions de preu de l'electricitat que havia pactat amb l'empresa en signar el contracte al mercat lliure.

Vam informar la persona que havia presentat la queixa de la vigència del mecanisme d'ajustament de costos de producció per la reducció del preu de l'electricitat al mercat majorista i de la nota informativa sobre aquest assumpte que l'Agència Catalana del Consum va publicar en la seva pàgina web. La vam informar també de l'alternativa de contractar el subministrament al mercat regulat o mitjançant preu voluntari per al petit consumidor (PVPC), en el qual s'apliquen les tarifes fixades pel Govern de l'Estat i es pot aplicar el descompte del bo social si es compleix algun dels requisits previstos.

27. MILLORES EN L'ATENCIÓ A LES PERSONES QUE UTILITZEN EL TRANSPORT PÚBLIC

Les dades de mobilitat indiquen que durant el 2022 ens hem acostat a les xifres d'abans de la pandèmia de covid, ja que es recuperen els hàbits de mobilitat i augmenta progressivament la confiança en el transport públic col·lectiu. Això s'ha reflectit en les queixes rebudes a la institució, que acrediten la persistència any rere any de disfuncions, retards, impuntualitats, mancances d'informació o problemes d'accessibilitat, especialment a Rodalies de Catalunya. Igualment, les obres de millora que es duen a terme en diferents punts de la xarxa ferroviària també provoquen afectacions notables que, mentre s'executen els treballs previstos, recauen sobre les persones que fan ús d'aquest mitjà de transport.

Malauradament, més enllà de les deficiències quotidianes del servei, el 2022 el servei ferroviari destaca pels accidents ocorreguts el 16 de maig a Sant Boi de Llobregat (línia Llobregat-Anoia de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya, FGC) i el 14 de juny de 2022 a Vila-seca (línia R13 de Regionals). Més enllà de les causes concretes dels accidents i dels processos judicials en curs, la institució del Síndic de Greuges va demanar informació a la Generalitat sobre les actuacions per garantir el dret de les persones que viatjaven als combois accidentats a l'assistència, la indemnització dels danys i la qualitat del servei. També va demanar informació sobre les previsions de serveis alternatius per carretera, les afectacions als horaris habituals i les mesures d'informació i atenció a les persones usuàries, i també la compensació a les persones que veuen alterada la seva mobilitat quotidiana.



Les persones que utilitzen els serveis de transport tenen dret a la reparació dels danys soferts i a la protecció jurídica, administrativa i tècnica

En ambdues situacions, s'ha recordat al Departament de Territori que les persones que fan ús dels serveis de ferrocarril tenen dret a la protecció de la salut i a la seguretat, a la protecció dels seus interessos econòmics i socials, a la indemnització i reparació dels danys soferts i a la protecció jurídica, administrativa i tècnica.

Finalment, en el marc de les investigacions iniciades arran d'aquests accidents, es va constatar la discrepància entre el règim d'FGC i Rodalies per la compensació de l'import del bitllet quan es produeix un retard del tren. Mentre que a Rodalies es pot obtenir un bitllet de Devolució Xpress quan hi ha un retard superior als 15 minuts, a FGC el retard ha de superar els 40 minuts per tenir dret a un títol de transport igual al del trajecte efectuat. Per això, la institució ha suggerit que aquests dos règims de compensació s'unifiquin de la forma més favorable als usuaris.

Les persones grans són un col·lectiu especialment protegit pel Codi de consum en els serveis bàsics i, per tant, en els transports



Pel que fa a la garantia dels drets de les persones especialment protegides pel Codi de consum de Catalunya, com són les persones grans, s'ha suggerit al Departament de Territori que a les estacions de ferrocarril es puguin lliurar els horaris en format paper a les persones que ho requereixin en funció de la seva condició de vulnerabilitat.

De fet, el 2016 el Síndic va recomanar "editar els horaris de les línies de ferrocarril en paper o cartró (format butxaca) perquè les persones que no tenen accés a Internet puguin tenir-los a l'abast en qualsevol moment". Aquesta era una de les 75 mesures incloses en l'*Informe sobre els drets de les persones als serveis ferroviaris de Catalunya*, presentat al Parlament el 2016. La persona que va formular la seva queixa assenyalava que és gran i que no disposa d'un telèfon mòbil adient (ni de les habilitats per fer-lo servir) per anar fent fotos als plafons d'horaris que hi ha a les estacions, com li acaba proposant el personal que l'atén. Per això, el suggeriment de la nostra institució pretén ser un element més que se sumi a tots aquells que busquen reduir la bretxa digital que malauradament afecta moltes persones grans en diferents serveis públics, bàsics i d'interès general.

Cal garantir que es compleixen les condicions d'accessibilitat que permetin a totes les persones fer ús dels autobusos amb seguretat, comoditat i autonomia



En darrer lloc, cal mencionar el transport per carretera, ja que la institució del Síndic de Greuges ha rebut un gran nombre de queixes per la manca de qualitat del servei de bus metropolità operat per Avanza al Baix Llobregat sud. Les queixes fan referència a retards freqüents, increment dels índexs d'impuntualitat, anul·lacions de línies i serveis, avaries dels vehicles, estat de neteja i manteniment deficients (en climatització, seients, portes, etc.) i avaries en les rampes d'accés que necessiten les persones amb mobilitat reduïda.

Cal treballar per restaurar la confiança dels usuaris en el servei públic de transport del Baix Llobregat sud, i cal que aquests usuaris deixin de considerar-se simples clients d'una empresa de transports i passin a ser titulars de drets subjectius amb relació a un servei bàsic.



Cal que les persones deixin de considerar-se simples clients d'una empresa de transports i passin a considerar-se titulars de drets amb relació a un servei bàsic

Per això, hem suggerit a l'Àrea Metropolitana de Barcelona: 1. que continuï implementant les actuacions que siguin necessàries (des del punt de vista contractual, inspector, sancionador, etc.) per restablir el nivell de qualitat del servei que determina el contracte adjudicat a Avanza; 2. que garanteixi que es compleixen les condicions d'accessibilitat necessàries que permetin a totes les persones de fer ús dels autobusos amb seguretat, comoditat i autonomia; 3. que informi els usuaris tant de les incidències i disfuncions detectades en el servei com de les mesures que s'han adoptat per corregir-les, i del calendari d'implementació; i 4. que creï un espai de diàleg que reuneixi les persones, les entitats i les administracions implicades per identificar i definir les fórmules de reparació més adients.

Finalment, el mal estat en què es troba l'estació d'autobusos de Lleida també ha estat objecte d'una actuació d'ofici de la institució, que encara està en curs. L'estació d'autobusos actual és de titularitat municipal, i atès que finalitzava la concessió i es volia garantir la continuïtat d'un lloc adequat de parada a la ciutat de Lleida per als busos interurbans, l'Ajuntament i la Generalitat van acordar establir una parada a l'espai on s'ubicava l'estació d'autobusos i fer un seguit d'actuacions per garantir-ne una conservació i un manteniment adequats. La institució el Síndic de Greuges ha demanat informació detallada d'aquestes actuacions i un calendari d'execució.

Queixa 02862/2022

Un veí de Vilanova i la Geltrú (zona tarifària 4 del servei integrat de l'Autoritat del Transport Metropolità) que està a l'atur destaca que, amb les condicions vigents, no pot obtenir la T-Usual bonificada per a persones a l'atur de 6 zones i, per tant, únicament pot desplaçar-se de forma bonificada per una petita part de la seva comarca (el Garraf), ja que, per exemple, el municipi de Sitges ja està inclòs a una altra zona tarifària (la 3). Aquesta queixa posa de manifest que una persona en la seva mateixa situació que tingui el domicili en un municipi de la zona tarifària 1 pot, amb la mateixa T-Usual bonificada d'una sola zona, desplaçar-se per un àmbit geogràfic molt més gran, la qual cosa facilita enormement la cerca de feina.

Així, si l'objectiu d'aquesta T-Usual bonificada és "facilitar la mobilitat a les persones en situació d'atur i que estan en procés de cerca de feina", no sembla raonable que, per poder accedir a les mateixes condicions de mobilitat bonificada que les persones a l'atur que resideixen a la zona tarifària 1, a determinades persones que resideixen en municipis d'altres zones tarifàries se'ls exigeixin uns requisits addicionals, com ara que estiguin tutoritzades pel Servei d'Ocupació de Catalunya o que faci un mínim de dotze mesos que estan a l'atur.

La institució del Síndic de Greuges considera que totes les persones que acreditin rebre un ajut inferior al salari mínim interprofessional o no percebre cap ingrés i estiguin buscant feina haurien de poder accedir a la T-Usual bonificada de 6 zones. Així, s'ha suggerit al Departament de Territori que unifiqui les condicions d'ús en 6 zones de la T-Usual bonificada per a totes les persones en situació d'atur, de manera que s'eliminin les diferències actuals de tracte entre persones basades en la delimitació de les zones tarifàries.

Queixa 05587/2022

La promotora de la queixa viatjava al tren de l'R13 que va patir un accident a Vila-seca el juny de 2022, i es va adreçar a la institució del Síndic de Greuges per exposar el que considerava que es podia haver organitzat millor i de manera més eficient i respectuosa per a les persones que viatjaven en el comboi.

Un cop estudiat el cas, la institució va suggerir al Departament de Territori que s'adrecés per escrit a la persona interessada i li indiqués que lamentava l'accident i les molèsties que les actuacions posteriors li van causar, ja que un escrit així pot ser útil per reparar l'impacte de les circumstàncies que va viure aquesta persona. El fet de donar una resposta atenta, completa i personalitzada a les persones afectades per l'accident ferroviari és una manera de fer efectius en aquell cas concret els drets de les persones que recull el Codi de consum de Catalunya, però també de donar contingut al dret a la bona administració o al principi de promoció del transport públic. Aquest suggeriment també es fonamenta en el Codi de bones pràctiques administratives, aprovat per aquesta institució el 2009.

28. DIFICULTATS EN LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE SUBMINISTRAMENT D'AIGUA

La institució del Síndic de Greuges ha rebut diverses queixes relatives a la contractació del servei de subministrament d'aigua. Les persones que les presenten es queixen sobretot per dos motius: d'una banda, per l'import de l'alta del servei de subministrament d'aigua i la manca de claredat en la informació que reben; i, de l'altra, pel fet que l'entitat subministradora els exigeixi un deute contret pel titular anterior del contracte del servei de subministrament d'aigua com a condició per tramitar el canvi de nom del contracte.

Pel que fa a les queixes rebudes sobre els preus per l'alta del servei de subministrament d'aigua, aquesta institució ha recordat que cal:

- Establir per reglament de forma clara qui ha de finançar els diversos costos que comporta l'alta del servei.
- Incloure informació detallada en els pressupostos i les factures d'alta del servei, i també la referència de l'aprovació dels preus amb informació d'on es poden consultar.
- Habilitar un espai específic en les pàgines web de les administracions locals i de les gestores del servei d'aigua que contingui tota la informació actualitzada amb relació als preus que s'apliquen en les factures de l'alta del servei de subministrament d'aigua.
- Configurar les relacions entre l'entitat subministradora i la persona que demana el servei, amb una atenció especial a la claredat de la informació i al principi de transparència. A més, el tracte a la persona sempre ha de ser correcte i adequat a les circumstàncies de cada cas.



Un nou titular d'un servei de subministrament d'aigua no s'ha de veure penalitzat pel fet que el titular anterior hagi contret deutes amb el gestor del servei

Pel que fa a les queixes rebudes pel segon supòsit, quan un immoble ja disposa de subministrament i s'ha de tramitar un canvi de titularitat, les entitats subministradores informen el nou titular que ha d'assumir el deute de l'anterior o que ha de tramitar una nova contractació, amb el cost que això suposa. En aquests casos, la informació que facilita la companyia és correcta. La majoria de reglaments de serveis municipals d'aigua de Catalunya regulen el supòsit de canvi de titularitat per cessió del contracte. Atès que d'una sol·licitud de canvi de nom en deriva la cessió del contracte vigent, el nou titular ha d'assumir els drets i les obligacions del titular anterior i, per aquest motiu, se li requereix el deute pendent.

Tanmateix, en les queixes rebudes s'ha posat en relleu que les opcions que plantegen les entitats subministradores comporten un resultat injust, ja que si el titular del contracte anterior no hagués deixat cap deute, la persona interessada aconseguiria ser titular del contracte de l'aigua sense cost o per un import molt baix.

S'ha de poder formalitzar una nova contractació sense canviar el comptador i que hi hagi uns preus establerts per fer-ho



Davant d'aquestes situacions, la institució del Síndic de Greuges ha recordat que el preu que s'ha d'exigir per una alta del servei de subministrament d'aigua ha de servir per finançar el cost de l'actuació que es presta, d'acord amb les circumstàncies del cas.

Així, en cas que no s'hagi d'habilitar la connexió i que el comptador no s'hagi de modificar, la institució ha recomanat que es formalitzi una nova contractació sense canvi de comptador i que es determinin uns preus per a aquesta actuació, tenint en compte les tasques que cal dur a terme. En aquests supòsits, no hi ha d'haver una subrogació del deute perquè es tracta d'una nova contractació. Si escau, l'entitat subministradora ha de reclamar el deute al titular anterior, sense involucrar de cap manera el nou.

Amb aquest enfocament es pretén que el nou titular d'un servei de subministrament d'aigua no es vegi penalitzat pel fet que el titular anterior del servei del mateix immoble hagi contret deutes amb el gestor del servei.

Queixa 03546/2022

Aquesta queixa es va plantejar per la demora en l'accés al servei de subministrament d'aigua a un immoble i per la informació rebuda referent a quina era la documentació necessària per tramitar l'alta del servei.

En aquest cas, es va entendre que la informació que s'havia facilitat a la persona interessada sobre la documentació que calia presentar per a la tramitació de l'alta podia induir a confusió. Per això, es va recordar que cal que el prestador del servei garanteixi que la informació que es facilita sigui clara i suficient, i que l'atenció que es proporciona sigui adequada.

El preu que es va exigir per l'alta del servei corresponia al preu publicat en l'Ordenança reguladora de la prestació patrimonial pública no tributària de les tarifes d'abastament d'aigua, però es va observar que en el document que es va lliurar a la persona interessada no s'hi feia cap referència. Per això, es va recordar que cal incloure en els pressupostos o factures d'alta del servei la referència de l'aprovació dels preus que s'exigeixen de manera clara i amb la informació del lloc on es poden consultar.

Queixa 04716/2022

El promotor de la queixa exposava que volia tramitar el canvi del nom del servei de subministrament d'aigua, i que l'entitat subministradora el va informar que havia d'assumir el deute del titular anterior o bé tramitar una alta nova. El promotor manifestava que l'import que havia hagut de pagar per l'alta va ser de 350,08 euros, mentre que si l'anterior titular no hagués deixat cap deute no hauria hagut d'abonar cap import.

La institució del Síndic de Greuges va fer saber al promotor de la queixa que la companyia s'havia basat en el que estableix el Reglament del servei municipal d'abastament d'aigua potable i que, per tant, la seva actuació era correcta. Tanmateix, en vista de la situació que es derivava de la problemàtica plantejada, la institució es va adreçar a l'Ajuntament de Blanes perquè, en els casos d'immobles que ja disposen de servei i s'ha de tramitar un canvi de titularitat, valorés la possibilitat de regular que es pugui formalitzar una nova contractació sense canvi de comptador i determinar uns preus concrets per fer-ho, a banda de la documentació que cal aportar.

Aquesta recomanació ha estat acceptada.

ACTUACIONS D'OFICI

AO 00051/2022
Finalitzada

Manca de telefonia fixa i internet a Franciac

Franciac (Caldes de Malavella) no té accés a telèfon fix ni a internet des de fa més de cinc dies i obrim actuació d'ofici per investigar-ho.

Movistar informa que el 7 d'abril de 2022 el servei va quedar restablert, després dels endarreriments aliens a la companyia: dos robatoris de coure a la xarxa de distribució van impossibilitar solucionar la incidència abans.

Vista la situació, finalitzem les nostres actuacions.

AO 00083/2022
AO 00108/2022
En tramitació

Accident de ferrocarrils a Sant Boi i accident de tren a Vila-seca

Per tal d'analitzar l'actuació de les administracions públiques amb relació a l'accident de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC) a Sant Boi de Llobregat el 16 de maig de 2022, obrim l'actuació d'ofici 00083/2022. D'altra banda, el 14 de juny de 2022 iniciem l'actuació d'ofici 00108/2022, arran de l'accident entre un tren de mercaderies i un tren de passatgers de la línia R16 (Regionals) ocorregut a Vila-seca el 12 de juny.

Durant la valoració, es constaten discrepàncies entre el règim dels FGC i de Rodalies i Regionals de Catalunya per a la compensació de l'import del bitllet quan es produeix un retard del tren.

El 2016 la nostra institució va presentar al Parlament de Catalunya l'*Informe sobre els drets de les persones als serveis ferroviaris de Catalunya* i s'hi afirmava que: "s'ha d'establir un sistema de compensació pels retards que sigui comú a totes les empreses operadores de ferrocarril a Catalunya".

Per tot això, suggerim que s'adoptin les mesures adients per unificar el règim dels FGC i el de Rodalies i Regionals de Catalunya previst per a la compensació de l'import del bitllet de les persones usuàries quan es produeix un retard.

Quan es tanca l'exercici encara no s'ha rebut resposta de l'Administració.

AO 00096/2022
Finalitzada

Seguiment de l'acord i el conveni signats entre la Generalitat de Catalunya i Endesa en matèria de pobresa energètica

El DOGC núm. 8381, del 7 d'abril de 2021, va publicar:

■ Acord entre el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, el Departament d'Empresa i Coneixement de la Generalitat de Catalunya i la companyia subministradora Endesa relatiu a combatre la pobresa energètica.

■ Conveni de cooperació entre el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, el Departament d'Empresa i Coneixement i la companyia subministradora Endesa sobre concertació de mesures de suport a unitats familiars en situació de pobresa energètica relacionada amb subministraments de gas, electricitat i l'eficiència energètica.

Aquests documents tenen l'objectiu de condonar el deute de 35.000 famílies vulnerables i regular la pobresa energètica. També s'inclouen compromisos com els "comptadors socials", pels quals Endesa es compromet a garantir el dret d'accés d'urgència al subministrament bàsic d'electricitat a les persones o unitats familiars en situació de risc d'exclusió residencial que no tinguin títol que legítimi l'ocupació de l'habitatge però que hi estiguin domiciliats.

El nombre de "comptadors socials" instal·lats és molt reduït (algunes informacions indiquen que són només 18), tot i que és conegut que 1) la xifra d'habitatges ocupats per persones en la situació de vulnerabilitat és molt superior i 2) les connexions elèctriques irregulars són un risc evident per a la seguretat i podrien tenir relació amb l'origen d'alguns dels incendis amb resultat de mort que s'han produït durant els darrers mesos de fred.

El Fons d'Atenció Solidària, finançat pel Govern de la Generalitat i les administracions locals, ha de dotar i efectuar les transferències de recursos econòmics finalistes per a la provisió d'ajuts a les llars i famílies vulnerables en concepte de pobresa energètica. Aquest fons també es farà càrrec de la part que pertorqui de les situacions de deute acreditades de persones amb informe vigent de vulnerabilitat social a partir de l'1 de gener de 2021.

La Generalitat de Catalunya constituirà un òrgan gestor que centralitzi la gestió del fons i la comunicació amb Endesa, per tal que pugui determinar, coordinar i gestionar els ajuts per a les persones acreditades com a vulnerables o en risc d'exclusió residencial que estableix la Llei 24/2015, conjuntament amb la necessària cooperació i participació dels ens locals.

Actualment estem analitzant l'última informació rebuda de la Direcció General de Serveis Socials.

AO 00120/2022
En tramitació

Les comissions en els comptes de pagament bàsics

Obrim aquesta actuació d'ofici per analitzar quin és l'accés als comptes de pagament bàsics, quines comissions s'hi apliquen, quina informació s'ofereix quan s'obre el compte i com s'aplica el règim de gratuïtat en les comissions, en cas de complir-ne els requisits.

Un cop consultades les principals entitats bancàries, el Banc d'Espanya i la Vicepresidència Primera i Ministeri d'Assumptes Econòmics i Transformació Digital, no s'observen indicis o signes d'actuació irregular per part de les entitats bancàries. Queda acreditada l'aplicació de la gratuïtat als clients vulnerables dels comptes de pagament bàsics, i no s'observa cap biaix determinant per raó de gènere.

AO 00122/2022
En tramitació

Disfuncions de l'estació d'autobusos de Lleida i projecte de nova estació

Iniciem aquesta actuació d'ofici per investigar l'estat de l'estació d'autobusos de Lleida, que segons diverses denúncies acumula problemes de brutícia i manca de manteniment; algunes taquilles són inaccessibles (tancades amb reixes) i falten màquines expenedores de bitllets, sense que hi hagi atenció personal, per la qual cosa el pagament s'ha de fer directament a l'autobús i només en efectiu. Ens adrecem a la Direcció General de Transports i Mobilitat i a l'Ajuntament de Lleida per conèixer les actuacions previstes, el calendari per a l'aprovació del projecte de la nova estació d'autobusos, i l'inici i finalització de les obres.

L'Ajuntament de Lleida informa que l'actual equipament va entrar en funcionament el 24 de març de 1972 amb una concessió de 50 anys. El contracte de concessió administrativa va concloure, doncs, el 24 de març de 2022. El mal estat en què l'antic concessionari va lliurar la instal·lació i la negativa a lliurar la totalitat de les finques afectades a la concessió ha desembocat en diferents litigis jurisdiccionals en els quals es troba actualment immersa la Paeria de Lleida.

La Generalitat, en l'exercici de les seves competències, ha considerat que la Paeria de Lleida, com a administració local propietària del recinte i, per tant, d'àmbit més directe en temes que afecten la ciutat, podria executar les actuacions de millora amb una major rapidesa i agilitat administrativa que la Generalitat, que és l'actual usuari autoritzat. Per això, les institucions han acordat l'execució i el finançament d'actuacions de millora de la seguretat i les condicions de la instal·lació. El conveni es va aprovar el 29 de juliol de 2022.

Per continuar amb l'estudi, demanem informació sobre les actuacions previstes i el calendari d'execució.

AO 00139/2022
En tramitació

Deteriorament del servei d'autobusos metropolitans d'Avanza

Després de constatar mancances en el servei de transport de l'empresa Avanza des del 26 de desembre de 2021, vam obrir aquesta actuació d'ofici. Es constataren retards freqüents, falta de puntualitat, anul·lació de línies i serveis, avaries dels vehicles i neteja i manteniment deficients; això afectava també les rampes d'accés per a les persones amb mobilitat reduïda. A més, la flota de vehicles és antiga, fet que fa que sigui menys fiable i sostenible. D'altra banda, es denunciava que la informació era insuficient: les pantalles informatives a les parades o l'app AMB Mobilitat no oferien informació actualitzada. Tot plegat ha generat una notable desconfiança en un servei imprescindible en la vida quotidiana.

Els municipis afectats per les línies operades per Avanza són Gavà, Viladecans, Castelldefels i Sant Boi de Llobregat, tot i que les persones de Begues i Sant Climent de Llobregat també estan afectades per la connexió de línies.

Els transports són un servei bàsic i hi ha col·lectius que necessiten una protecció especial en les relacions de consum (menors, persones grans, persones malaltes, persones amb discapacitat, entre d'altres). Les administracions públiques han de vetllar perquè el sistema de transport públic compleixi les condicions d'accessibilitat necessàries.

Cal tenir en compte, també, que l'Administració ha de demanar disculpes i ha de donar explicacions quan tracta de manera inadequada les persones o quan els causa greuge. Convé treballar per restaurar la confiança de les persones usuàries d'aquest servei.

D'acord amb el que s'ha exposat, formulem uns suggeriments a l'Àrea Metropolitana de Barcelona, que ha respost. L'expedient segueix el seu curs.

AO 00162/2022
En tramitació

Avaria general de trens de Renfe

El 14 de setembre iniciem una actuació d'ofici per analitzar l'actuació de les administracions amb relació a una avaria del sistema de comunicacions d'Adif que, el matí del 9 de setembre de 2022, va comportar que no circulés cap tren de Renfe a Catalunya per via convencional. Tot i la resolució de la incidència cap les 8.05 hores, hi va haver retards i problemes en l'operativitat durant unes hores.

El 14 de setembre mateix demanem a la Direcció General de Transports i Mobilitat informació detallada sobre l'incident, però encara no hem rebut resposta, malgrat la reiteració de la petició el 10 d'octubre.

AO 00195/2022
En tramitació

Accident de dos trens de Rodalies el 7 de desembre

El 7 de desembre es va produir un accident entre dos trens de passatgers de la línia R4 de Rodalies a l'estació de Montcada i Reixac - Manresa.

Protecció Civil va activar el pla per accidents ferroviaris (FERROCAT) perquè sembla que hi va haver unes 150 persones ferides, la majoria de caràcter lleu. Durant unes hores es va veure afectat el funcionament del servei i es va interrompre la circulació de trens de les línies R4, R7 i R12 entre les estacions de Montcada Bifurcació i Terrassa.

S'obre aquesta actuació d'ofici per analitzar l'actuació de les administracions públiques, especialment amb relació als fets exposats i la garantia del dret a la mobilitat de les persones. També s'estudiarà l'atenció prestada a les persones directament afectades per l'accident.

■ **SEGURETAT CIUTADANA I JUSTÍCIA**

3.5. SEGURETAT CIUTADANA I JUSTÍCIA

29. EL DRET DE DEFENSA DE LA POBLACIÓ PENITENCIÀRIA I EL SISTEMA DE COMUNICACIÓ AMB ELS SEUS LLETRATS O LLETRADES

L'orientació jurídica que es presta a les persones que estan internes en centres penitenciaris i, en especial, a les persones que fa poc que hi han ingressat és un tema que preocupa especialment la institució del Síndic de Greuges en la seva condició de Mecanisme Català per a la Prevenció de la Tortura (MCPT).

L'Equip de Treball de l'MCPT ha comprovat, després d'entrevistar-se amb persones que fa poc que han ingressat en un centre penitenciari, que aquestes persones han parlat amb els seus familiars de referència però no amb l'advocat o l'advocada que se'ls ha assignat, perquè desconeixen qui és. La manca d'informació relativa a la seva situació processal penal els genera angoixa i preocupació, amb el benentès que l'entrada a presó ja és, *per se*, un moment traumàtic que té un gran impacte.

En aquest context, la institució va obrir una actuació d'ofici en el marc de la qual va fer diverses consideracions sobre aquest tema, que va traslladar al Consell dels Il·lustres Col·legis d'Advocats de Catalunya (CICAC) per conèixer el seu posicionament i les mesures que calia prendre.

La institució va rebre un primer informe que va ser aprovat pel Ple del Consell en la sessió del 22 de juliol de 2022. En l'informe s'exposa la situació actual i les propostes de millora que ha fet el Consell en el marc del grup de treball que s'ha creat enguany amb la finalitat d'analitzar possibles millores en l'atenció jurídica a les persones ingressades als centres penitenciaris de Catalunya.

La informació rebuda va ser analitzada i, un cop valorada, es van emetre noves consideracions i recomanacions, en el sentit d'ampliar les hores del conveni per a la prestació del servei jurídic i designar un professional del Servei d'Orientació Jurídica Penitenciària (SOJP) per prestar una primera orientació jurídica en el moment de l'ingrés a la presó. Aquestes mateixes consideracions van ser enviades al Departament de Justícia, que en el moment de tancar aquest informe encara no havia respost.

El Servei d'Orientació Jurídica Penitenciària i les quaranta hores d'assignació venen establertes pel Departament de Justícia i consten en el conveni amb el CICAC



Al seu torn, el CICAC va enviar un nou informe, aprovat en la sessió de 28 de novembre de 2022. Sobre la situació actual, s'hi indicava que les hores d'assignació per centre penitenciari venen establertes pel Departament de Justícia i consten en el conveni que manté el CICAC amb aquest departament per a la prestació del servei d'orientació jurídica penitenciària, en el marc del que estableix la Llei 1/1996, de 10 de gener, d'assistència jurídica

gratuïta, i l'article 17 del Decret 252/1996, de 5 de juliol, de creació de les comissions d'assistència jurídica gratuïta, de regulació del procediment per al reconeixement del dret d'assistència jurídica gratuïta i de la subvenció per a les actuacions professionals dels advocats i procuradors. En total s'ofereixen quaranta hores setmanals, que, segons el Consell, tot i que puguin semblar escasses per a tot el sistema penitenciari català, a la pràctica no s'esgoten, ja que el servei es presta a demanda dels interns, i hi ha dies en què està previst que es presti el servei però no es presta perquè cap intern no ho ha demanat.

Sobre la prestació del servei d'orientació jurídica en el moment de l'ingrés, la competència per adoptar aquesta decisió correspon al Departament de Justícia. Tanmateix, el CICAC ha planificat diverses accions perquè els interns tinguin més informació sobre l'existència d'aquest servei. D'una banda, ha ofert als centres penitenciaris xerrades informatives per explicar què és el servei i com funciona. Aquesta pràctica s'ha inclòs en la proposta de conveni per a la prestació del servei en l'exercici 2023. I d'altra banda, ha elaborat un tríptic informatiu sobre el servei.

Sobre la gestió de la llista d'espera, si bé el CICAC no disposa d'aquesta informació, en les seves tasques de coordinació de servei ofereix als centres penitenciaris la possibilitat de fer sessions extraordinàries per reduir-la.

El temps que destina el lletrat o lletrada a la consulta és de mitja hora. En cas que la consulta de la persona sigui més complexa, el lletrat o lletrada prepara l'escrit al seu despatx i sol·licita una sessió devolutiva amb l'intern per lliurar-li l'escrit que hagi elaborat.



La institució del Síndic de Greuges ha recomanat que es designi un professional del SOJP per prestar una primera orientació jurídica en el moment de l'ingrés a presó

En resposta a les recomanacions de la institució del Síndic de Greuges i, en particular, la relativa a la designació d'un professional del SOJP per prestar una primera orientació jurídica en el moment de l'ingrés a presó, el CICAC ha informat que estudiarà la manera de poder incorporar aquesta petició a la prestació del servei l'any 2023, de manera que sigui compatible amb el nombre d'hores establertes per a la prestació del servei, i la conveniència o no d'allargar la llista d'espera de cadascun dels centres. Una fórmula que proposa consisteix a:

- Comptar amb el compromís dels centres penitenciaris de lliurar el tríptic informatiu del servei a totes les persones que ingressen al centre.
- Comptar amb el compromís dels centres penitenciaris de reservar hores en les llistes setmanals a persones que estan internes o que acaben d'ingressar al centre, de manera que s'obtingui la garantia que seran ateses pel servei durant la setmana següent (com a molt) de l'ingrés al centre. En

aquest sentit, el CICAC sol·licitarà que s'assumeixi aquest compromís a través del Departament de Justícia.

Així mateix, cal fer palès que la institució del Síndic de Greuges valora positivament la sèrie de millores que el CICAC ha sol·licitat al Departament de Justícia, per exemple en relació amb els mitjans materials per prestar el servei, en el circuit de funcionament o en la comunicació dels lletrats o lletrades orientadors del servei amb el personal del centre penitenciari i, en especial, amb els professionals de la Junta de Tractament i amb els mediadors culturals.

El CICAC també ha informat que a la proposta de conveni per a la prestació del servei l'any 2023, el Departament de Justícia hi ha afegit l'obligació del centre penitenciari d'adoptar mesures per disposar dels professionals corresponents mentre es presti l'assistència lletrada, quan es tingui constància que l'intern té necessitats específiques (per exemple, quan es necessiti servei de traducció o d'interpretació de llenguatge de signes).

Sobre la millora relativa a l'accés a la documentació per part del lletrat o la lletrada del servei, cal posar en relleu que la institució del Síndic de Greuges ha obert una actuació d'ofici després de tenir coneixement que la Secció Tercera Penal de l'Audiència Nacional ha resolt autoritzar que les entrevistes entre una persona que és a la presó i el seu advocat o advocada es duguin a terme sense barreres físiques que s'interposin entre la comunicació dels interlocutors, a fi de facilitar l'intercanvi i la consulta de documentació i el visionament de la documentació digitalitzada, i amb servei d'interpretació. El tribunal també ha autoritzat l'advocat o advocada a anar a aquestes trobades amb el seu ordinador portàtil o tauleta per facilitar l'intercanvi, la consulta i el visionament de la documentació digitalitzada. Per la seva banda, a la persona privada de llibertat se l'ha autoritzat a tenir un ordinador portàtil sense internet que contingui una còpia digitalitzada de les actuacions per treballar en la seva defensa.

Es fa palès que cal facilitar a la població reclusa les eines i els recursos digitals per poder accedir als seus expedient judicials a fi que pugui treballar de manera efectiva en la seva defensa



La institució del Síndic de Greuges és del parer que avui en dia el sistema judicial està en plena fase de transformació cap a la digitalització completa: a les parts se'ls lliura tota la documentació en DVD, CD o mitjançant descàrregues des del núvol, i el paper està desapareixent. Per tant, es fa palesa la necessitat de facilitar a la població reclusa les eines i els recursos digitals perquè pugui accedir als seus expedients judicials i estudiar les seves causes en format electrònic per fer efectiu el seu dret de defensa.

Des d'aquesta òptica, es va demanar informació a la Secretaria de Mesures Penals, Reinserció i Atenció a la Víctima, que va respondre, en síntesi, que

el conveni de col·laboració que es va signar entre el Departament de Justícia i el CICAC per a la implementació del programa de videocomunicacions entre les persones internes en centres penitenciaris i centres educatius de justícia juvenil i les seves defenses està en procés de revisió, amb l'objectiu d'ampliar-ne l'abast i d'implementar les millores tecnològiques i les adaptacions normatives que facin possible els nous serveis als departaments de comunicacions dels centres penitenciaris.

En vista d'això, la institució del Síndic de Greuges farà un seguiment de les accions que esmenta la Secretaria i que estan en procés de revisió, d'implementació o de canvi. Amb tot, pel que fa al tema concret de les comunicacions per videoconferència, la institució ha posat en relleu que ha de quedar assegurat que són complementàries de les entrevistes presencials dels lletrats i lletrades i no poden substituir-les, atès que les entrevistes constitueixen la base fonamental de la defensa lletrada de les persones privades de llibertat.

30. ELS JUTJATS DE PAU A CATALUNYA I LA SEVA TASCA CONCILIADORA I D'AUXILI JUDICIAL

Arran de diverses informacions que posaven de manifest que el Projecte de llei orgànica d'eficiència organitzativa del servei públic de justícia posava en qüestió la figura dels jutjats de pau, la institució del Síndic de Greuges ha volgut subratllar-ne la rellevància com a articuladors d'una justícia pròxima i restaurativa.

Els jutjats de pau van ser creats per reial decret l'any 1855. A Catalunya, el jutjat de pau és una institució arrelada des de fa anys, reconeguda per l'Estatut d'autonomia, amb vocació de ser un servei per millorar les relacions veïnals. Actualment, 898 dels 947 municipis catalans tenen un jutjat de pau.

Els jutjats de pau estan presents als municipis on no hi ha jutjat de primera instància i instrucció. Són òrgans unipersonals i fan tràmits, actes de conciliació i mediació, i solucionen problemes diaris de la ciutadania perquè coneixen la gent i el context específic del municipi. Els jutjats de pau duen a terme les funcions que estableix l'article 100 de la Llei orgànica del poder judicial:

- En l'ordre civil, tenen competència en la substanciació en primera instància, decisió i execució dels processos que la llei determini (judicis verbals fins a 90 euros i actes de conciliació). Compleixen també la resta de funcions que la Llei els atribueixi.
- En l'ordre penal, poden intervenir en actuacions penals de prevenció, o per delegació, i en aquelles altres que disposin les lleis.
- Gestionen les actuacions d'auxili jurisdiccional dels dos àmbits anteriors a través del compliment dels exhorts que reben d'altres jutjats ordinaris.

El jutjat de pau és una institució arrelada des de fa anys a Catalunya, reconeguda per l'Estatut d'autonomia, i neix com un servei de millora de les relacions veïnals



Aquestes funcions de tramitar els judicis de poca quantia, de prevenció i d'auxili són clau per aportar estabilitat al municipi, i suprimir els jutjats de pau significaria no només incrementar la litigiositat i la conflictivitat als municipis, que recauria en els tribunals d'instància, sinó també una invasió competencial, perquè buidaria de contingut l'article 108.1 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya. En aquest sentit, l'article 108 de l'Estatut d'autonomia, "Justícia de pau i de proximitat" estableix el següent:

"1. La Generalitat té competència sobre la justícia de pau, en els termes que estableixi la Llei orgànica del poder judicial. En els mateixos termes, correspon al Consell de Justícia de Catalunya el nomenament dels jutges.

La Generalitat també es fa càrrec de llurs indemnitzacions i és la competent per a la provisió dels mitjans necessaris per a l'exercici de llurs funcions. Li correspon també la creació de les secretaries i llur provisió.

2. La Generalitat, en les poblacions que es determini i d'acord amb el que disposa la Llei orgànica del poder judicial, pot instar que s'estableixi un sistema de justícia de proximitat que tingui per objectiu resoldre conflictes menors amb celeritat i eficàcia”.



Els jutjats de pau tenen una funció conciliadora i d'auxili judicial, són els garants de la justícia de proximitat i procuren estabilitat municipal, estalvi econòmic i una reducció de la litigiositat

El Projecte de llei orgànica d'eficiència organitzativa del servei públic de justícia comportaria suprimir la figura del jutjat de pau i substituir-la per les oficines de justícia als municipis. Amb aquest projecte:

- Es modificaria l'organització dels jutjats de pau actuals, que quedarien incardinats dins de l'organització de les oficines de justícia, destinades a donar un servei més enllà de les competències estrictes que s'assignen actualment als jutjats de pau.

- Es desmuntaria l'organització actual pel que fa a mitjans, tipologia de serveis, relacions de treball i personal col·laborador.

- D'acord amb el Projecte, no sembla que ningú hagi d'assumir les funcions dels jutjats de pau actuals, la qual cosa suposa una pèrdua d'aquestes tasques que procuren estabilitat municipal, estalvi econòmic i una reducció de la litigiositat.

Des del primer moment el Departament de Justícia de la Generalitat ha rebutjat l'eliminació de la institució del jutjat de pau i ha proposat als grups parlamentaris catalans al Congrés dels Diputats fer un front comú per introduir una esmena a aquesta nova llei estatal i evitar que desapareguin, com a mínim a Catalunya.

Al seu torn, el Parlament de Catalunya també ha donat suport a aquesta figura. A la Moció 128/XIV del Parlament de Catalunya, de data 30 de juny de 2020, sobre els jutjats de pau com a garants del servei de justícia de proximitat arreu del territori, el Parlament insta el Govern a:

- Treballar per evitar l'eliminació dels jutjats de pau i defensar-ne la permanència als municipis de Catalunya.

- Reclamar al Govern espanyol i als grups parlamentaris del Congrés dels Diputats i del Senat la modificació del Projecte de llei orgànica d'eficiència

organitzativa del servei públic de justícia en el sentit de no suprimir els jutjats de pau i de mantenir les seves funcions a Catalunya.

La institució del Síndic de Greuges reivindica la funció que exerceixen els jutjats de pau en l'àmbit municipal, ja que eviten la demora dels conflictes veïnals i agiliten l'administració de justícia



Arran d'aquesta moció, el Departament de Justícia ha elaborat diverses esmenes al Projecte, que es van trametre formalment al Ministeri de Justícia el mes de juliol, en el sentit que:

- Les comunitats autònomes amb competències en matèria de justícia que, d'acord amb els seus estatuts d'autonomia, tenen competències en matèria de justícia de pau, puguin crear i regular una figura, la d'un tercer neutral, nomenat per l'ajuntament respectiu, que entronqui amb la figura tradicional dels jutjats de pau i que sigui una primera instància, pròxima en el territori, amb funcions de solució de controvèrsies.
- S'eviti el decalatge entre la data de constitució de les oficines de justícia i la data de la seva entrada en funcionament, a fi que no s'eliminin els jutjats de pau.

La institució del Síndic de Greuges ha obert actuació d'ofici (AO-00101/2022) per fer el seguiment d'aquesta problemàtica. Aquesta institució reivindica que els jutjats de pau exerceixen una funció importantíssima de justícia de proximitat en l'àmbit municipal, que resol sense demora els conflictes veïnals i que agilitza i alleugera la mateixa administració de justícia. D'acord amb les nostres competències, hem traslladat l'actuació d'ofici al Defensor del Poble espanyol perquè en tingui coneixement i pugui fer-ne una valoració i un seguiment.

31. INCIVISME I INSEGURETAT CIUTADANA

L'espai públic és el lloc principal on es desenvolupen les relacions ciutadanes, on s'exerceixen els drets i les llibertats fonamentals, i on la seguretat es configura com un factor imprescindible per gaudir d'aquests drets i llibertats.

Tot i així, la convivència no sempre és pacífica. No és gens d'estranyar que sorgeixin incidents entre els usuaris de l'espai públic i els residents de determinades zones, en forma de molèsties, sorolls, actes incívics i, també, delinqüència.

Aquests problemes es relacionen directament amb la seguretat i amb la percepció personal que en té cadascú. Però, abans de fer cap valoració subjectiva, cal determinar què s'entén per *seguretat*, quin és el model que demana la societat i quin ha de ser el mínim exigible a les administracions públiques, que són les que han de garantir en última instància el gaudi de drets i llibertats fonamentals.

La seguretat ciutadana i la pau pública formen les dues cares d'una mateixa moneda. La seguretat ciutadana és la garantia que els drets i les llibertats reconeguts i emparats per la Constitució puguin ser exercits lliurament per la ciutadania, i que no siguin simples declaracions formals mancades d'eficàcia jurídica. Conformen un dels elements essencials de l'estat de dret, i es materialitza com el conjunt d'accions i mesures tendents a garantir la protecció de les persones i dels seus béns, i a mantenir la pau pública.

El mateix concepte de *seguretat* introdueix el de *pau pública*, entès com un concepte més ampli que el d'*ordre públic*. Així, la pau pública és definida pel Tribunal Suprem (sentència núm. 458/2019, de 9 d'octubre de 2019) com el conjunt de condicions externes que permeten el desenvolupament normal de la convivència ciutadana o l'exercici normal dels drets i les llibertats públiques; o, de forma més sintètica, com la normalitat en la convivència ciutadana.



El concepte de *pau pública* conté una concepció més àmplia que el d'*ordre públic*

Cal dir que s'atempta contra la pau pública quan es produeix alarma social i es pertorba la vida de la ciutadania, encara que dins de la pretesa pau pública poden coexistir desordres accidentals i afectacions de la tranquil·litat de menor intensitat.

A fi de tenir una visió completa dels problemes que genera la convivència, a banda del binomi entre seguretat i pau pública cal advertir d'un tercer angle que conformaria el triangle: l'actuació de l'Administració.

En aquest context, cal entendre com a *Administració* els diferents cossos policials, als quals s'ha atribuït tradicionalment la tasca de mantenir la pau i l'ordre públic, tot i que també es podria fer referència al Ministeri Fiscal, com a garant de la legalitat.

Les conductes incíviques s'identifiquen, en termes generals, amb la generació de brutícia al carrer, sorolls, destrosses al mobiliari urbà, conductes al límit de legalitat (consum de begudes alcohòliques i drogues), baralles i apropiacions d'espais públics. Cal dir, però, que aquest tipus de conductes són una font d'inseguretat i provoquen que la resta de les persones que fan ús dels espais públics se sentin coaccionades o pateixin una disminució en el gaudi dels seus drets, i, en conseqüència una reducció de la seva qualitat de vida.

En aquest sentit és fonamental el paper preventiu que desenvolupen els diferents cossos policials en l'àmbit de les seves competències, perquè amb les seves intervencions ajuden a reconduir conductes potencialment incíviques o a minimitzar la repercussió de les conductes que ja tenen lloc. La presència policial estàtica en determinades zones o intervals horaris pot ser suficient per evitar incidents en l'espai públic.

Des del punt de vista preventiu, la presència policial pot evitar mals majors, tant a les persones que fan ús de l'espai com a les persones que poden ocasionar l'acció incívica, ja que no seran denunciades i, per tant, sancionades.

Una altra situació es produeix quan l'actuació policial és reactiva i es requereix la presència d'agents per restablir l'*statu quo* inicial. Les diferents normatives municipals sobre convivència que preveuen sancions poden contribuir a restablir aquest *statu quo*, però la finalitat d'aquestes normatives no és imposar sancions. Donar a conèixer la normativa sobre convivència és una oportunitat per evitar conductes antisocials i incíviques, i no solament com a element punitiu. El fet de disposar de normes que castiguin les persones infractores no implica necessàriament que es produeixi menys incivisme, ja que no totes les conductes antisocials són denunciades i sancionades.

Tot i així, els cossos policials han d'actuar coordinadament amb altres serveis de les administracions, com els serveis socials, els serveis de neteja, els serveis de condicionament urbà i els de proximitat a la ciutadania. Només una visió d'espai públic compartit, on es respectin els drets i les llibertats de totes les persones que en fan ús, pot generar una zona lliure de conflictes i, per tant, la reducció a mínims de situacions de conductes antisocials o incíviques.

El treball coordinat entre cossos
policials, serveis socials, neteja,
condicionament urbà i proximitat a la
ciutadania contribueix a garantir un ús
de l'espai públic sense conflictes



El paper dels cossos policials en aquestes situacions ha de tendir a més a afavorir l'entesa entre les parts i no tant a sancionar. Han de generar la situació idònia de confiança per enfortir la convivència pacífica en l'espai públic i, en conseqüència, per millorar la sensació de seguretat i reduir les conductes antisocials i/o incíviques.

En aquest sentit, cal destacar les actuacions dutes a terme en el marc de l'actuació d'ofici AO-00197/2021, iniciada per analitzar la gestió de la Guàrdia Urbana de Barcelona (GUB) dels macrobotellots que es van organitzar a la ciutat de Barcelona durant les festes de la Mercè i que van anar acompanyats d'aldarulls i violència. La institució del Síndic de Greuges va observar que, amb les restriccions i el tancament de l'oci nocturn a causa de la covid-19, el fenomen dels botellots s'havia incrementat, i això suposava un problema de salut, ja que no es respectaven les mesures sanitàries i de seguretat, i també un problema d'ordre públic, atès que es pertorbava el descans de les persones, la qual cosa generava problemes de convivència i aldarulls a l'espai públic.

Segons la informació que va facilitar l'Ajuntament de Barcelona, s'havien adoptat mesures, com ara controlar i corregir el consum d'alcohol i substàncies estupefaents a la via pública, evitar conductes violentes i delictives o vetllar pel descans dels veïns. La GUB també va coordinar-se amb altres cossos policials i entitats implicades, a fi d'adoptar mesures preventives en els espais públics.

Amb tot, la institució del Síndic de Greuges va suggerir la creació d'una comissió formada per una pluralitat de membres, tant de la societat civil com de l'Administració, amb la finalitat d'atendre les necessitats d'oci nocturn de les persones joves i evitar nous tancaments de l'oci nocturn, i també per preservar la salut i l'ordre públics.

El suggeriment va ser acceptat, atès que l'Administració havia posat en marxa la Taula ciutadana per a una nit cívica i segura, que abordava de manera integral el fenomen de les concentracions de persones i el consum d'alcohol en l'espai públic, més enllà de la visió i la intervenció policial.

Altres expedients de queixa (Q-02646/2022 i Q-05481/2022) fan referència a la presumpta manca d'intervenció policial tot i haver-se'n requerit la presència. En el primer dels casos, una veïna de Sant Pere de Ribes es queixava de les molèsties que generaven un grup de joves en una zona propera al seu domicili i de la manca d'intervenció de la Policia Local.

La informació facilitada per l'Ajuntament de Sant Pere de Ribes va ser que des de l'any 2015 s'havien atès totes les trucades efectuades per la persona interessada, sense que en cap moment s'hagués observat cap infracció de normativa o de comportaments incívics.

La zona no presentava cap conflictivitat concreta, o així s'observava, perquè la persona interessada era l'única veïna que es queixava a la Policia Local. La raó fonamental de l'escassa conflictivitat podia ser que les intervencions policials es limitaven a reconduir conductes, i els joves, en detectar la presència policial, tant quan la requeria la veïna com quan s'instal·lava un dispositiu de caràcter preventiu, canviaven d'actitud.

Pel que fa al segon cas, una persona va presentar una queixa pels aldarulls i les baralles que ocasionava l'actitud incívica dels usuaris d'una sala de venopunció i reducció de danys a Barcelona.

La institució va preguntar l'Administració local sobre les actuacions concretes que havia dut a terme i les que estaven previstes, i l'Administració va informar que a l'espai d'influència d'aquest centre d'atenció i seguiment (CAS) es treballa de manera intensa des de fa alguns anys. S'han creat taules de treball amb diferents serveis municipals i amb els comerciants i

veïns afectats, a més dels responsables del CAS, i s'han fet reunions periòdiques per informar les persones afectades de la situació en què es troba el conflicte. No obstant això, la GUB fa un servei diari, en forma de punts estàtics i patrullatge, a més del servei contractat pel mateix CAS a la via pública, per treballar més intensament amb les persones usuàries del centre i evitar conflictes veïnals.

L'Administració ha fet esforços per evitar que les persones usuàries del centre es quedin a la via pública i perquè, en cas que ho facin, no destorbin la resta d'usuaris. L'abordatge del problema no es pot fer únicament des de la vessant policial, sinó que es requereix una intervenció activa i coordinada per minimitzar l'efecte negatiu d'un ús de l'espai públic que genera conflictes.

La GUB continua treballant a la zona per reduir la conflictivitat veïnal, i en les reunions de les taules de treball és receptiva a les diferents propostes que presenten les persones afectades.

ACTUACIONS D'OFICI

AO 00006/2022
Finalitzada

Un intern mort al Centre Penitenciari Puig de les Basses

S'obre actuació d'ofici per investigar les circumstàncies de la mort d'un intern al Centre Penitenciari Puig de les Basses el 13 de gener de 2022.

Segons la resolució que se'ns fa arribar, la mort es va produir per un acte d'autòlisi voluntari amb un llençol quan l'intern es va quedar sol a la cel·la. Els funcionaris de vigilància i el metge no van poder fer res per salvar-li la vida.

L'intern estava en règim ordinari, tot i que presentava problemes de salut actius rellevants: abús de drogues, discapacitat intel·lectual, angoixa i dependència per consum de cannabinoides i consum nociu. Rebia seguiment psiquiàtric i psicològic i no s'havia detectat risc autolític.

D'acord amb la informació tramesa, constatem un nou cas de patiment humà als centres penitenciaris; una persona que decideix treure's la vida sense que quedin prou clares ni objectivades les raons per les quals va decidir fer-ho. La vida a la presó pot generar angoixa i problemes d'adaptació, i això s'agreuja en persones amb problemes psiquiàtrics o amb discapacitat intel·lectual.

Per això, cal insistir que no convé que les persones amb discapacitat intel·lectual estiguin en règim de vida ordinari. Cal ubicar-los en espais específics. Per la seva especificitat i vulnerabilitat, necessiten una atenció individualitzada i més acompanyament.

AO 00009/2022
Finalitzada

Un intern de la Unitat Hospitalària Psiquiàtrica Penitenciària fa un forat a la paret de l'habitació i passa la nit a l'habitació del costat

Arran de la visita de l'equip del Mecanisme Català per a la Prevenció de la Tortura al Centre Penitenciari Brians 1, el 26 de gener de 2022, es va saber que un intern de la Unitat Hospitalària Psiquiàtrica Penitenciària de Catalunya va fer un forat a la paret de l'habitació i va passar a l'habitació del costat, on hi havia una noia de vint-i-dos anys. El personal de la unitat no va advertir res fins l'endemà al matí.

Segons la informació rebuda, el Servei d'Inspecció va incoar una informació reservada, la qual encara es troba en fase d'instrucció. Pel que fa a la interna afectada, continua complint la mesura de seguretat i no s'han detectat efectes relacionats amb l'incident. Quant a l'intern, es troba a la unitat de rehabilitació del CP Brians 2, on també compleix internament en una unitat de salut mental per ordre judicial. Tampoc no s'han detectat efectes ni seqüeles arran de l'incident protagonitzat. Per tal d'evitar que es tornin a produir fets semblants, s'ha aprovat la instal·lació de càmeres de videovigilància a les habitacions de subaguts.

D'acord amb això, i per bé que la informació reservada segueix en tramitació, en vista de les mesures adoptades, finalitzem la nostra actuació.

AO 00017/2022
Finalitzada

Canvi de criteri en l'aplicació de la Llei orgànica 4/2015, de protecció de la seguretat ciutadana

El 15 de febrer de 2022 el Síndic de Greuges incoa expedient d'actuació d'ofici per investigar el canvi de criteri en l'aplicació de la Llei orgànica 4/2015, de 30 de març, de protecció de la seguretat ciutadana (coneguda com a *lleï mordassa*). Se'ns ha informat que el Departament d'Interior no aplicarà la llei esmentada a les manifestacions i no multarà els manifestants que protestin pacíficament ni els periodistes que informin d'aquestes mobilitzacions. Els Mossos d'Esquadra aixecaran acta, si escau, però el procés d'instrucció dependrà de la Direcció General d'Administració de Seguretat, que no forma part de l'estructura de la policia catalana. És a dir, se separen el procés de denúncia i el d'instrucció dels expedients, per una dependència orgànica diferenciada.

Un cop rebuda la informació facilitada per la Direcció General d'Administració de la Seguretat, queda acreditat que el fet de no denunciar les persones que es limiten a fer una protesta pacífica i sense perill queda emparat per la causa de justificació de l'exercici del legítim dret a la manifestació.

AO 00020/2022
Finalitzada

Protocols d'ús dels projectils de foam

La nostra institució té coneixement d'un possible ús incorrecte dels projectils de goma EVA (*foam*), especialment els SIR-X, per part de la BRIMO del cos de Mossos d'Esquadra. Sembla que els protocols autoritzen que es dispari a unes distàncies inferiors a les recomanades pel fabricant, malgrat les greus conseqüències que això pot comportar. Per tant, obrim actuació d'ofici sobre la revisió dels protocols d'ús dels projectils de *foam* utilitzats per la Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra.

La Direcció General de Policia informa sobre les indicacions del fabricant per a la llançadora i els projectils SIR i SIR-X; les distàncies recomanades d'utilització; les diferències entre SIR i SIR-X, i el nombre de projectils demanats per a 2021 i 2022. Informa que el protocol d'ús de les llançadores s'adequarà a les conclusions de la Comissió d'Estudi del Model Policial. A més, s'adquiriran càmeres per instal·lar-les a les llançadores i millorar la traçabilitat del seu ús.

Vista aquesta informació, donem per finalitzades les nostres actuacions.

AO 00023/2022
Finalitzada

Estat de les cel·les al Centre Penitenciari Ponent

Incoem l'expedient d'actuació d'ofici per estudiar una denúncia feta sobre l'estat de les cel·les al Centre Penitenciari Ponent. Els sindicats del centre denuncien que hi ha cel·les del centre en un estat deplorable: hi ha xinxes, paneroles i rates. Algunes no disposen d'interfons ni d'aparells de detecció de fums. Les dutxes també es troben en molt mal estat.

Amb l'actuació es constata que són poques les cel·les del centre que es troben inhabilitades i que el servei de control de plagues es fa mensualment; per tant, no calen intervencions extra o d'urgència. També queden acreditades les reformes de 2021 per adequar les instal·lacions.

AO 00024/2022
Finalitzada

Precisió de l'algoritme del RisCanvi i efectes per a la població penitenciària

Des de 2009, per a la predicció del risc d'aparició de determinades conductes de la població penitenciària, s'utilitza un protocol anomenat RisCanvi. Segons certes informacions, hi podria haver imprecisions que podrien afectar la llibertat dels presos. Per tant, obrim actuació d'ofici per analitzar la situació.

Segons l'informe rebut, el resultat de l'auditoria implica que el model funciona i respecta els estàndards. No discrimina per motius de nacionalitat, sexe o variables que no depenen de la responsabilitat individual. A més, es pot augmentar la capacitat predictiva a través de models d'intel·ligència artificial.

S'hi han detectat diverses àrees de millora i s'està treballant per augmentar-ne el poder predictiu i la interpretabilitat, així com per analitzar si existeixen biaixos en les escales que requereixin un ajustament.

En qualsevol cas, no hi ha relació directa entre la valoració RisCanvi i els processos de presa de decisions sobre els reclusos. Aquestes decisions les prenen òrgans col·legials.

D'acord amb la informació obtinguda, es constata que és una eina que s'avalua i es revisa, i que s'utilitza per establir programes individualitzats de tractament. Per tant, tanquem les actuacions.

AO 00027/2022
Finalitzada

Control en la introducció d'objectes prohibits i substàncies tòxiques dins dels centres penitenciaris per part de professionals penitenciaris

El dia 22 de febrer de 2022 la institució va ser coneixedora que els Mossos d'Esquadra havien detingut quatre professionals penitenciaris per la presumpta comissió d'un delictes de tràfic de drogues i introducció d'objectes prohibits al Centre Penitenciari Brians 2, en connivència amb alguns interns. Obrim aquesta actuació d'ofici per investigar els fets.

La resposta rebuda de la Secretaria de Mesures Penals, Reinserció i Atenció a la Víctima informa del procediment de control per a tota persona que accedeixi al centre penitenciari; el procediment que se segueix quan hi ha indicis més que suficients per determinar que s'està produint l'entrada d'objectes prohibits i substàncies tòxiques a l'interior dels centres penitenciaris, i la coordinació amb el cos de Mossos d'Esquadra.

Pel que fa a les persones implicades, tres són personal penitenciari (actualment suspesos de les seves funcions) i un és personal del Centre d'Iniciatives per a la Reinserció (CIRE) i ja ha estat acomiadat.

Vista la situació, considerem suficient la informació facilitada i donem per finalitzades les actuacions.

AO 00048/2022
En tramitació

Protocol d'aplicació dels mitjans coercitius d'aïllament provisional i de contenció mecànica en els centres penitenciaris de Catalunya

La nostra institució va lliurar al Parlament de Catalunya l'informe *Les contencions mecàniques al sistema penitenciari de Catalunya. Anàlisi de la seva praxi i del marc regulador*, que analitza la Circular 1/2022, per la qual s'aprova el protocol d'aplicació dels mitjans coercitius d'aïllament provisional i de contenció mecànica en els centres penitenciaris de Catalunya.

El Departament de Justícia ens va trametre una anàlisi tècnica de les nostres observacions, conclusions i recomanacions, i va fer una sèrie de consideracions relatives a la política del Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya pel que fa a l'àmbit de l'execució de penes i les accions prioritàries que s'estan desenvolupant, les quals compartim.

S'ha constatat que les guies d'actuació penitenciària (GAP) no estan publicades al web institucional, i n'hem demanat la publicació per garantir que són públiques, d'acord amb el principi de transparència recollit a la llei.

AO 00054/2022
Finalitzada

Canvis en la cúpula policial del cos dels Mossos d'Esquadra i en la Comissaria General d'Investigació Criminal

El president de la Generalitat va comparèixer davant del Ple del Parlament per donar comptes sobre el canvi a la cúpula del cos de Mossos d'Esquadra (CME) i a la Comissaria General d'Investigació Criminal (CGIC), i per votar la creació de dues comissions d'investigació sobre aquests fets. Ara bé, no va informar del perquè dels canvis, i obrim actuació d'ofici per analitzar la situació.

La informació facilitada per la Direcció General de la Policia ha permès resoldre l'actuació d'ofici: no s'observen indicis o signes d'actuació irregular per part de l'Administració. Els canvis s'han produït, d'una banda, per dotar l'organització d'una estructura de comandament més col·legiada i, d'altra banda, per assolir l'objectiu de seguretat. Això és congruent amb les finalitats marcades en l'horitzó 2030.

AO 00055/2022
Finalitzada

Deficiències en els equips de respiració autònoma dels Bombers de la Generalitat

Incoem aquest expedient d'actuació d'ofici per analitzar, d'una banda, l'informe elaborat pel fabricant dels equips de respiració autònoma (ERA) dels Bombers de la Generalitat. Aquest informe alertava d'un problema en el manòmetre que indica l'aire disponible, i això pot haver causat almenys vint incidents en els últims dos anys, perquè els bombers es van quedar sense aire en actuacions contra incendis. D'altra banda, es vol investigar l'estat de revisió o substitució dels ERA que han d'utilitzar els bombers en actuacions d'incendi i salvament.

La Direcció General de Prevenció, Extinció d'Incendis i Salvaments posa en relleu que l'informe elaborat pel fabricant només indicava el mal funcionament d'un equip ERA, però que no feia cap referència sobre la humitat o aigua en l'equip, motiu pel qual no pot ser considerat com una advertència sobre tots els equips que pogués ser equiparable a la incidència analitzada en aquest expedient d'actuació d'ofici.

No obstant això, s'ha constatat que l'Administració, vista la incidència amb alguns ERA, ha adoptat mesures urgents i immediates per garantir la salut i seguretat del personal. S'ha fet una revisió integral dels aparells, s'han revisat les botelles d'aire i s'han comprat 400 equips nous.

Vistes les mesures adoptades, donem per finalitzades les actuacions.

AO 00060/2022
Finalitzada

La Guàrdia Urbana i les funcions d'inspecció de la normativa laboral

El Síndic de Greuges ha tingut coneixement que l'Ajuntament de Barcelona i la Direcció General d'Inspecció de Treball han signat un acord de col·laboració, amb la finalitat que els agents de la Guàrdia Urbana (GUB) facin funcions de detecció, inspecció i erradicació de pràctiques incorrectes en matèria laboral.

Inspecció de Treball continuarà exercint les competències de la vigilància de les normes laborals i l'exigència de responsabilitat per a qui no les compleixi, però la GUB informará de les irregularitats detectades en l'exercici de les seves funcions.

Obrim actuació d'ofici per analitzar i conèixer les condicions de l'acord signat i el protocol d'actuació.

La informació tramesa posa èmfasi en la signatura d'un protocol de coordinació entre l'Ajuntament de Barcelona, Barcelona Activa i la Direcció General de la Inspecció de Treball. Aquest document ha de permetre posar en coneixement de la Inspecció de Treball de Catalunya les situacions laborals irregulars de què pugui tenir coneixement l'Ajuntament de Barcelona, establint uns canals de comunicació àgils i la programació d'inspeccions conjuntes.

AO 00061/2022
Finalitzada

Presentació de denúncies als Mossos d'Esquadra

Arran de queixes sobre dificultats per presentar denúncies en dependències de Mossos d'Esquadra, s'obre una actuació d'ofici per investigar si s'informa que és obligatòria la cita prèvia o si no s'agafen denúncies.

Un cop rebut l'informe emès per la Direcció General de Policia en resposta a les qüestions plantejades, es posen de manifest les actuacions que s'han dut a terme amb caràcter específic pel que fa a cadascun dels casos afectats, i el sistema que regeix la utilització de la cita prèvia per a cadascuna de les comissaries en general. Si bé és cert que la cita prèvia es considera preferible, els casos greus i urgents són atesos sense cita prèvia i de manera preferent. A més, el sistema es revisa de manera contínua per detectar espais de millora.

No es detecta irregularitat i es tanquen les actuacions.

AO 00081/2022
Finalitzada

Problemes tècnics en l'ús de dispositius conductors d'energia

Aquesta actuació d'ofici analitza la utilització dels dispositius conductors d'energia (DCE) per part de Policia i Mossos d'Esquadra després que se sabés que no s'estan fent servir, tot i ser el procediment recomanat en certs casos.

L'Administració notifica que s'han detectat incidències amb la sincronització entre terminals informàtics en la transmissió d'arxius enregistrats pels dispositius de gravació de les comissaries de Sants i de l'Eixample.

La Direcció General de la Policia informa que s'han adquirit vint dispositius de gravació per evitar incidències amb els més antics. S'està valorant l'adquisició de nous models per minimitzar aquest risc.

AO 00085/2022
En tramitació

Presumpte suïcidi d'una dona transsexual en un centre penitenciari

Hem tingut coneixement de la mort recent d'una dona transsexual al Centre Penitenciari Brians 2. Sembla que es va suïcidar al departament especial de règim tancat.

Segons l'informe de la Secretaria de Mesures Penals, Reinserció i Atenció a la Víctima, la interna estava en procés de transició sexual i era atesa pel grup de gestió de gènere del centre i pel servei de salut mental. No estava donada d'alta al programa de prevenció de suïcidis i es trobava classificada en primer grau de tractament. El Servei d'Inspecció de la Secretaria ha incoat un expedient d'informació reservada per esclarir els fets.

D'altra banda, constatem que en els comunicats de fets elevats al director i cap de serveis, la interna és tractada en masculí i s'adrecen a ella pel nom d'Erik i no d'Erika. Demanem al Departament de Justícia si s'havien fet les actuacions perquè la interna fos tractada de conformitat amb el nom i la identitat sentida en tots els casos.

AO 00086/2022
Finalitzada

Agressió a cinc funcionaris al Centre Penitenciari Brians 2

Un intern del Centre Penitenciari Brians 2 agredeix cinc funcionaris al departament especial de règim tancat.

Després de rebre l'informe de la Secretaria de Mesures Penals, Reinserció i Atenció a la Víctima, constatem que els funcionaris agredits no van poder preveure l'escalament de la conducta agressiva mostrada per l'intern. Quan hi parlaven a través de la reixa de seguretat, es mostrava tranquil.

També, queda acreditat que els serveis mèdics van atendre els funcionaris agredits i posteriorment van ser derivats a la mútua i es va posar a la seva disposició el programa de suport psicològic. A més, se'ls ha ofert assistència jurídica per si volen denunciar els fets.

AO 00089/2022
Finalitzada

Tramitació de procediments sancionadors per denúncies del Cos Nacional de Policia

Es té coneixement d'una presumpta vexació i denúncia a una dona en una comissaria i s'obre actuació d'ofici per investigar els fets.

La persona denuncia tracte vexatori, acaba sent denunciada i se li imposa una sanció de 700,10 euros. S'obre actuació d'ofici per investigar la tramitació dels procediments sancionadors com a conseqüència de les denúncies del Cos Nacional de Policia.

L'informe de la Direcció General de la Policia permet esclarir les circumstàncies i no s'observen indicis d'actuació irregular per part de l'Administració.

AO 00098/2022
Finalitzada

Agressió a cinc funcionaris al Centre Penitenciari Ponent

Tenim coneixement que el dia 26 de maig de 2022 un intern del Centre Penitenciari Ponent va agredir cinc funcionaris, amb cops de puny, dos pals que tenia amagats sota el llit (fets a partir d'una escombra) i una defensa de goma que li va prendre a un funcionari.

La informació facilitada posa en relleu que l'intern va protagonitzar uns fets d'extrema gravetat, per la qual cosa hi van haver d'intervenir els funcionaris de vigilància. A l'intern se li ha incoat un expedient disciplinari per dues faltes molt greus i una de greu. També s'ha informat el Jutjat de Vigilància Penitenciària i el Jutjat d'Instrucció núm. 3.

En relació amb els funcionaris agredits, van rebre assistència mèdica i se'ls ha ofert el programa de suport psicològic i assistència jurídica per si volen denunciar els fets.

Vistes les mesures adoptades per l'Administració i els serveis posats a disposició dels professionals agredits, donem per finalitzades les actuacions.

AO 00101/2022
Finalitzada

Possible extinció dels jutjats de pau

Davant la possibilitat que l'Estat espanyol tramiti una llei que posaria en perill la figura dels jutjats de pau, aquesta institució va obrir una actuació d'ofici per estudiar la situació.

A Catalunya la figura del jutjat de pau està molt arrelada i el Departament de Justícia vol blindar-ne l'existència per davant de les oficines de mediació que vol crear l'Estat. S'ha proposat als grups parlamentaris catalans a Madrid fer front comú per introduir una esmena a aquesta nova llei estatal. La normativa suposaria eliminar competències reconegudes per l'Estatut d'autonomia.

Els jutges de pau fan tràmits, actes de conciliació, mediació i solucionen problemes diaris dels ciutadans del municipi perquè els coneixen. És una figura creada al segle XIX, que exerceix únicament en l'àmbit civil i registral en aquells municipis on no hi ha jutjat de primera instància i instrucció.

Ateses aquestes consideracions, hem donat trasllat de l'actuació d'ofici al Defensor del Poble perquè en tingui coneixement i en faci l'anàlisi, la valoració i el seguiment.

AO 00103/2022
Finalitzada

Baralla entre un policia de paisà i un home, que acaba encanonat

En un vídeo publicat a les xarxes socials es veu com un policia de paisà es baralla amb un home i l'acaba reduint, després de colpejar-lo amb el genoll a la cara i apuntar-lo amb la pistola al cap.

En el seu informe, l'Ajuntament indica que tan bon punt es va tenir coneixement dels fets, es va iniciar la tramitació de diligències informatives prèvies. Després de la investigació corresponent, s'ha acordat la incoació d'expedient disciplinari i la suspensió provisional de l'agent.

AO 00112/2022
Finalitzada

Exercici de dret de defensa en l'àmbit penitenciari

Hem tingut coneixement que la Secció Tercera Penal de l'Audiència Nacional ha autoritzat recentment que les entrevistes entre un acusat i el seu advocat es facin sense barreres físiques, facilitant l'intercanvi i la consulta d'informació, i amb assistència d'intèrpret, perquè l'acusat no parlava espanyol.

La primera vegada que això es va autoritzar judicialment a l'Estat espanyol va ser l'any 2013. Després d'obrir-se aquest camí, alguna vegada s'han donat autoritzacions similars, però continuen sent l'excepció.

A més, en aquest cas recent es va autoritzar l'advocat a portar el seu ordinador portàtil i a l'intern se'l va autoritzar a tenir un ordinador sense internet amb còpia digitalitzada de les actuacions, traduïdes al seu idioma.

Avui dia el sistema judicial està en plena fase de transformació cap a la digitalització, per la qual cosa es fa palesa la necessitat de facilitar als interns les eines i els recursos digitals per accedir als seus expedients judicials i estudiar les seves causes, a fi de poder treballar de manera efectiva en la seva defensa.

Rebut l'informe sobre aquest tema de la Secretaria de Mesures Penals, Reinserció i Atenció a la Víctima en resposta a les nostres preguntes, constatem que s'està treballant perquè això no sigui l'excepció.

Donem per finalitzades provisionalment les nostres actuacions en espera de rebre'n les actualitzacions adients. Amb tot, aprofitem per fer palès que sens perjudici de les comunicacions per videoconferència, ha de quedar assegurat el caràcter complementari i no substitutiu de les entrevistes presencials.

AO 00113/2022
En tramitació

L'assistència lletrada en el procediment d'ingrés a presó

Entre els tràmits previstos quan una persona entra a presó, no hi ha l'entrevista amb un jurista per assessorar sobre temes legals, però considerem que és un servei que caldria oferir; si més no, als interns preventius.

A hores d'ara els centres penitenciaris de Catalunya disposen del Servei d'Orientació Jurídica Penitenciària (SOJP), però no es preveu per defecte: cal demanar-ho. A més, atesa l'alta demanda, no s'hi pot accedir de manera immediata o amb la promptitud necessària.

D'altra banda, si bé a Catalunya hi ha catorze col·legis de l'advocacia que presten els serveis de torn d'ofici, serveis d'orientació jurídica i assistència lletrada, la prestació dels diferents torns no es fa de manera homogènia en tots els col·legis. Molts d'ells, tot i tenir un centre penitenciari en el seu àmbit territorial, no disposen de servei d'orientació jurídica penitenciari. Això perjudica el dret de defensa de la població reclusa.

El Consell de l'Advocacia Catalana (CICAC) ens informa de la situació actual i les propostes de millora del grup de treball creat, amb la participació del Departament de Justícia. Entre altres coses, asseguren que presten quaranta hores setmanals d'orientació jurídica en els diferents centres penitenciaris de Catalunya. Tanmateix, al nostre parer, quaranta hores setmanals és del tot insuficient per a les necessitats detectades.

Per això, a les peticions de millora que el CICAC sol·licita al Departament de Justícia en el seu informe, recomanem revisar el conveni subscrit per ampliar les hores setmanals del servei d'orientació jurídica i que es pugui oferir assistència jurídica en el moment d'entrada als centres penitenciaris.

AO 00123/2022
En tramitació

Estudi de la Unitat d'Hospitalització Psiquiàtrica Penitenciària de Catalunya

El 22 de juny de 2022 el Mecanisme Català de Prevenció de la Tortura (MCPT) va visitar la Unitat d'Hospitalització Psiquiàtrica Penitenciària de Catalunya (UHPP-C). Es tracta de la unitat psiquiàtrica de referència per a tot el sistema penitenciari de Catalunya i està gestionada per Sant Joan de Déu. Després de visitar totes les dependències de la UHPP-C, quedava pendent l'accés a certs documents, i vam obrir aquesta actuació d'ofici.

Vam demanar informació a l'Institut Català de la Salut i a la Secretaria de Mesures Penals, Reinserció i Atenció a la Víctima, i el Servei Català de la Salut comunica que respon a les qüestions plantejades, però falten dades, que reclamem. Al tancament de l'exercici, l'expedient està en tramitació.

AO 00130/2022
Finalitzada

Risc de vulnerabilitat d'una interna del Centre Penitenciari Brians 1

Aquesta institució incoa l'expedient d'aquesta actuació d'ofici per analitzar la situació d'una interna del departament especial de règim tancat del Centre Penitenciari Brians 1, així com la presumpta interacció provocativa d'alguns dels professionals, extrem que pot incidir de forma negativa en el seu estat anímic i, com a conseqüència, derivar en situacions conflictives que condueixen a l'adopció de mesures regimentals.

La interna demana tornar al Centre Penitenciari Ponent, especialment perquè es trobaria a prop de la seva parella i no hauria d'aguantar les presumptes provocacions d'alguns funcionaris de vigilància.

Demanem informació per poder estudiar el cas i, un cop rebuts els informes corresponents, tanquem actuacions perquè no s'hi detecten irregularitats.

AO 00143/2022
Finalitzada

Persona ferida de bala arran d'una intervenció policial

Actuació d'ofici per analitzar l'actuació d'un policia que va utilitzar l'arma de foc reglamentària en un incident a l'estació de Sants de Barcelona.

Vam rebre l'informe emès per la Direcció General de la Policia en resposta a les qüestions que els vam plantejar. S'hi fa constar la gravetat de la situació en què es van trobar els agents. La persona tenia una actitud agressiva i havia ferit una persona amb unes tisores de podar. Reaccionava contra els efectius policials atacant-los i es va llençar contra un dels agents. Vista la situació, es valora l'actuació com a congruent: es va disparar un sol tret a les extremitats inferiors, fet que demostra la intenció de repel·lir l'acció de l'agressor.

A l'informe també es posa de manifest que la resta de dotacions policials van arribar al lloc dels fets més tard. Entre ells hi havia el cap de torn, que portava el dispositiu conductor d'energia (DCE). El primer binomi que va arribar al lloc dels fets no portava DCE perquè el seu ús està restringit a les persones funcionàries de les unitats o serveis autoritzats per la instrucció vigent sobre la utilització d'aquest tipus d'armes (Instrucció 4/2018).

D'acord amb el que s'ha exposat, es conclou que l'actuació policial va ser ajustada als procediments i la normativa interna del cos.

AO 00154/2022
Finalitzada

Presència de rosegadors a la comissaria de la Policia Municipal de Sabadell

Hem tingut coneixement d'una plaga de rates a Can Marcet, la comissaria de la Policia Municipal de Sabadell.

El Sindicat de Policia Municipal indica que des del novembre pateixen plagues de paneroles i rates a la comissaria i reclamen que es faci una actuació a fons per poder erradicar d'una vegada per totes la plaga. Les instal·lacions són molt velles i s'hi han de fer actuacions integrals.

Un cop analitzat l'informe de l'Administració, constatem que s'han dut a terme les actuacions oportunes per a la desinsectació i desratització de les dependències. Esperant que se'n faci el seguiment oportú per evitar que la situació es torni a produir, donem per finalitzada la nostra intervenció.

AO 00171/2022
En tramitació

Anàlisi i evolució de la presència d'estrangers als centres penitenciaris i de justícia juvenil de Catalunya

Els centres penitenciaris i de justícia juvenil de Catalunya han vist incrementada la població estrangera de forma exponencial des de la dècada de 1990. Això preocupa des del punt de vista de la rehabilitació i reinserció social, atès que hi ha interns que no tenen la documentació en regla per accedir a eines de tractament (permisos ordinaris, règim de semilibertat, llibertat condicional) o per quedar-se al país després del compliment de la pena privativa de llibertat.

A més, les activitats i els programes que es fan als centres amb una vessant més rehabilitadora i reinseridora, de vegades estan dissenyats i enfocats per a interns nacionals amb la documentació en regla. Això dificulta l'aprofitament dels cursos, especialment si donen dret a certificació.

Vista la situació, incoem l'expedient d'actuació d'ofici. A l'octubre ens adrecem a l'Administració i esperem resposta.

AO 00174/2022
En tramitació

Boicot al saló d'inversió immobiliària The District i dret a la protesta pacífica

El nostre objectiu és analitzar els incidents a les instal·lacions de la Fira de Barcelona el 19 d'octubre de 2022 durant la celebració del saló d'inversió immobiliària The District.

Prop de 300 persones a favor del dret a l'habitatge van paraitzar alguns dels actes, denunciant la complicitat dels responsables polítics amb els fons voltor. Els Mossos d'Esquadra van haver d'actuar, van interposar denúncies i van detenir una persona per desobediència. Uns 200 manifestants van llançar pintura en pols a l'exterior del recinte.

A fi de resoldre sobre l'objecte d'aquest expedient d'actuació d'ofici, es demana informació a la Direcció General de la Policia i l'informe rebut n'ha permès una adequada resolució. No s'observen indicis d'actuació irregular per part de l'Administració.

AO 00176/2022
En tramitació

Agressió a un intern i intent de motí en el Centre Penitenciari Puig de les Basses

Aquesta institució ha estat coneixedora de l'intent de motí al Centre Penitenciari Puig de les Basses.

Un pres en va agredir un altre amb un ganivet i li va fer talls a la cara i a d'altres parts del cos. Els fets van ocórrer el 19 d'octubre de 2022. L'actuació dels funcionaris va permetre aturar l'agressió, però, a posteriori, es van donar moments de gran agitació al mòdul i es va haver d'aplicar el codi 4, que correspon a un motí, insubordinació o aldarull col·lectiu. Dos interns van haver de ser aïllats i dos funcionaris van ser agredits.

A fi de resoldre en la forma convenient sobre l'objecte d'aquest expedient d'actuació d'ofici, i d'acord amb les funcions que ens atorga l'article 78 de l'Estatut d'autonomia, demanem informació a l'Administració, però a hores d'ara encara no n'hem obtingut resposta.

Mecanisme Català per a la Prevenció de la Tortura

AO 00114/2022
Finalitzada

Dificultat en la renovació de la documentació

En el marc de les visites del Mecanisme Català per a la Prevenció de la Tortura a centres de protecció de menors, on més del 50% dels ingressats no tenen referents familiars al territori, hem sabut que aquests menors tenen dificultats clares per regular la seva situació legal i administrativa, un dels factors més limitants per a la seva integració social. La supervisió d'aquests temes la té atribuïda el Defensor del Poble (DP), d'acord amb la Llei orgànica 3/1981, de 6 d'abril, per la qual cosa ens hi adrecem perquè faci les actuacions escaients.

En la seva resposta, el DP exposa que és conscient de les dificultats d'aquest col·lectiu per tramitar el passaport de la seva nacionalitat, però això en cap cas pot comportar-ne la indocumentació, ni la falta de tramitació de l'autorització de residència a què tenen dret.

La reforma introduïda pel Reial decret 903/2021, de 19 d'octubre, del Reglament de la Llei orgànica 4/2000, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social, pel que fa a la tramitació de l'autorització de residència dels menors estrangers no acompanyats, té com a finalitat que aquests menors no arribin a la majoria d'edat sense l'autorització de residència. Perquè si això s'esdevé, recauen en una situació d'irregularitat sobrevinguda. Es tracta, doncs, de suprimir els obstacles que n'impedeixen la documentació i dissenyar un règim propi de residència després de l'accés a la majoria d'edat.

S'han iniciat actuacions amb la Delegació del Govern a Catalunya per obtenir informació sobre el nombre d'autoritzacions de residència concedides a menors estrangers no acompanyats, i sobre l'inici del tràmit d'autorització de residència en el termini previst i de cèdula d'inscripció de menors estrangers tutelats subjectes a mesures de protecció o de reforma.

■ PARTICIPACIÓ

3.6. PARTICIPACIÓ

32. COM VEHICULAR LES NOVES FÓRMULES DE PARTICIPACIÓ QUE RECLAMA LA CIUTADANIA A ESCALA LOCAL, MÉS ENLLÀ DELS CANALS DE PARTICIPACIÓ REGULATS

En el marc d'algunes de les queixes rebudes a l'àrea de participació ciutadana durant l'any 2022, s'ha posat de manifest el reclam de la ciutadania per exercir el seu dret de participació, de vegades més enllà dels canals preestablerts normativament.

Les formes de participació de la ciutadania han anat variant al llarg de la història i s'han anat diversificant, en funció de l'època, el moment i les formes d'organització territorial i política. El cert, però, és que sovint les fórmules i els canals habilitats des de l'Administració per vehicular la participació de la ciutadania van amb cert retard respecte de la realitat del carrer, que és molt més flexible i canviant. En aquesta línia, avui en dia la ciutadania reclama espais d'escolta i participació més diversificats, segurament fruit d'una darrera dècada especialment activa pel que fa a moviments ciutadans i en què les xarxes socials han estat no només l'altaveu sinó també una eina bàsica de trobada, comunicació, difusió i divulgació de l'activisme.

La ciutadania reclama espais d'escolta i participació més diversificats



Ens hem trobat, doncs, que les persones s'han adreçat a la nostra institució per reclamar més espais i canals d'escolta directa, per poder participar activament com a agrupacions o plataformes per defensar una posició compartida, per presentar queixes amb relació a una actuació concreta de l'Administració tot i no haver-se constituït legalment en associació o en altres formes personificades, o per poder exercir el dret de reunió i manifestació pacífica sense que l'Administració condicioni com han de ser les accions vinculades a aquesta forma de participació.

Quant al primer supòsit, ens trobem el cas d'algunes persones que han manifestat la seva disconformitat a la institució amb el fet que els seus ajuntaments no prevegin la possibilitat que els ciutadans, com a representants d'entitats o a títol individual, participin en les sessions dels plens municipals, ja sigui en relació amb els punts a debat del ple o en el torn obert de paraules.

L'anàlisi d'aquestes queixes ens ha posat de manifest que, de la mateixa manera que hi ha administracions locals que no preveuen la participació del públic assistent o de la ciutadania en general en cap apartat de les sessions del ple, n'hi ha d'altres que ho permeten en el torn obert de paraules. I d'altres que estableixen un termini molt ajustat de temps perquè els representants de les entitats o col·lectius de veïns que vulguin fer pública davant el ple la seva opinió sobre un assumpte a debat inclòs en l'ordre del dia ho facin, sempre que ho hagin demanat amb certa antelació. En altres ocasions, només s'admet la participació de representants de les entitats en el torn obert de paraules, intervenció que també s'ha de demanar prèviament a l'Administració.

En aquests casos, tot i reconèixer que la negativa a admetre la participació directa de la ciutadania en les sessions del ple pot resultar ajustada a dret, la institució del Síndic de Greuges ha proposat a les administracions que estudiïn la possibilitat d'introduir modificacions normatives en la línia d'afavorir aquesta participació.

A la institució va arribar el cas d'una plataforma ciutadana a la qual l'Ajuntament no permetia inscriure al registre municipal d'entitats, perquè no estava constituïda com a associació.

La inscripció als registres municipals d'entitats té per objecte donar a conèixer les entitats municipals, els seus objectius i la seva representativitat i, alhora, és un requisit per poder exercir alguns drets de participació col·lectiva que es reconeixen a les entitats municipals.

Aquesta inscripció és rellevant més enllà de la publicitat registral que implica la inscripció, ja que constitueix un requisit previ a l'accés als instruments de participació ciutadana col·lectiva que queda vedat a les entitats que no s'han constituït en associacions o en altres formes personificades d'agrupació de persones i que, conseqüentment, no poden complir els requisits per accedir al registre d'entitats, com és el cas de la plataforma que va presentar la queixa.

En aquest context, hem considerat que incorporar aquestes agrupacions ciutadanes no constituïdes formalment al registre d'entitats afavoriria la participació ciutadana col·lectiva en aquest supòsit, ja que se'ls donaria accés als canals que s'estableixen per a les entitats. Es tracta, de fet, d'una situació que ja ha previst algun municipi, que, si bé no ha admès el registre de les organitzacions o plataformes ciutadanes no personificades, ha establert solucions alternatives com ara la constitució d'un registre paral·lel per a aquestes agrupacions.

En un cas que es va estudiar a la institució, tot i que vam assenyalar que la negativa de l'Administració s'ajustava a la regulació del Registre d'entitats ciutadanes, vam suggerir a l'Ajuntament que valorés la possibilitat d'inscriure en el registre municipal d'entitats aquest tipus d'organitzacions ciutadanes no constituïdes formalment com a persones jurídiques. Si no es fa així, les possibilitats d'aquests col·lectius d'intervenir en els assumptes públics es redueixen o, si més no, se situen al mateix nivell que les persones considerades individualment i no són equivalents a les d'altres formes d'agrupació col·lectiva.



La lliure expressió democràtica d'idees i d'iniciatives ciutadanes a l'espai públic només pot estar limitada si coincideix amb altres usos de l'espai públic i si vulnera drets d'altres persones

Pel que fa als casos en què la ciutadania reclama poder exercir el dret de reunió i manifestació pacífica sense que l'Administració condicioni com han de ser les accions vinculades a aquesta forma de participació, vam rebre la queixa d'una organització a la qual es va autoritzar fer difusió verbal de les seves activitats al carrer però se la va limitar a dur a terme l'activitat de forma estàtica, i no de forma dinàmica, és a dir sense adreçar-se directament a les persones.

A criteri de la nostra institució, la lliure expressió democràtica d'idees i d'iniciatives ciutadanes a l'espai públic només pot estar limitada si coincideix amb altres usos de l'espai públic que pugui obstaculitzar i si vulnera drets d'altres persones. En aquest sentit, vam considerar que limitar les activitats per donar a conèixer entitats i projectes a aquelles que no impliquin adreçar-se proactivament a la ciutadania suposa, a la pràctica, una interpretació restrictiva de la llibertat per donar a conèixer projectes i opcions d'entitats en qualsevol forma que no comporti restriccions severes a l'ús comú o qualsevol forma de coacció sobre les persones.

L'expressió d'idees i opinions, i la promoció d'opcions d'atenció o de compromís amb la societat, a criteri de la institució formen part del dret a la llibertat d'expressió i opinió i s'han de poder exercir en l'espai públic. Per tant, no s'haurien de limitar més enllà del que sigui estrictament necessari per mantenir les condicions d'ús lliure i pacífic de l'espai públic per al conjunt de la ciutadania. Des d'aquesta perspectiva, la idea que donar a conèixer una entitat i la seva activitat adreçant-se als vianants és una invasió de l'esfera personal comporta una visió restrictiva del dret a la lliure expressió d'idees i opinions a l'espai públic que no podem compartir.

Queixa 02183/2021

Un membre d'una plataforma ciutadana ens va presentar una queixa perquè l'Ajuntament de Mollet del Vallès no permetia inscriure-la al Registre d'entitats municipal, ja que no estava constituïda com a associació. Vam suggerir que es modifiqués la regulació del Registre d'entitats municipals per permetre inscriure-hi grups de persones que no s'han constituït formalment com a associació, com a via per afavorir la participació ciutadana col·lectiva, a través dels canals de relació que l'Ajuntament té establerts amb les entitats del municipi.

L'Ajuntament va informar que valoraria aquesta possibilitat en el marc del procés de revisió del Reglament orgànic municipal (ROM). Actualment estem pendants que se'ns informi de la decisió que finalment s'ha adoptat.

Queixa 07635/2021

Un membre d'una organització no governamental va demanar autorització a l'Ajuntament de la Bisbal d'Empordà per fer difusió verbal de les activitats d'aquesta organització a la via pública. L'Ajuntament va autoritzar l'activitat, tot i que va exigir que es portés a terme de manera estàtica, amb una taula situada a la via pública, i no de forma dinàmica, adreçant-se als vianants, com pretenia la persona que va plantejar la queixa.

Vam indicar a l'Ajuntament que la lliure expressió democràtica d'idees i d'iniciatives ciutadanes a l'espai públic només pot estar limitada si coincideix amb altres usos de l'espai públic que pugui obstaculitzar i si es vulneren drets d'altres persones. En aquest sentit, considerem que imposar una forma concreta de difusió limita l'expressió lliure d'idees i continguts, la qual cosa no es considera justificada segons els límits esmentats més amunt.

Per tot això, vam recomanar a l'Ajuntament que tingués en compte aquestes consideracions per a futures sol·licituds anàlogues. Hem reiterat aquest suggeriment, que inicialment no va ser acceptat per l'Administració municipal.

33. LLIBERTAT DE MANIFESTACIÓ I CONVIVÈNCIA. EL CAS DE L'AVINGUDA MERIDIANA DE BARCELONA

Des del 14 d'octubre de 2019 i fins al mes de març de 2022, diverses persones es van manifestar cada vespre a la ciutat de Barcelona per denunciar el seu descontentament amb la Sentència 459/2019 emesa pel Tribunal Suprem (Sentència de la causa especial 3/20907/2017), pels delictes de rebel·lió, sedició, malversació, desobediència i pertinença a organització criminal, contra els líders independentistes. Les manifestacions de suport a les persones condemnades tenien lloc a l'avinguda Meridiana de Barcelona, a l'alçada del Passeig Fabra i Puig, i consistien fonamentalment a tallar l'avinguda durant unes dues hores, entre les 20 i les 22 h.

Durant els primer mesos, les manifestacions van ser espontànies a iniciativa d'un grup de persones que es van organitzar sota el nom "Meridiana resisteix". Més endavant, les comunicacions administratives sobre la manifestació i l'ocupació de l'espai públic les va assumir l'Assemblea Nacional Catalana (ANC).

La institució del Síndic de Greuges de Catalunya va rebre un nombre important de queixes individuals (al voltant de quaranta) en relació amb aquestes concentracions i manifestacions i, en concret, sobre les conseqüències i afectacions derivades del tall diari d'una de les principals vies d'accés i sortida de la ciutat.

Per estudiar aquest assumpte, vam analitzar, entre d'altres, els següents fets diferencials que donaven a aquesta expressió del dret de manifestació una connotació singular:

- Es tractava de concentracions i manifestacions recurrents que es produïen cada dia aproximadament entre les 20 i les 22 h des del mes d'octubre de 2019.
- La concentració suposava tallar, durant aproximadament dues hores cada dia (tant en dies feiners com en festius), una de les principals vies d'accés i sortida de la ciutat de Barcelona, la qual cosa representava un impacte important en una via per la qual circulen al voltant de 57.000 vehicles cada dia.
- Tot i que durant els primers mesos s'hi concentrava un nombre important de persones, des de finals de l'any 2020 no es tractava d'una manifestació multitudinària que obligués a ocupar una gran extensió d'espai públic i que acabés omplint les vies de l'avinguda Meridiana per falta d'un altre espai més adequat. Al contrari, el grup de manifestants es va reduir fins al punt que van haver de fer servir diferents estratègies per tallar la via, ja que no eren prou persones per omplir-la.

Des del mes de gener de 2020, l'Ajuntament de Barcelona va traslladar en diverses ocasions al Departament d'Interior la seva preocupació per aquesta situació i la necessitat de trobar una solució per garantir el dret de reunió i manifestació però sense alterar diàriament el trànsit de la ciutat mitjançant els talls en aquesta avinguda.

A més, la Guàrdia Urbana de Barcelona (GUB) va fer arribar diversos informes desfavorables al Departament d'Interior en què recomanava acabar amb els talls diaris a l'avinguda Meridiana mitjançant fórmules que permetessin evitar els perjudicis que suposava l'afectació d'una via transcendental per a la mobilitat. La GUB també advertia que calia resoldre la situació per garantir la seguretat tant dels conductors com dels vianants. Un informe

de l'Ajuntament de Barcelona de finals de febrer de 2020 posava de manifest que durant els darrers dies hi havia hagut alteracions de l'ordre públic que havien posat en perill les persones i els béns.

Davant d'aquesta situació, a principis de febrer de 2020 la institució del Síndic de Greuges de Catalunya va emetre una resolució en què posava de manifest que no només era possible sinó també necessària una intervenció decidida de l'Administració per resoldre la situació descrita i el conflicte de drets que es produïa en aquest cas. En concret, es reconeixia una tensió entre els drets de reunió, manifestació en espais públics i llibertat d'expressió del grup de persones que es manifestaven cada vespre (que des de finals de 2020 eren al voltant de cinquanta o, com a molt, un centenar per persones per nit) i els drets a la llibertat de moviment, la mobilitat, el desplaçament i la seguretat de la resta de persones que patien nit rere nit les conseqüències de l'alteració de la circulació, el transport públic i la possibilitat d'entrar i sortir de Barcelona. També calia tenir en compte les incomoditats directes que es causaven a les persones que viuen a la zona en què es duia a terme la manifestació.

Amb aquest esforç per harmonitzar l'exercici de tots els drets en tensió, en aquesta resolució suggeríem a la Generalitat que adoptés mesures per garantir l'equilibri i la proporcionalitat en l'exercici material dels diferents drets en joc, per prevenir incidents o degradacions no volgudes de l'espai públic i per donar una ubicació alternativa a aquestes concentracions en un lloc que no impliqués el bloqueig d'una de les principals vies d'accés i sortida de la ciutat.

Passat el període de restricció d'activitats en l'espai públic derivades de les mesures sanitàries en resposta a la pandèmia de la covid-19, es va reactivar el moviment ciutadà "Meridiana resisteix" i es va reproduir la problemàtica. Davant això, vam reprendre les nostres actuacions i, el mes de maig, vam reiterar els suggeriments emesos el mes de febrer.

El gener de 2021 la Comissió de Presidència, Drets de la Ciutadania, Participació, Seguretat i Prevenció de l'Ajuntament de Barcelona va aprovar una declaració institucional en què suggeria al Departament d'Interior que trobés una solució per a les protestes diàries de l'avinguda Meridiana. En concret, demanava prendre "les decisions necessàries per conciliar el dret a la manifestació amb els drets dels veïns i veïnes de la ciutat".

Des de la institució del Síndic de Greuges vam reiterar fins a tres vegades la nostra resolució i, finalment, el novembre de 2021 vam rebre un informe del Departament d'Interior que informava de la seva voluntat d'iniciar un procés d'acostament a les parts involucrades per establir un mecanisme de mediació i trobar solucions pactades per millorar la situació. L'Administració també s'avenia a estudiar la possibilitat d'un canvi de lloc de les concentracions.

En aquest context, el desembre de 2021 vam emetre una nova resolució en què recordàvem que calia una intervenció decidida de l'Administració de la Generalitat per garantir l'exercici de tots els drets, i suggeríem reubicar les manifestacions i/o concentracions que es produïen diàriament a l'avinguda Meridiana i al passeig Fabra i Puig de Barcelona a un espai proper, de manera que no es desvirtués la protesta però que es preservessin la resta de drets afectats. Vam proposar com a ubicació alternativa l'esplanada ubicada davant de l'estació de tren de Sant Andreu Arenal.

Aquesta resolució va ser acceptada per l'Administració i es compleix des del mes de febrer de 2022.

ACTUACIONS D'OFICI

AO 00010/2022
Finalitzada

Convocatòria d'una consulta popular no referendària sobre la candidatura per als Jocs Olímpics i Paralímpics d'Hivern 2030

El 22 de gener de 2022 el Govern de la Generalitat de Catalunya anunciava una consulta popular sobre els Jocs Olímpics d'Hivern Barcelona - Pirineus 2030.

D'una banda, la data de la consulta (24 juliol) s'esqueia en període de vacances i no va agradar. A més, no es van incloure en la consulta totes les comarques implicades i la informació sobre la proposta no era clara (inversions, afectacions ambientals, projeccions econòmiques, infraestructures, etc.). En conseqüència, vam suggerir al Govern de la Generalitat modificar la data de la consulta; incloure la comarca del Barcelonès en els territoris a consultar com a seu, i publicar la informació actualitzada.

D'altra banda, el 24 de maig la Generalitat va publicar un vídeo que feia campanya a favor dels Jocs, fet que trenca la neutralitat institucional.

Finalment, el 27 de maig el Govern va anunciar que posposava les consultes fins que la candidatura estigués tancada i hi hagués un projecte tècnic definitiu.

Vista la situació, per a futures convocatòries, suggerim el següent:

En primer lloc, fer extensiva la convocatòria a totes les comarques implicades. En segon lloc, publicar la informació actualitzada sobre el projecte. En tercer lloc, estudiar la conveniència de suspendre la campanya institucional publicada el 24 de maig. Finalment, informar sobre l'estat de les contractacions per a les consultes previstes i que anunciava el Departament d'Acció Exterior i Govern Obert que ja s'havien iniciat, i sobre les conseqüències de la modificació de les dates previstes per a les consultes i els perjudicis econòmics per a la Generalitat.

AO 00062/2022
Finalitzada

Espionatge mitjançant el programari Pegasus a dirigents i persones relacionades amb l'independentisme

D'una banda, l'entitat Citizen Lab, vinculada a la Universitat de Toronto, denuncia l'espionatge a diversos polítics catalans, els seus advocats i persones de la societat civil vinculades al moviment independentista, mitjançant el programari espia Pegasus. D'altra banda, el vicepresident i conseller de Polítiques Digitals i Territori ha assenyalat que el cos dels Mossos d'Esquadra ha iniciat una investigació amb relació a aquest assumpte, conjuntament amb l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya. Obrim actuació d'ofici per informar-nos-en.

Es tanca l'expedient perquè s'ha fet públic l'informe *Cas Pegasus: vulneracions dels drets a la intimitat, la defensa i d'altres drets* i perquè el Defensor del Poble (DP) emet una resolució amb relació a aquest assumpte. A més, hem traslladat al DP el nostre informe, als efectes oportuns.

AO 00100/2022
Finalitzada

Manca de garantia del secret del vot en un procediment participatiu de l'Ajuntament de Palau-solità i Plegamans

L'Ajuntament de Palau-solità i Plegamans va convocar un procés participatiu per decidir sobre el model de gestió de l'aigua. La ciutadania havia de triar entre dues opcions per a la gestió de l'aigua al municipi: a) directa o municipal, o b) indirecta o gestió per empresa privada. Es podia votar presencialment o telemàticament, però es qüestiona el secret de vot pel sistema aplicat.

Per votar per internet, la persona havia de donar-se d'alta amb dades identificatives i iniciar la sessió per votar. Per votar presencialment, la persona dipositava en una urna una butlleta que duia el nom complet, el número del DNI i la data de naixement. A més, calia ensenyar el DNI original per votar i a la butlleta de vot s'indicava que s'autoritzava la persona delegada a introduir el seu vot a la plataforma participa.palauplegamans.cat.

D'una banda, sembla evident que el sistema habilitat per votar de manera presencial no compleix amb els requisits mínims establerts en l'article 28 de la Llei 10/2014, de 26 de setembre: no és possible mantenir el secret de vot. D'altra banda, en la plataforma electrònica, també hi ha dubtes raonables que no es pugui vincular l'opinió expressada i la persona que l'ha emesa.

D'acord amb això, suggerim a l'Ajuntament de Palau-solità i Plegamans que, si escau, invalidi els suports emesos i que eviti que es tornin a produir situacions com aquesta.

Segons la resposta de l'Ajuntament, es té la certesa que a la plataforma no es pot relacionar la persona i el vot telemàtic. Pel que fa a les persones que voten presencialment, només un funcionari administrador de la plataforma i la secretària municipal coneixen el contingut de les butlletes. A més, s'aixeca acta del sentit dels vots emesos i es dona fe de la regularitat del procés de buidatge de les dades, de manera que es garanteix el secret del vot.

Vista la resposta municipal, donem per tancades aquestes actuacions. Si bé volem posar en valor l'esforç per incloure tota la ciutadania, trencar la bretxa digital i afavorir una major participació, insistim que el sistema d'impersonació pot generar dubtes sobre la transparència, la garantia del secret del vot i la possible manipulació del sentit dels suports emesos. Per a futures ocasions, recomanem estudiar algun sistema de votació presencial que garanteixi que l'emissió del suport no estigui lligada a les dades personals del votant.

■ UNIVERSITATS, CULTURA I LLENGUA

3.7. UNIVERSITATS, CULTURA I LLENGUA

34. TRANSPARÈNCIA EN EL PROCÉS DE PREINSCRIPCIÓ I MATRÍCULA UNIVERSITÀRIES. L'ACCÉS ALS GRAUS AMB UNA DEMANDA ESPECIAL. EL CAS DE MEDICINA

La institució del Síndic de Greuges ha rebut diverses queixes que plantegen problemes de transparència en el procés de preinscripció i matrícula universitàries.

De fet, en l'informe anual de l'any 2021 ja es recollien les actuacions que es van fer en relació amb la publicació de la informació relativa a les notes de tall actualitzades, que afectava especialment els estudiants que havien superat les proves d'accés a la universitat (PAU) en la convocatòria extraordinària de setembre.

En aquella ocasió, l'Administració, d'acord amb els suggeriments de la institució, va redissenyar el Canal Universitats, que està en ple funcionament des del mes de gener de 2022, i les notes de tall de la convocatòria de setembre de 2022 es van publicar abans que acabés el procés d'assignació d'aquesta convocatòria.

Enguany s'han rebut diverses queixes sobretot d'estudiants del grau de Medicina, que denuncien opacitats en el procés d'admissió.

Saber el nombre d'estudiants en llista d'espera que volen accedir a les places vacants i les notes de tall que tenen a cada reassignació afegiria transparència i seguretat al procés



El procés d'assignació de places del grau de Medicina es caracteritza actualment per una gran volatilitat. Es tracta d'un grau amb notes de tall molt altes, ja que té molta demanda.

En aquest sentit, la situació plantejada evidencia un problema de fons que cal posar de manifest: D'una banda, el nombre de places dels graus de medicina i infermeria no són suficients per abastir la demanda existent al Sistema Nacional de Salut; i de l'altra, algunes de les especialitats més requerides socialment no són sovint les de preferència dels futurs graduats i costa cobrir-les. Aquest és el cas de l'especialitat en medicina familiar i comunitària, i sobretot de les places situades en entorns més rurals i allunyats de les àrees metropolitanes.

Es tracta de dos problemes importants en la configuració d'uns estudis amb una clara finalitat de servei a la comunitat.

Els estudiants, que tenen un interès vocacional en aquests estudis, estan disposats a estudiar lluny del seu lloc de residència si és necessari i, per aquest motiu, mitjançant el sistema de districte únic i obert, participen alhora en els diferents processos de preinscripció d'Espanya per poder disposar de més opcions.

Atès que els processos de preinscripció són independents entre comunitats, es pot assignar cada estudiant a dues o més universitats públiques simultàniament. Els estudiants es valen dels processos de reassignació de les diferents universitats per reubicar-se a la universitat de preferència i, un cop entren, es donen de baixa de la plaça assignada no cursant la matrícula, o anul·lant posteriorment la matrícula ja tramitada. Alguns dels estudiants que ja han accedit a la plaça desitjada, però, segueixen figurant a la llista d'espera d'altres universitats que ja no els interessen, perquè les llistes d'espera no s'actualitzen durant el procés de reassignacions successives.

Per atendre les fluctuacions de la demanda que aquest comportament genera i amb la finalitat de cobrir totes les places ofertes que exigeix el Reial decret 412/2014, les universitats ofereixen un nombre superior de places per cada grau que les que estan realment disponibles, especialment en el cas de Medicina, places que van variant després de cada reassignació. Aquest procés finalitza ja ben entrat el curs acadèmic. Tot i això, tal com reconeixen les mateixes universitats, un cop finalitzat el procés de preinscripció i matrícula es produeixen algunes anul·lacions de matrícula que expliquen que, ja iniciat el curs, el nombre d'estudiants real pugui ser encara una mica inferior al nombre de places disponibles.

La situació en el cas dels estudis de Medicina és especialment greu per la manca de professionals sanitaris que hi ha actualment i la gran demanda de places.



Cal més coordinació entre comunitats autònomes amb relació als processos de preinscripció múltiple per garantir que els estudiants puguin cursar els estudis des de l'inici del curs

Alguns estudiants consideren que la informació que es facilita durant tot el procés, que finalitza a finals del mes d'octubre, ben entrat el curs, no els permet conèixer les possibilitats reals de què disposen. Saber el nombre d'estudiants en llista d'espera que realment volen accedir a les places vacants i les notes de tall que tenen per a cada reassignació podria afegir transparència i seguretat al procés.

L'Administració assegura que la informació sobre l'assignació de places no es pot donar en temps real, però indica que s'ofereix en diferents períodes. A Catalunya es fan tretze assignacions, que es publiquen immediatament a la web, on s'indiquen les places vacants existents i la nota de tall establerta. No es fa constar, però, el nombre d'estudiants en llista d'espera que segueixen optant per aquestes places i la seva qualificació.

Per aquest motiu, malgrat les dificultats, la institució del Síndic de Greuges considera que es poden adoptar mesures per millorar la transparència i facilitar el procés d'admissió:

- Actualitzar les llistes d'espera. Durant el procés i abans de cada reassignació es pot demanar als estudiants que consten a la llista d'espera si els segueix interessant la plaça sol·licitada.
- Publicar la llista d'estudiants assignats i matriculats i dels que consten a la llista d'espera, i les notes de tall en cada moment de reassignació.
- Millorar la coordinació entre comunitats autònomes amb relació als processos de preinscripció múltiple, per garantir l'aprofitament del diner públic, la informació i el dret dels estudiants a cursar els seus estudis des de l'inici del curs acadèmic. Sense entrar a qüestionar el districte únic i obert ni l'autonomia en la gestió per part de les diferents comunitats autònomes, s'ha traslladat aquest assumpte al Defensor del Poble espanyol perquè en pugui fer una valoració a escala estatal.

35. LA SITUACIÓ ESPECIAL DELS JOVES EXTUTELATS PER L'ADMINISTRACIÓ EN L'ACCÉS I LA CONTINUÏTAT DELS ESTUDIS POSTOBLIGATORIS

Al llarg dels anys, la institució del Síndic de Greuges ha rebut diverses queixes de joves que havien estat tutelats per l'Administració fins a la majoria d'edat i als quals s'havia denegat una beca per als estudis postobligatoris al·legant que no quedava acreditada la seva independència econòmica.

L'acreditació de la situació d'independència econòmica i/o familiar a l'efecte de calcular els llindars de renda de la unitat familiar per accedir a una ajuda econòmica per seguir els estudis postobligatoris està regulada a les bases de la convocatòria de beques generals per cursar estudis postobligatoris tant universitaris com no universitaris, amb la finalitat d'evitar la comissió de frau.

El Ministeri d'Educació i Formació Professional convoca anualment aquestes beques d'acord amb el règim de beques i ajuts a l'estudi personalitzats, establert en el Reial decret 1721/2007, i exigeix als sol·licitants que al·leguen independència familiar o econòmica que comptin amb mitjans econòmics propis suficients, a banda de la titularitat o el lloguer del domicili habitual per poder acreditar aquesta independència.



Els joves extutelats estan en una situació d'especial vulnerabilitat, atès que generalment no disposen de suport familiar ni de recursos suficients en el procés de transició a la vida adulta

Tanmateix la condició de persona extutelada no es recull expressament a la normativa que regula les beques per a estudis postobligatoris i superiors no universitaris.

Els joves extutelats estan en una situació d'especial vulnerabilitat, atès que generalment no disposen de suport familiar ni de recursos suficients en el procés de transició a la vida adulta. En aquest sentit, es tracta d'un col·lectiu que té un alt risc d'exclusió social i econòmica, com han destacat nombrosos estudis tant a Catalunya com en l'àmbit europeu. Les dades de fracàs escolar també demostren que són un col·lectiu especialment castigat.

D'acord amb els darrers estudis publicats referents al curs 2012/2013 més de la meitat dels adolescents tutelats no estan cursant el curs que els correspondria per edat. La taxa d'idoneïtat dels adolescents als setze anys és del 38,6%, i dels dotze als catorze anys, del 49,5%. A més, prop del 50% dels adolescents tutelats repeteixen curs: el 49,2% dels de setze anys i el 46,6% dels de dotze a catorze. Finalment, la taxa de no graduació dels joves tutelats a quart d'ESO gira al voltant del 40%.

S'ha demanat a l'Administració competent que valori la necessitat de crear una comissió bilateral amb la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (DGAIA) per estudiar les necessitats específiques dels joves extutelats, i que es tingui en consideració aquesta condició en la tramitació de les beques per als estudis postobligatoris.

L'Administració s'ha compromès a coordinar-se amb la DGAIA en la tramitació de les beques per als estudis postobligatoris per tenir en compte la condició de persona extutelada



Igualment, es va traslladar la qüestió al Defensor del Poble, el qual ha informat que ja va abordar la necessitat de preveure reglamentàriament la situació dels joves extutelats per tal que els òrgans de selecció poguessin avaluar correctament les sol·licituds de beca presentades. Enguany, la Direcció General de Planificació i Gestió Educativa del Ministeri d'Educació i Formació Professional ha acceptat la proposta del Defensor del Poble de facilitar la presentació de sol·licituds de beca a les persones extutelades per al curs 2023/2024, i ha inclòs en el formulari de sol·licitud un apartat perquè ho puguin manifestar amb la finalitat que les unitats tramitadores puguin identificar millor les sol·licituds i, si escau, estimar les al·legacions corresponents per considerar els estudiants com a unitats familiars independents sense necessitat d'acreditar ingressos suficients.

L'Agència de Gestió d'Ajuts Universitaris i de Recerca (AGAUR), per la seva banda, ha manifestat a la institució del Síndic de Greuges que es valoraven aquests casos de manera especial i que s'havien començat a coordinar amb les universitats i el Departament de Drets Socials.

El Departament d'Educació s'ha compromès a coordinar-se amb la DGAIA amb l'objectiu d'establir un sistema d'intercanvi de dades dels becaris tutelats i extutelats.

36. ELS DRETS LINGÜÍSTICS: L'ESCOLA COM A GARANT DE LA IGUALTAT D'OPORTUNITATS

El març de 2022, la institució del Síndic de Greuges va presentar al Parlament de Catalunya l'informe *Drets i usos lingüístics dels infants i adolescents a Catalunya: l'escola com a garant de la igualtat d'oportunitats*.

L'informe exposa el marc jurídic de les llengües d'ús a l'ensenyament i destaca la importància de garantir un model lingüístic escolar basat en el català com a llengua vehicular normalment emprada per l'alumnat.

També s'hi exposen les principals disfuncions del model escolar a Catalunya i les del mecanisme establert pels tribunals per garantir l'ús de les llengües oficials, atesa la manca de criteris sociolingüístics i pedagògics.

Destaquem l'enquesta elaborada per la institució en col·laboració amb el Departament d'Educació en el marc d'aquest informe, per conèixer de primera mà la realitat social dels infants i adolescents de Catalunya i els problemes que pateixen en l'exercici dels seus drets, amb l'objectiu de millorar el coneixement disponible sobre la realitat sociolingüística dels infants i adolescents, especialment en l'àmbit de l'educació formal (escolar) i de l'educació no formal (lleure educatiu) i poder proposar a les administracions públiques les polítiques necessàries per millorar la seva situació.

L'Enquesta sobre els drets dels infants i usos lingüístics a Catalunya (EDIAC-2021) va comptar amb la participació de 974 centres de primària, el 43,4% del total, i 547 centres de secundària, el 51,0% del total, i amb la resposta de 52.522 alumnes (26.419 de primària i 26.103 de secundària).



El català i, en menor proporció, el castellà són llengües d'ús en l'ensenyament

Adreçada als centres educatius que imparteixen ensenyaments de primària i/o secundària obligatòria, i més específicament a l'alumnat de 5è de primària i de 3r d'ESO, l'enquesta constitueix una mostra prou àmplia i amb suficient cobertura territorial de centres per poder analitzar, entre d'altres, tots els elements d'interès sobre el perfil sociolingüístic dels infants i adolescents, els usos lingüístics en diferents àmbits de la seva vida quotidiana i, en especial, els usos lingüístics dintre dels centres.

Amb l'explotació de les dades es pot afirmar que el català i, en menor proporció, el castellà són llengües d'ús en l'ensenyament, sense que aquesta presència sigui residual en cap de les dues llengües.

De la mateixa manera, de l'enquesta també es desprèn que en el pas a l'adolescència baixa l'ús de la llengua catalana i els adolescents castellanoparlants inicials tendeixen més a la hibridació lingüística que els catalanoparlants inicials.

L'anàlisi dels usos lingüístics en funció de la llengua inicial de l'alumnat reforça la importància de mantenir el català com a llengua vehicular d'ús normal a l'escola. En el cas dels adolescents castellanoparlants inicials, que representen el 45,4% del total, la presència del català en els diferents àmbits de la seva vida quotidiana és molt menor que no pas la presència del castellà en el cas de l'alumnat catalanoparlant inicial, i només a l'aula hi ha una presència majoritària del català. En la resta d'àmbits (família, amics, lleure, consum audiovisual, lectura, etc.) hi ha una presència del castellà clarament majoritària.

En el cas dels adolescents catalanoparlants inicials, que representen el 31,2% dels enquestats, en canvi, hi ha àmbits en què el castellà continua sent dominant, el del consum audiovisual, i d'altres en què la presència del català i del castellà està equilibrada, els de les xarxes socials, la lectura i el pati.

El model lingüístic escolar a Catalunya ajuda a reduir desigualtats educatives en l'aprenentatge de les llengües oficials, perquè el nivell de competència en castellà de l'alumnat catalanoparlant és més elevat que el nivell de competència en català de l'alumnat parlant d'altres llengües.

El model lingüístic escolar a Catalunya ajuda a reduir desigualtats educatives en l'aprenentatge de les llengües oficials



També s'ha constatat que la competència lingüística en llengua catalana de l'alumnat castellanoparlant habitual (si prenem com a referència els resultats en les proves de competències) és més baixa que la de l'alumnat catalanoparlant habitual, situació que no es produeix a la inversa quan s'analitza el resultat de la competència en llengua castellana. Des d'aquesta perspectiva, doncs, la vehicularitat del català a l'escola no introdueix desigualtats educatives en la competència en llengua castellana i, probablement, ajuda a reduir aquestes desigualtats en la competència en llengua catalana.

La normativa educativa estableix que els projectes lingüístics dels centres han d'adaptar-se a la realitat sociolingüística de l'entorn, de manera que als indrets on la presència d'alguna de les llengües oficials és més baixa l'escola hauria de reforçar la competència lingüística de l'alumnat en aquestes llengües. Al seu torn, la presència del català com a llengua vehicular d'ús normal a l'escola promou normalitzar l'ús social d'aquesta llengua en contextos en què pateix un risc de minorització.

A la pràctica, però, l'escola no sembla compensar aquests efectes, perquè en els territoris amb un ús social més elevat de la llengua catalana fora de l'escola el català tendeix a tenir un pes més elevat com a llengua vehicular a l'aula i a l'escola, mentre que en els territoris amb un ús social més elevat de la llengua castellana fora de l'escola el català tendeix a tenir un pes més baix com a llengua vehicular.

El paper compensador de les desigualtats educatives pel model lingüístic català queda limitat, també, pel fet que la llengua catalana és més vehicular als centres de més baixa complexitat educativa que no pas als centres amb elevada complexitat (on el castellà és llengua d'ús habitual de l'alumnat).



La realitat heteroglòssica de les aules és contradictòria amb la imposició d'una proporció rígida de monolingüisme

La institució del Síndic de Greuges ha manifestat que l'ús de les llengües oficials a l'ensenyament es pot garantir sense necessitat d'aplicar una proporció mínima, que no es fonamenta en la realitat sociolingüística dels centres ni en criteris pedagògics i sociolingüístics. La realitat heteroglòssica de les aules és contradictòria amb la imposició d'una proporció rígida de monolingüisme.

Addicionalment, l'aplicació d'un 25% de castellà per a una determinada matèria, prevista per sentència del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya (TSJC), entra en contradicció amb el caràcter global i integrador dels continguts curriculars a l'educació primària (art. 18 de la Llei orgànica 3/2020, de 29 de desembre, per la qual es modifica la Llei orgànica 2/2006, de 3 de maig, d'educació, LOMLOE), que desdibuixa la divisió del currículum en matèries i estableix les àrees, que no necessàriament responen a matèries específiques en l'horari lectiu de l'alumnat

Més enllà de les recomanacions de la institució sobre la regulació de la vehicularitat de les llengües oficials a l'ensenyament, l'informe posa de manifest la necessitat de definir els projectes lingüístics dels centres d'acord amb la seva realitat sociolingüística i pedagògica, i la necessitat d'una acció afirmativa a favor del català i l'aranès més enllà de l'escola.

ACTUACIONS D'OFICI

AO 00002/2022
Finalitzada

Possible vulneració de drets lingüístics en un centre d'atenció primària

Hem tingut coneixement d'una possible vulneració dels drets lingüístics d'una persona en una visita d'urgències i quan li havien de fer una recepta al seu centre d'atenció primària (CAP).

L'Administració informa que el professional que va atendre aquesta persona prové d'un país de parla no catalana i que entén bé el català, que no hi ha cap altra reclamació i que té una bona actitud personal i és proactiu amb el català. Tanmateix, reconeix que el fet que el metge pensés que parlar en castellà era millor va fer que aquest cas es visqués com una vulneració del dret lingüístic de la interessada.

Se'ns informa de la política lingüística seguida i se'ns comunica que està previst incorporar l'acompanyament lingüístic en el pla d'acollida de nous professionals que no coneixen la llengua catalana.

Vist el cas, demanem que s'aclareixi el que va passar realment perquè aquesta institució ja ha rebut altres queixes similars, la qual cosa posa de manifest que sí que hi ha desconeixement de la llengua catalana entre el personal facultatiu i que s'ha comminat en altres ocasions els pacients a fer servir una altra llengua oficial diferent de la triada per ells. L'Estatut d'autonomia de Catalunya disposa en l'article 33 el dret de tria lingüística de la ciutadania, la qual cosa obliga l'Administració pública a assegurar la capacitat lingüística del seu personal.

Examinada la resposta, es constata que el metge en qüestió ja no treballa al CAP i que s'ha inscrit a un curs de català que ha promogut el Col·legi Oficial de Metges de Girona. Des del centre s'ha seguit l'evolució i la detecció d'altres possibles problemes per la llengua, tot afirmant que no hi ha hagut cap altra situació de conflicte per aquest motiu. Per evitar situacions similars, la direcció del CAP està valorant diferents opcions.

AO 00035/2022
Finalitzada

Discriminació per parlar en català a una comissaria de policia nacional

Es té coneixement d'una presumpta vexació i denúncia a una dona per ús del català en una comissaria a Terrassa i s'obre actuació d'ofici per investigar els fets. La persona denuncia tracte vexatori per fer servir el català en el procés de renovació del document nacional d'identitat (DNI). En sortir de la comissaria, va ser denunciada per tenir, presumptament, una actitud violenta i irrespectuosa, negar-se a la identificació i fugir quan li van cridar l'alto. Ha rebut una multa de 700,10 euros.

L'Estatut d'autonomia de Catalunya disposa el dret de les persones a no ser discriminades per raons lingüístiques, així com també el dret de la ciutadania d'opció lingüística i, per tant, de l'ús de la llengua oficial triada en les relacions amb les administracions públiques a Catalunya.

Es trasllada la queixa al Defensor del Poble per presumpta vulneració de drets lingüístics, i l'informe de resposta informa de la versió de la Direcció General de Policia, que explica que la sanció es va deure al fet que la persona interessada no volia presentar el DNI.

AO 00124/2022
En tramitació

Deficient estat de conservació de la Seu Vella de Lleida

S'ha posat en coneixement de la nostra institució el deficient estat de conservació de les muralles de Lleida, que juntament amb la catedral i el castell del Rei, integren el conjunt monumental de la Seu Vella de la ciutat. Tots tres monuments tenen catalogació de béns culturals d'interès nacional (BCIN).

Actualment el conjunt es troba en un estat que compromet la seva candidatura a formar part del Patrimoni de la Humanitat de la UNESCO que hauria d'impulsar el Ministeri de Cultura.

Des de 2009, el conjunt el gestiona el Consorci del Turó de la Seu Vella de Lleida, format a parts iguals per la Generalitat (Departament de Cultura) i l'Ajuntament de Lleida.

S'obre actuació d'ofici per demanar informació sobre la rehabilitació i l'actuació que correspon a les administracions amb relació al projecte de rehabilitació, tant pel que fa als terminis com al finançament.

■ ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT

INTRODUCCIÓ

En aquest apartat es reflecteix el compliment de les resolucions que genera l'actuació de la nostra institució. Hi trobem el compliment –es resol el problema abans de finalitzar l'expedient o s'accepten i es compleixen les recomanacions i els suggeriments–; les resolucions no acceptades –quan les nostres recomanacions i suggeriments no s'accepten–, i un aclariment sobre l'obstaculització i la manca de col·laboració. Recordem que es poden consultar els resums de les resolucions a l'espai de resolucions del nostre web (www.sindic.cat/resolucions).

S'entén per *compliment* quan l'Administració o l'empresa prestadora de serveis d'interès general fa efectiva una recomanació de la nostra institució. Cal tenir en compte que una resolució sol tenir diferents recomanacions o suggeriments, que, al seu torn es poden fer efectius de diferents maneres.

Sobre els compliments, s'ofereixen dades quantitatives i informació sobre com s'han resolt els casos. Enguany no s'ha reflectit si una queixa concreta té expedients acumulats: si diferents persones interessades es queixen sobre el mateix tema i, per tant, el compliment és el mateix, s'ha comptabilitzat com un sol cas. Val a dir, també, que molts dels compliments de 2022 tenen l'origen en anys anteriors i, per tant, no tenen per què estar relacionats amb el tipus de queixes que s'han presentat aquest any. Finalment, una altra novetat de l'apartat de compliments és que s'han destacat les que anomenem *actuacions transformadores*, és a dir, quan no tan sols es resol un problema individual i concret, sinó que es produeix un benefici col·lectiu i de futur, amb modificació normativa.

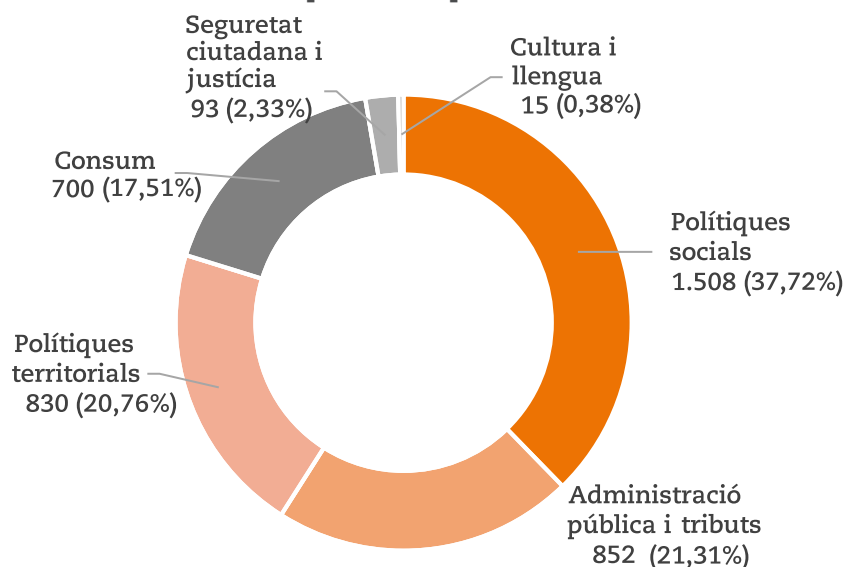
D'acord amb la Llei 24/2009, de 23 de desembre, del Síndic de Greuges, s'informa també de totes les resolucions de la nostra institució que no s'han acceptat. Aquest any, a diferència dels anteriors, s'ha volgut insistir en les resolucions que, malgrat no haver estat acceptades, la institució considera rellevants. De fet, s'han reproduït totes, incorporant-ne un resum amb el problema inicial, els suggeriments fets i les raons per les quals l'Administració no ha acceptat les recomanacions i els suggeriments formulats.

Com en les últimes edicions, el capítol es tanca amb un apartat sobre l'obstaculització i la manca de col·laboració, tal com es defineix en l'article 61 de la Llei 24/2009.

4.1. COMPLIMENT

Per matèries, l'àmbit de polítiques socials és on les actuacions de la nostra institució han tingut més impacte, tot i que també és l'àmbit que rep més queixes. El segueixen de prop l'àmbit d'Administració pública i tributs, i de polítiques territorials.

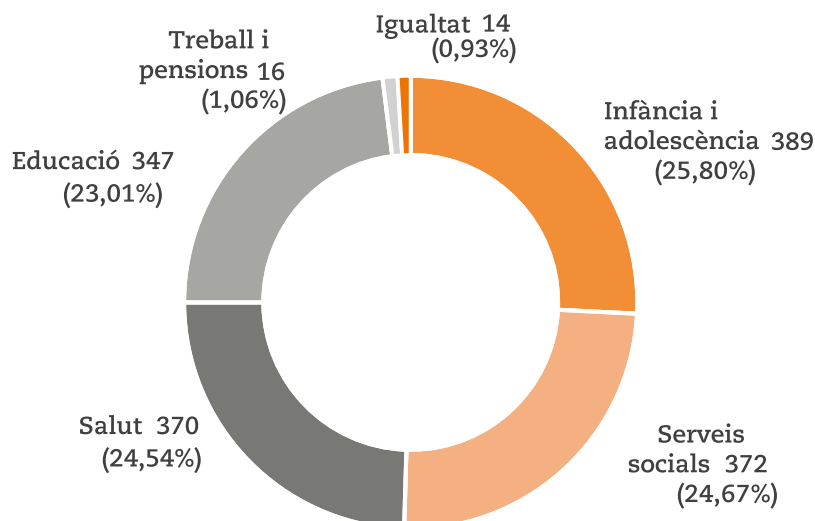
Gràfic 47. Nombre de compliments per matèria



POLÍTQUES SOCIALS

En polítiques socials, la distribució del compliment de les quatre matèries principals (infància i adolescència, serveis socials, salut, i educació) és similar, i el compliment ha estat menor en relacions laborals i pensions (aquestes queixes, majoritàriament, es deriven al Defensor del Poble estatal) i igualtat.

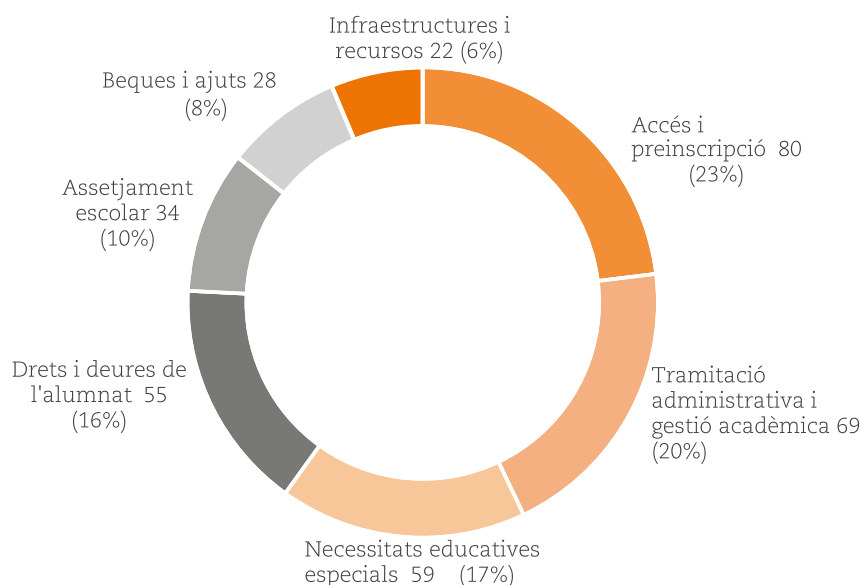
Gràfic 48. Nombre de compliments en l'àmbit de polítiques socials



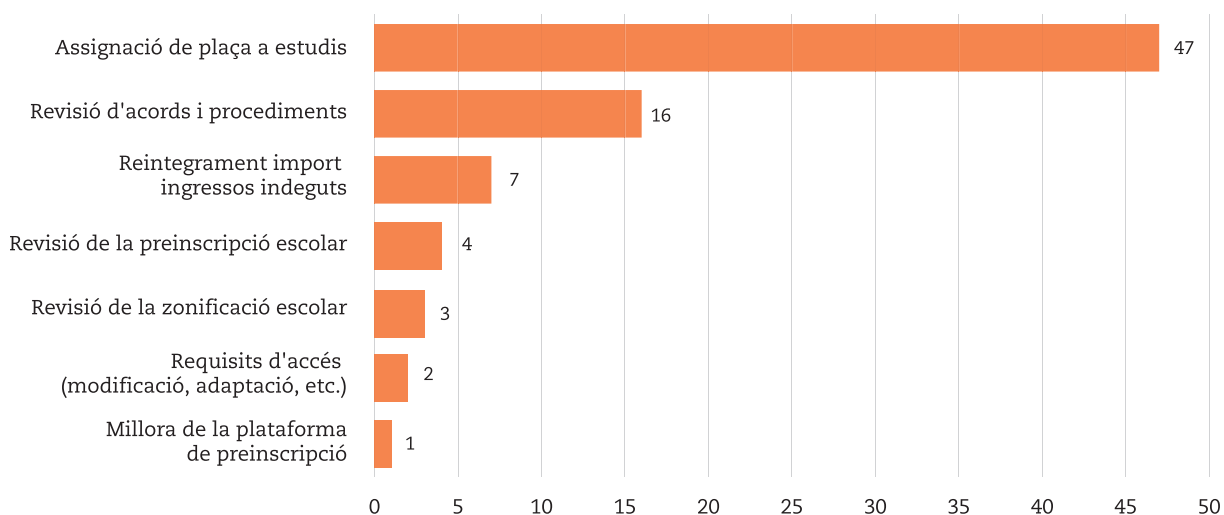
1. EDUCACIÓ

En educació, el 23% dels compliments estan relacionats amb l'accés i la preinscripció, seguits per la tramitació administrativa i la gestió acadèmica (20%), les necessitats educatives especials (17%), els drets i deures de l'alumnat (16%), l'assetjament escolar (10%), les beques i els ajuts (8%), i les infraestructures i els recursos (6%).

Gràfic 49. Nombre de compliments en l'àmbit d'educació



Gràfic 50. Tipologia i nombre de compliments sobre accés i preinscripció



Queixa 08357/2019**Segregació escolar i matrícula viva a Badalona**

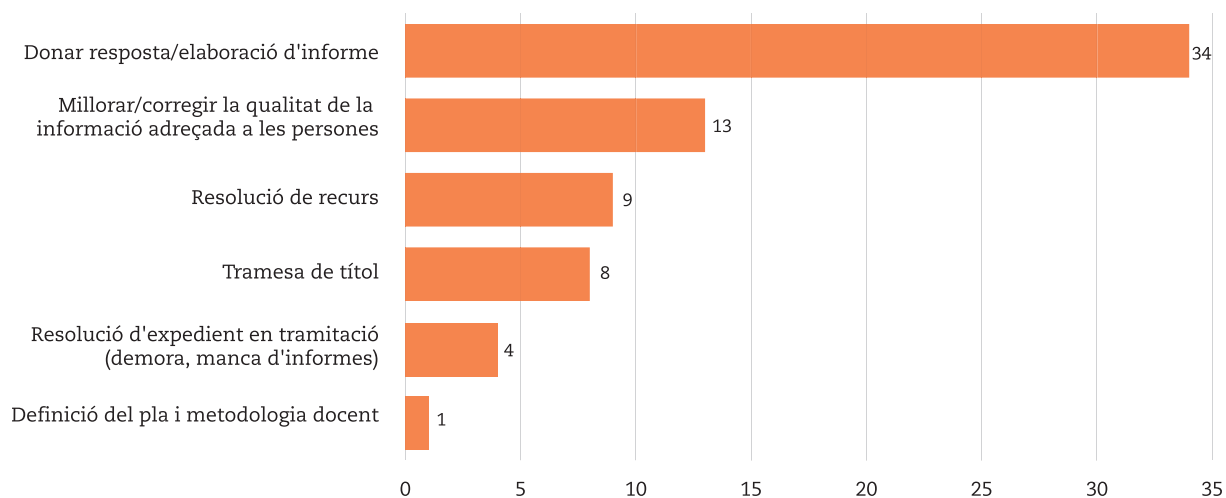
Un col·lectiu de persones va denunciar que hi havia segregació escolar a Badalona i que el Departament d'Educació i l'Ajuntament no donaven el suport esperat als centres de màxima complexitat. Aquest mateix assumpte ja va ser objecte d'estudi l'any 2018.

Vam demanar al Departament d'Educació revisar la dotació de recursos als centres amb elevada complexitat de la zona; informar a aquesta institució sobre la millora de les condicions infraestructurals de dos instituts per garantir l'adequació de l'aulari de batxillerat; garantir l'escolarització equilibrada de la matrícula viva entre els centres de la zona, amb la millora de la corresponsabilitat dels centres que escolaritzen menys alumnat fora de termini, i limitar, sempre que es pugui, l'escolarització als centres amb elevada complexitat. També vam demanar, amb caràcter general, regular, en el nou decret d'admissió d'alumnat, la matrícula fora de termini en determinats centres amb elevada concentració de problemàtiques socials.

Pel que fa a la **millora de les condicions infraestructurals dels instituts**, el Departament d'Educació va respondre que en un dels instituts està garantida **l'adequació de l'aulari per atendre els grups de batxillerat (2021-2022)** i que en l'altre no hi ha cap problema per disposar d'un aulari de batxillerat en les condicions previstes en la normativa.

D'altra banda, s'ha aprovat el Decret 11/2021, de 16 de febrer, de la programació de l'oferta educativa i del procediment d'admissió en els centres del Servei d'Educació de Catalunya, que **incrementa les garanties d'escolarització equilibrada d'alumnat**, també en el cas de la matrícula viva.

Gràfic 51. Tipologia i nombre de compliments sobre tramitació administrativa i gestió acadèmica

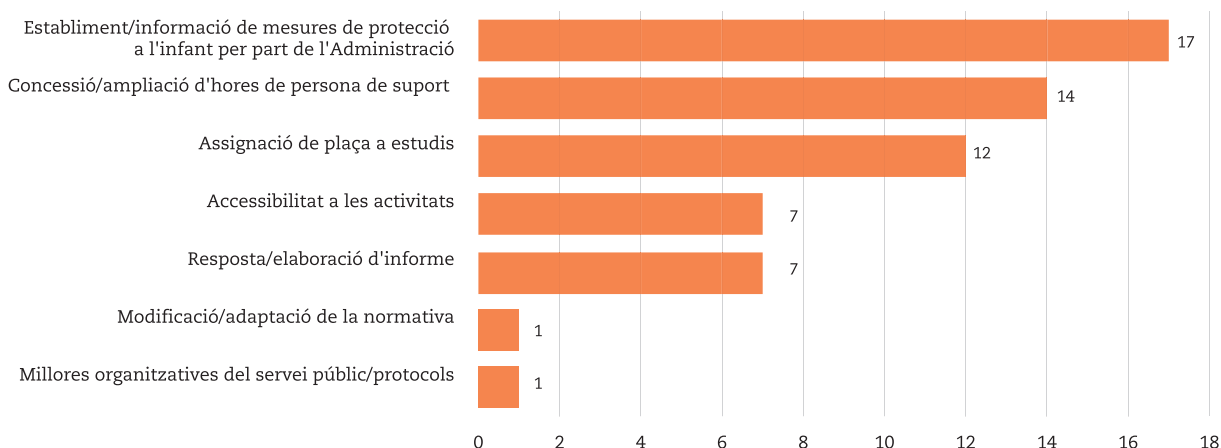


Queixa 02141/2021**Problemes amb l'homologació d'estudis a l'estranger**

La promotora de la queixa exposa que es va equivocar en sol·licitar l'homologació d'un títol dels Estats Units i, tot i haver esmenat l'error, li deneguen l'homologació sense donar més explicacions. Va sol·licitar per error la convalidació de 1r de batxillerat en lloc de l'ESO.

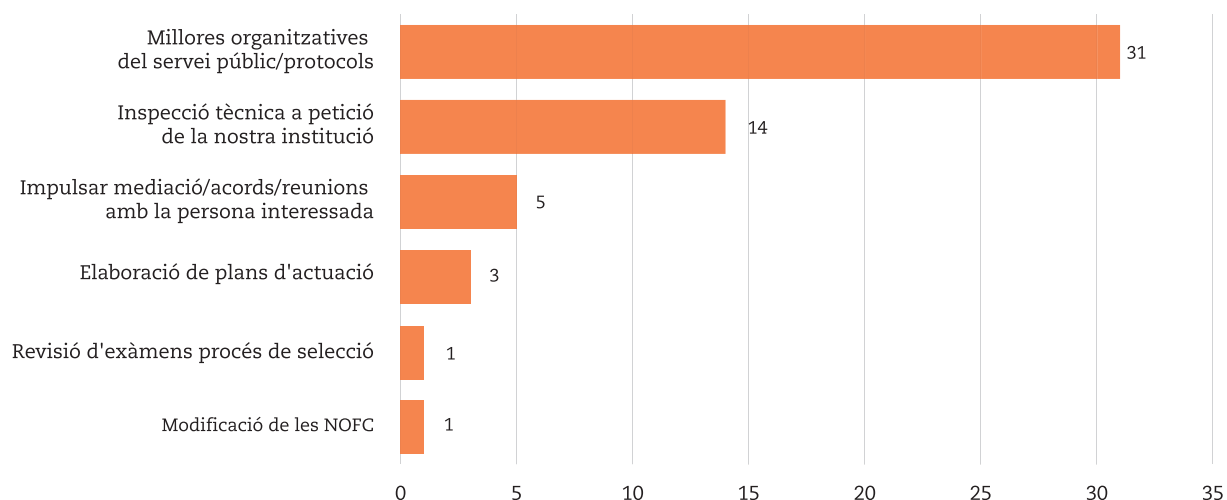
En vista de la informació rebuda, suggerim al Departament d'Educació que en **els casos d'alumnes procedents d'un altre sistema educatiu** que s'incorporin al sistema educatiu català **se'ls faciliti un assessorament i una orientació** que els permetin presentar la documentació requerida al més aviat possible.

La Inspecció d'Educació al Vallès Occidental informa que **s'ha assessorat l'alumna perquè faci els tràmits d'homologació dels estudis cursats als EUA**. Se l'ha adreçat a les instàncies corresponents per iniciar els procediments. També se l'ha informat de les possibles vies de què disposa per continuar els seus estudis, tot indicant-li la possibilitat de cursar els estudis en un centre de formació d'adults.

Gràfic 52. Tipologia i nombre de compliments sobre necessitats educatives especials
**Actuacions
transformadores**

Q-01669/2020: Aprovació de la Resolució EDU/464/2022, a partir de la qual **s'ha afegit un criteri de prioritat en la baremació** per ordenar les sol·licituds de preinscripció per als itineraris formatius específics.

Gràfic 53. Tipologia i nombre de compliments sobre drets i deures de l'alumnat

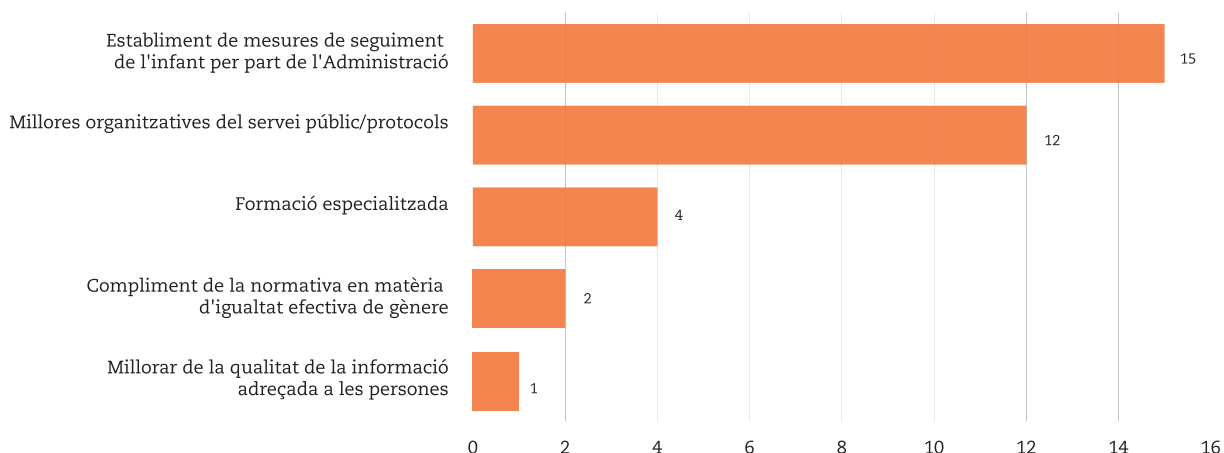


Actuacions transformadores

Q-09072/2021: Modificació de les normes d'organització i funcionament de centre (NOFC) en una escola concertada per garantir que **tot l'alumnat podrà fer les activitats en horari lectiu tot i tenir quotes pendents**.

Q-09826/2021: Aprovació d'una ordenança reguladora de la prestació patrimonial de caràcter públic no tributari relativa al servei públic municipal d'escoles bressol de l'Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat, a partir de la qual **s'inclou una tarifació social per a famílies monoparentals i nombroses en els preus públics de les escoles bressol municipals**.

Gràfic 54. Tipologia i nombre de compliments sobre assetjament escolar



Queixa 03023/2021

Tracte de la Direcció d'un centre educatiu en un cas d'assetjament

El promotor de la queixa exposa l'assetjament d'una menor al seu centre educatiu i assegura que la situació ha derivat en un conflicte greu entre les dues famílies afectades.

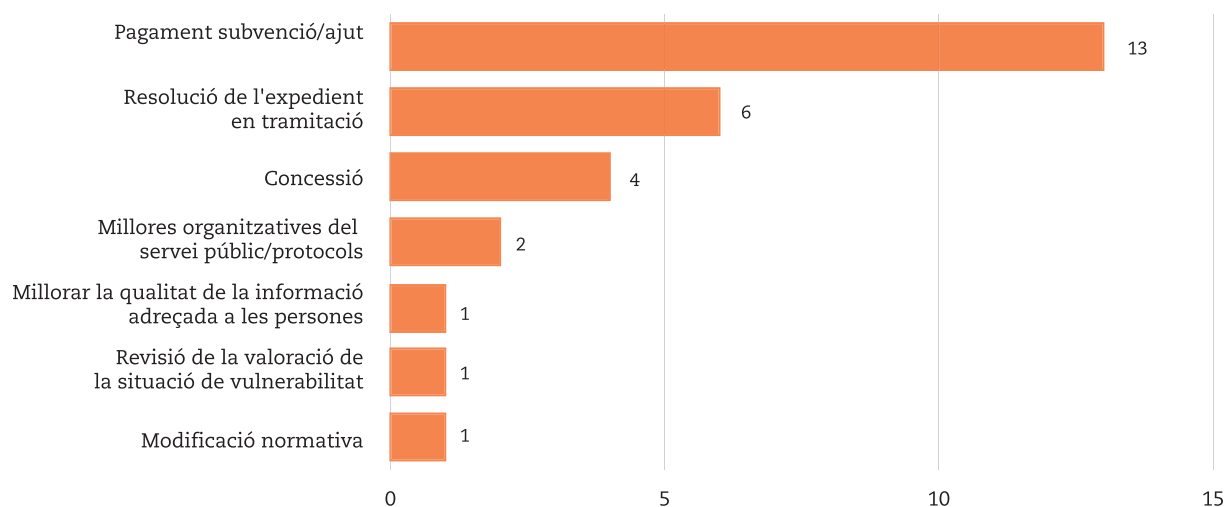
Els tres inspectors que ha tingut el centre han supervisat la situació i el malestar de la comunitat educativa per publicacions aparegudes a les xarxes socials. Inspecció d'Educació constata que el centre ha actuat correctament.

Vista la situació, **suggerim que es derivi el cas a l'equip d'assessorament psicopedagògic (EAP) per fer un acompanyament psicoemocional i que es valori la tasca de la Comissió social del centre**, en coordinació amb els serveis socials, per emprendre noves mesures que permetin a les nenes reconduir la seva relació.

Arran de la nostra intervenció, el centre informa que s'observa una normalització en les relacions de les nenes. Tanmateix, les dues famílies tornen a denunciar el cas i valorem que és preferible que l'escolta de les famílies es faci en el marc d'un procés de mediació, liderat per un servei educatiu o social, per rebaixar l'escalada de conflictivitat.

La Inspecció d'Educació proposa un procés d'atenció i acompanyament entre els progenitors de les dues famílies, amb l'objectiu de cercar acords en interès de les menors. L'objectiu és que les famílies es puguin escoltar.

Gràfic 55. Tipologia i nombre de compliments sobre beques i ajuts



Queixa 03003/2021

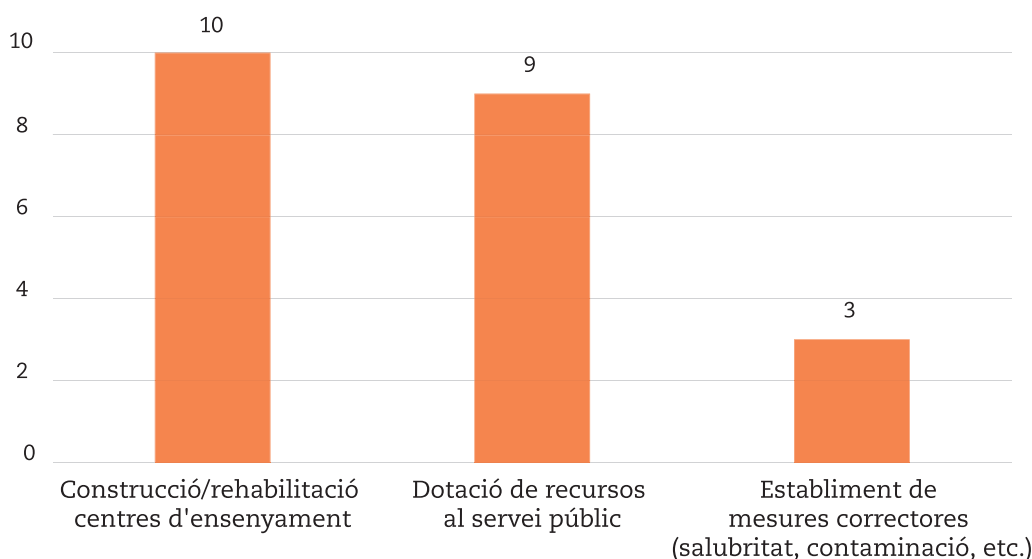
Desacord amb la denegació d'una beca sol·licitada per a un menor amb necessitats específiques de suport educatiu

La promotora de la queixa denuncia que li han denegat la beca al seu fill per "no aportar certificat mèdic dels serveis de salut sostinguts amb fons públics". Tanmateix, la promotora va aportar l'informe del centre de salut mental infantil i juvenil (CSMIJ) i de l'Hospital de Sant Joan de Déu. Ha presentat un recurs contra la resolució amb un informe del metge de capçalera, però no ha rebut cap resposta.

En vista d'aquesta situació, i atès que s'ha superat el termini de resolució legalment establert, **suggerim al Departament d'Educació que emeti una resolució motivada i que la notifiqui a la promotora.**

Finalment, un cop revisat el cas, s'ha ordenat el corresponent pagament, per la qual cosa es considera que s'ha resolt la reclamació.

Gràfic 56. Tipologia i nombre de compliments sobre infraestructures i recursos



Queixa 02029/2020

Mal estat de les infraestructures d'una escola de l'Hospitalet de Llobregat

Durant els mesos de gener i març de 2020 es van produir desprendiments del sostre d'una escola de l'Hospitalet de Llobregat. Aquesta escola està pendent de rehabilitació o substitució. Forma part del grup d'edificis afectats pel Pla d'urgència, construïts entre 1973 i 1975, amb una vida útil prevista d'entre quinze i vint anys, període que s'ha superat amb escreix.

L'Ajuntament ha informat que s'ha signat un protocol per fer la reforma d'aquests centres i altres actuacions de millora en la resta dels edificis escolars del municipi. A més, el Departament ha previst una inversió de prop d'un milió d'euros per donar continuïtat a les obres de reforma integral de les cinc escoles afectades, que fins ara s'han centrat en la substitució de les cobertes de fibrociment i la renovació dels sanitaris. En el marc d'aquestes actuacions, segons exposa l'Ajuntament, també s'inclourà la substitució dels falsos sostres originaris que tenen aquests edificis i que es veuen afectats quan hi ha ventades.

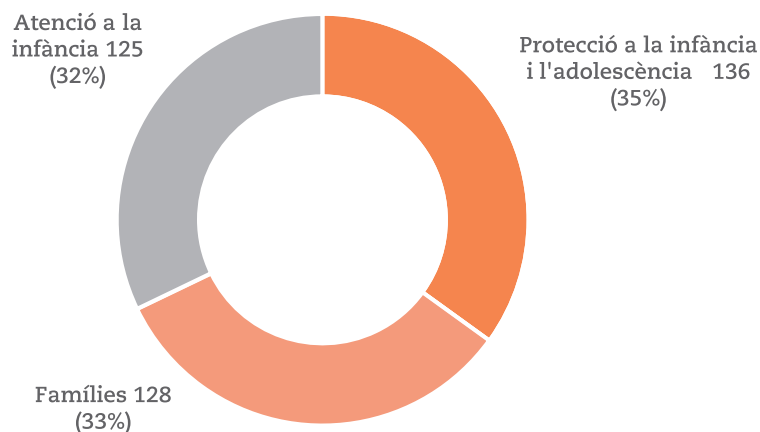
En vista d'aquesta informació, demanem al Departament d'Educació i a l'Ajuntament de l'Hospitalet que es coordinin per dur a terme aquestes actuacions, d'acord amb els compromisos manifestats i amb les competències de manteniment i reforma dels centres escolars previstes en la Llei d'educació de Catalunya.

Amb l'informe de seguiment, l'Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat exposa que el Departament d'Educació treballa en el calendari d'obres i que l'assignació de fons europeus REACT (per a infraestructures educatives) permetrà una revisió del calendari. Alhora, l'Ajuntament informa que **a l'estiu se substituirà la coberta del gimnàs de l'escola que va originar la queixa.**

2. INFÀNCIA I ADOLESCÈNCIA

En matèria d'infància i adolescència, el 35% dels compliments fan referència al sistema de protecció; el 33%, als drets de les famílies, i el 32%, a l'atenció a la infància.

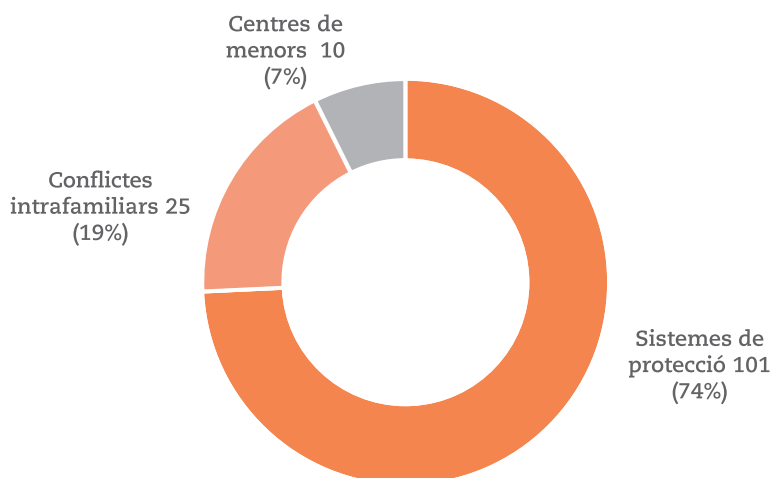
Gràfic 57. Nombre de compliments en l'àmbit d'infància i adolescència



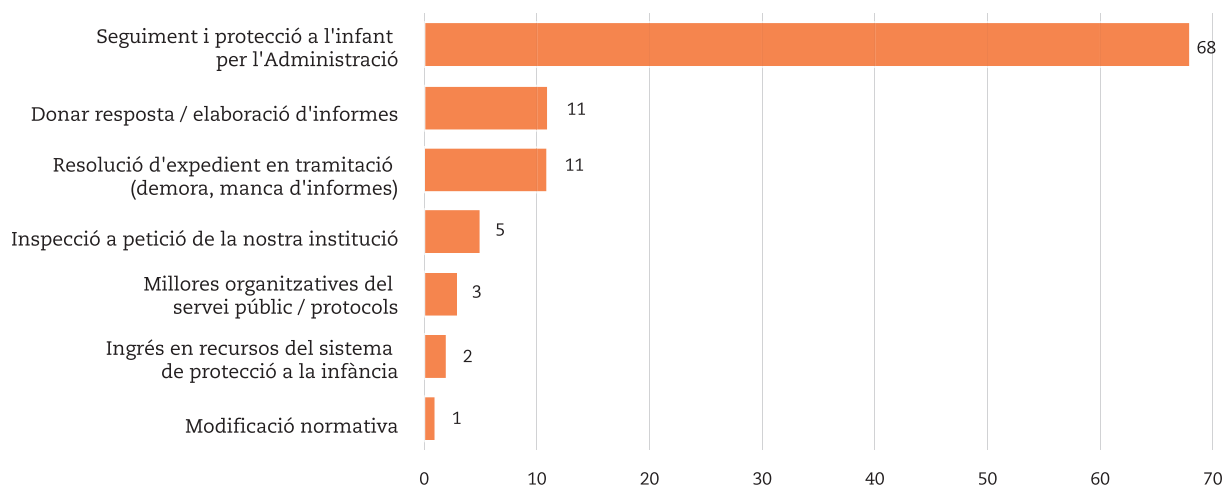
2.1. PROTECCIÓ A LA INFÀNCIA I L'ADOLESCÈNCIA

Pel que fa a la protecció de la infància i l'adolescència, un 74% dels compliments fan referència als sistemes de protecció; un 19%, a conflictes familiars, i un 7%, a centres de menors.

Gràfic 58. Nombre de compliments en l'àmbit de protecció a la infància i l'adolescència



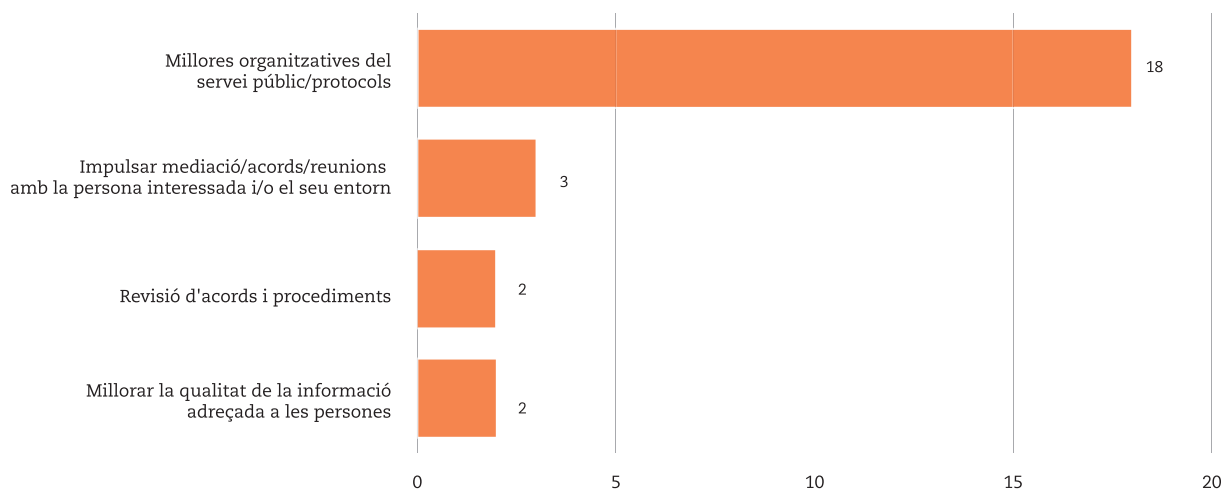
Gràfic 59. Tipologia i nombre de compliments sobre sistemes de protecció



Actuacions transformadores

AO-00170/2021 i altres: Modificació de l'article 16.4 i 16.5 de la Llei 13/2006, de 27 de juliol, de **prestacions socials de caràcter econòmic**, per tal d'establir com a data d'efectes econòmics de la prestació el mes següent a la data de sol·licitud, o el mes en què la persona assoleixi la majoria d'edat si ha presentat abans la sol·licitud. A més, nou apartat a l'article 16 (4 bis) de la Llei 13/2006, de 27 de juliol, per establir com a nou termini de presentació de la sol·licitud de la prestació fins a sis mesos abans d'assolir la majoria d'edat.

Gràfic 60. Tipologia i nombre de compliments sobre conflictes intrafamiliars



Queixa 05926/2021

Canvi en l'empadronament d'un menor sense el consentiment del pare

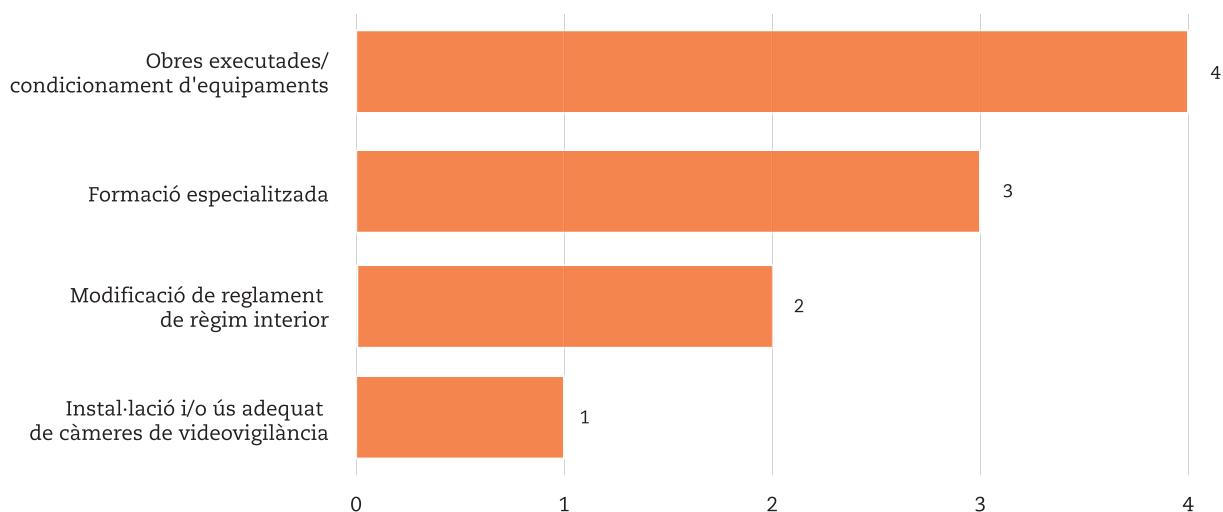
El promotor de la queixa exposa que comparteix al 50% la guarda i custòdia del seu fill amb la mare, igual que la pàtria potestat. Ha sabut que la mare va donar de baixa unilateralment el menor del padró de Sant Vicenç dels Horts i el va empadronar a Castelldefels, primer, i a Barcelona després. A més, també va donar d'alta el menor en un CAP de Barcelona i el va preinscriure en un centre educatiu del municipi.

Un cop estudiat a fons aquest assumpte, vam suggerir a l'Ajuntament de Barcelona i a l'Ajuntament de Castelldefels que valoressin les accions que cal emprendre d'ofici per comprovar si l'exparella del promotor de la queixa va falsejar una declaració responsable a l'hora de cursar la modificació del padró del seu fill. També ens vam adreçar al Consorci d'Educació de Barcelona perquè valorés la idoneïtat de l'escolarització del menor.

Finalment, **l'Ajuntament de Barcelona comunica que s'ha tramitat la baixa per inclusió indeguda del menor** i que n'ha informat l'Ajuntament de Castelldefels, el Consorci d'Educació de Barcelona i la Secció Provincial del Consell d'Empadronament. De conformitat amb la normativa, també ho comunicarà a l'Institut Nacional d'Estadística com a variació padronal.

A més, l'expedient s'ha traslladat a la Direcció de Serveis Jurídics municipal perquè estudiïn les mesures possibles envers la mare del nen, per haver tramitat l'alta de manera incorrecta en el padró d'habitants de Barcelona.

Gràfic 61. Tipologia i nombre de compliments sobre centres de menors



Actuacions transformadores

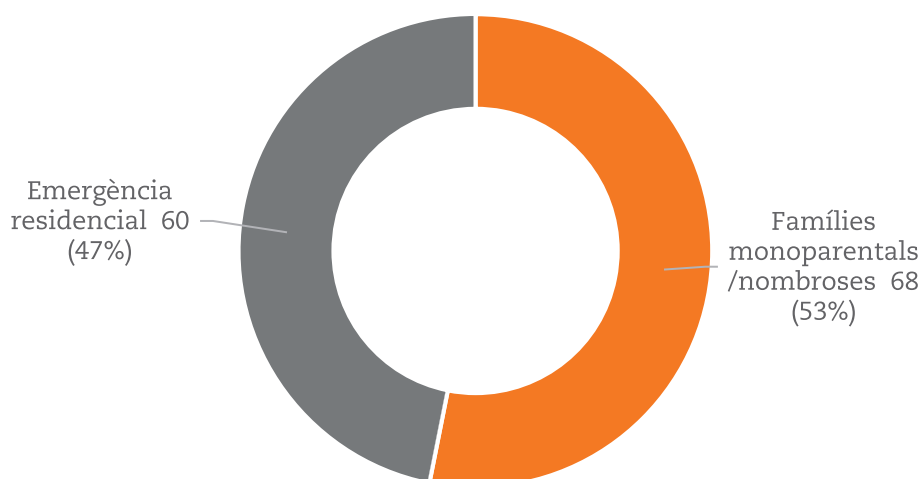
Q-07373/2021: Modificació del Reglament de règim interior del CRAE Mas La Riera, amb reforç de l'equip educatiu a nivell laboral.

Q-07419/2021: Modificació del Reglament de règim interior de la llar d'acollida La Dida, davant del protocol d'emergències sanitàries.

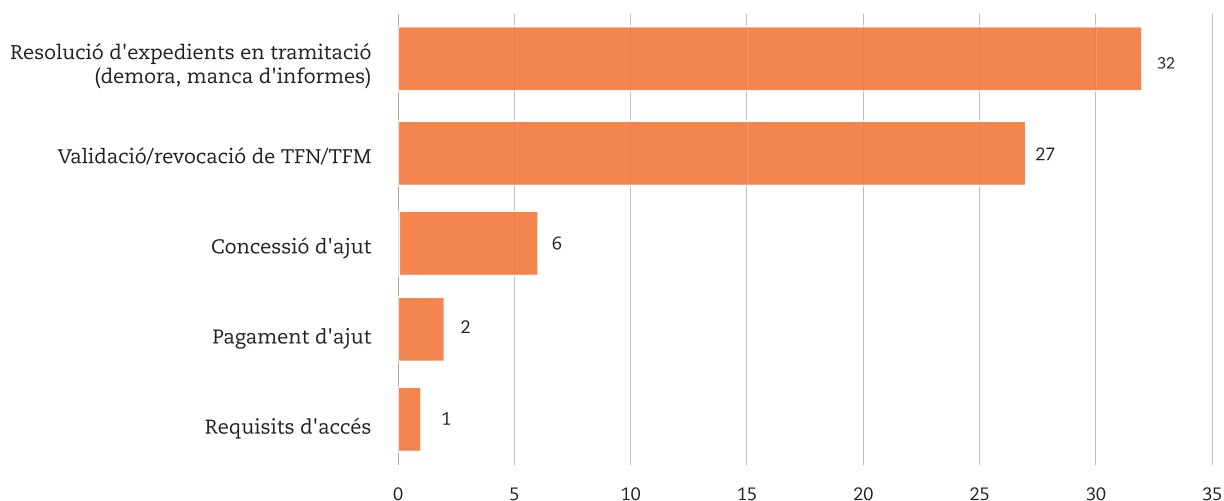
2.2. FAMÍLIES

Pel que fa als drets de les famílies, un 53% dels compliments fan referència als drets de les famílies monoparentals i nombroses, i un 47%, a situacions d'emergència residencial.

Gràfic 62. Nombre de compliments en l'àmbit de drets de les famílies



Gràfic 63. Tipologia i nombre de compliments sobre famílies monoparentals i nombroses



Nota: TFN i TFM equivalen a *títol de família nombrosa i monoparental*, respectivament.

Actuació d'ofici 00104/2022

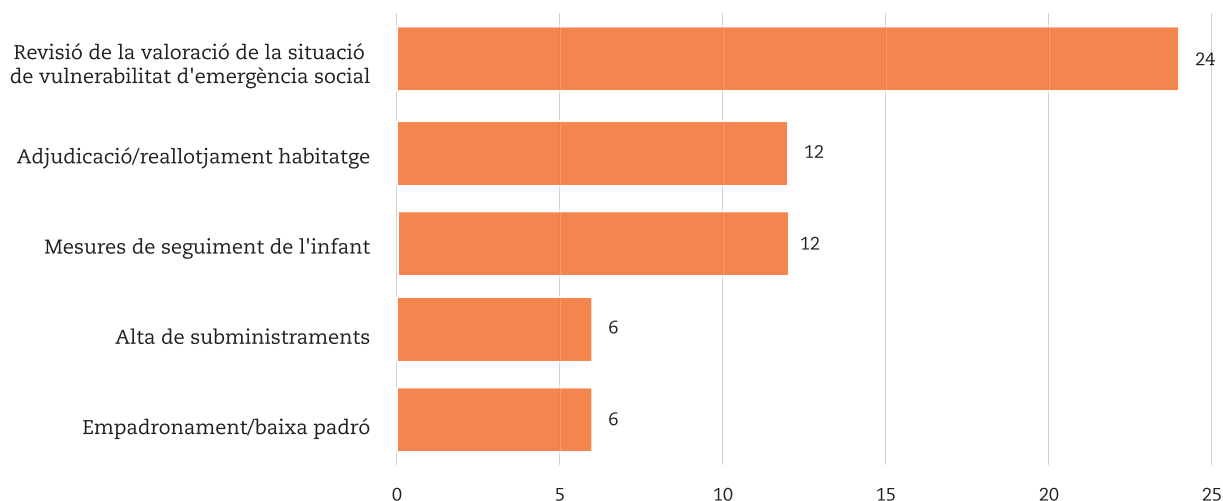
Dilació en la tramitació del títol de família monoparental

Arran de rebre nombroses queixes de famílies monoparentals, en desacord amb els terminis per accedir al títol de família monoparental o per renovar-lo, adrecem al Departament de Drets Socials una sèrie de consideracions.

Respecte a la creació d'una comissió específica per instar la modificació parlamentària de la normativa amb la finalitat d'escurçar el termini per resoldre de l'Administració de sis mesos a un mes, el Departament de Drets Socials recull la recomanació i l'estudiarà. Ara bé, insisteix que el seu objectiu és **agilitar-ne la gestió i aposten per la descentralització, que ha de permetre obtenir el reconeixement de família monoparental en un termini molt breu.**

Les oficines de Girona i Terres de l'Ebre van ser les primeres a aplicar la descentralització, com a pla pilot. Ara ja ho fan les oficines del Districte Administratiu i la dels Serveis Centrals del Departament; també les oficines d'Afers Socials i Famílies de Viladecans, del Baix Llobregat, de Granollers, de Reus, de Balaguer, de Barcelona-Ciutat Meridiana, de Sant Boi Llobregat, de Vilanova i la Geltrú, de Sabadell, del Vendrell, de Figueres, de Vic. Durant el darrer trimestre de l'any, està previst que s'hi incorporin deu oficines més.

Gràfic 64. Tipologia i nombre de compliments sobre emergència residencial

**Queixa 08852/2020****Necessitat d'accedir a un habitatge social adaptat**

La persona interessada denuncia que fa més de vuit anys que sol·licita accedir a un habitatge social adaptat, perquè casa seva es troba en molt mal estat de conservació, amb problemes d'humitats, i no està adaptat. La seva filla de quinze anys té una discapacitat reconeguda del 38%, el seu fill de vuit anys té una discapacitat reconeguda del 81% i el promotor de la queixa també té una discapacitat del 37%.

En vista de la informació rebuda, suggerim que l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat, a través dels serveis socials municipals, emeti un informe que analitzi la situació socioeconòmica de la família, i que es traslladi l'informe, juntament amb la sol·licitud d'habitatge i la documentació corresponent, a l'Agència de l'Habitatge de Catalunya (AHC), per ser valorat per la Mesa de valoració d'emergències econòmiques i socials de Catalunya.

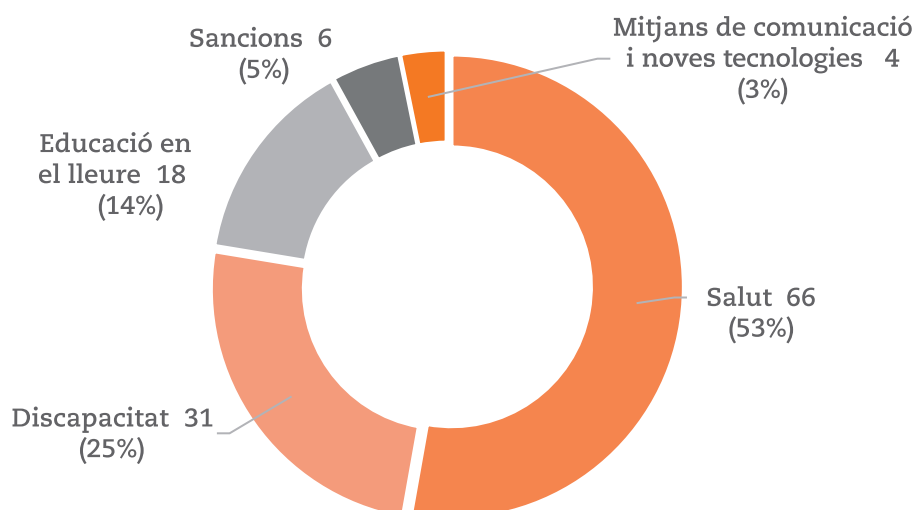
També suggerim que la Mesa efectui una valoració de l'aparent situació d'emergència econòmica i social de la família, tenint en especial consideració l'interès superior de l'infant i, en cas de valoració favorable, que es treballi per garantir l'accés d'aquesta família a un habitatge assequible i accessible.

D'acord amb la informació rebuda, hem constatat que l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat ha acceptat els suggeriments i que s'ha iniciat el procés perquè la situació sigui valorada per la Mesa d'emergències de Catalunya.

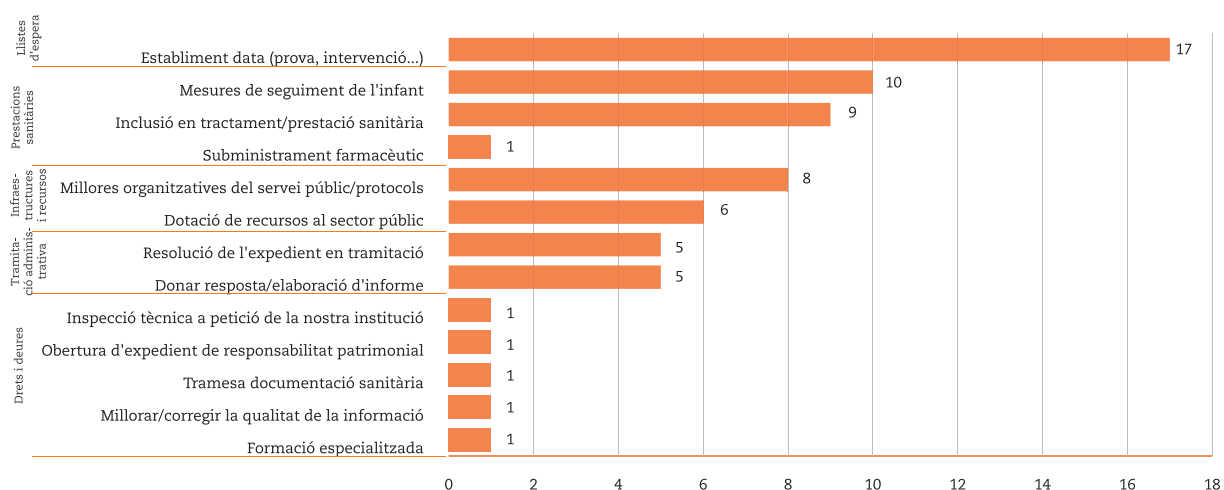
2.3. ATENCIÓ A LA INFÀNCIA

Pel que fa als drets de les famílies, un 53% dels compliments fan referència a la salut; el 25%, a discapacitats; el 14%, a l'educació en el lleure; el 5%, a sancions, i el 3%, a mitjans de comunicació i noves tecnologies.

Gràfic 65. Nombre de compliments en l'àmbit d'atenció a la infància



Gràfic 66. Tipologia i nombre de compliments sobre salut



Queixa 08600/2021**Gestió inadequada en un centre concertat del patiment emocional d'una alumna que es va suïcidar**

El promotor de la queixa denuncia l'assetjament escolar que va patir la seva filla, que es va treure la vida el 26 de gener de 2020 quan cursava tercer d'ESO en un centre concertat. Al tanatori, la família es va assabentar que la nena havia patit assetjament a l'escola i que el centre educatiu ho sabia. No s'havia comunicat a la família.

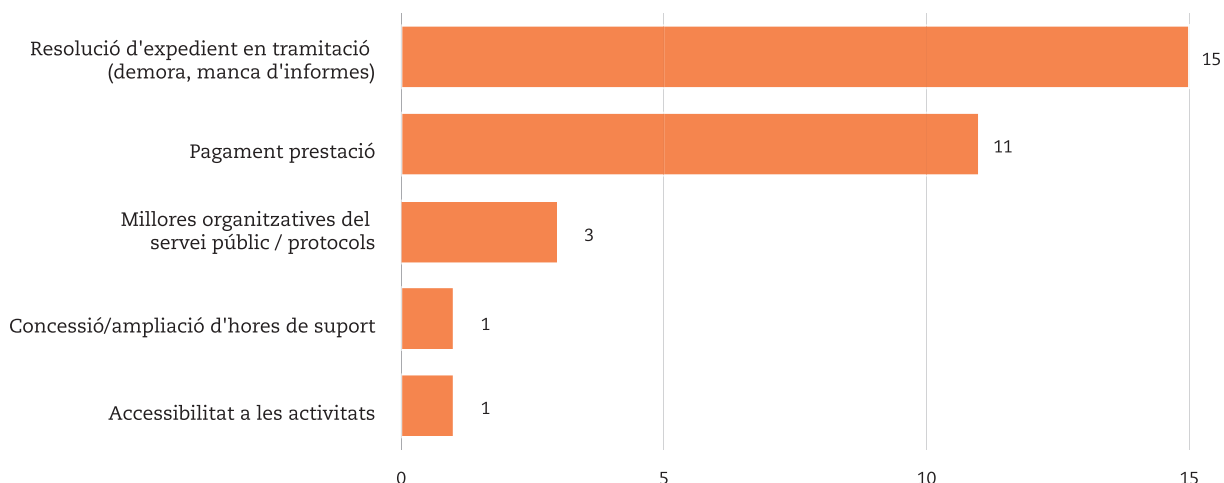
De l'anàlisi de la documentació, constatem que el centre no va comunicar a cap servei extern els signes de patiment emocional de l'alumna. Haurien hagut de derivar el cas a l'EAP, que l'hauria pogut derivar al CSMIJ o a urgències.

L'informe rebut de l'Administració indica que Inspecció d'Educació ha treballat amb el centre educatiu les recomanacions de la nostra institució per evitar que aquesta situació es torni a repetir. S'ha reforçat, a més, la relació amb la professional de referència de l'EAP. El centre ha mostrat a l'inspector documentació actual en què queda palesa la relació continuada i fluïda entre el servei d'orientació, la Direcció del centre i l'EAP.

Inspecció d'Educació també ha treballat amb l'EAP dels Serveis Educatius Baix Llobregat, referent en aquest cas. S'ha treballat en els protocols de derivació en cas que es detecti una situació de risc.

L'informe del Departament d'Educació indica que l'atenció sistemàtica que reben els centres educatius concertats per part de l'EAP és menor que la dels centres de titularitat pública. La Direcció de l'EAP n'és molt conscient i, a partir dels fets ocorreguts, ha fet un esforç per comunicar als centres concertats que són un servei al qual han d'acudir quan es posin de manifest determinats indicadors de risc.

Recordem al Departament d'Educació la necessitat de seguir impulsant línies d'actuació destinades a millorar la detecció dels signes de patiment d'alumnat, la prevenció al suïcidi, promovent el respecte a la diversitat i la tolerància zero amb qualsevol forma de violència vers l'alumnat, i augmentant la coordinació immediata entre serveis, especialment la participació de l'EAP en escoles concertades.

Gràfic 67. Tipologia i nombre de compliments sobre discapacitat en infants i adolescents

Queixa 11374/2020**Tractament al CDIAP fins als sis anys**

El promotor de la queixa exposa que el seu fill ha estat tractat en un centre de desenvolupament infantil i d'atenció precoç (CDIAP) des que va sortir de la unitat de cures intensives en néixer. Ara li comuniquen que quan faci cinc anys li donaran l'alta, atès que hi ha molta llista d'espera per accedir al servei. En principi, però, se l'hauria d'atendre fins als sis anys. S'han rebut diferents queixes en el mateix sentit.

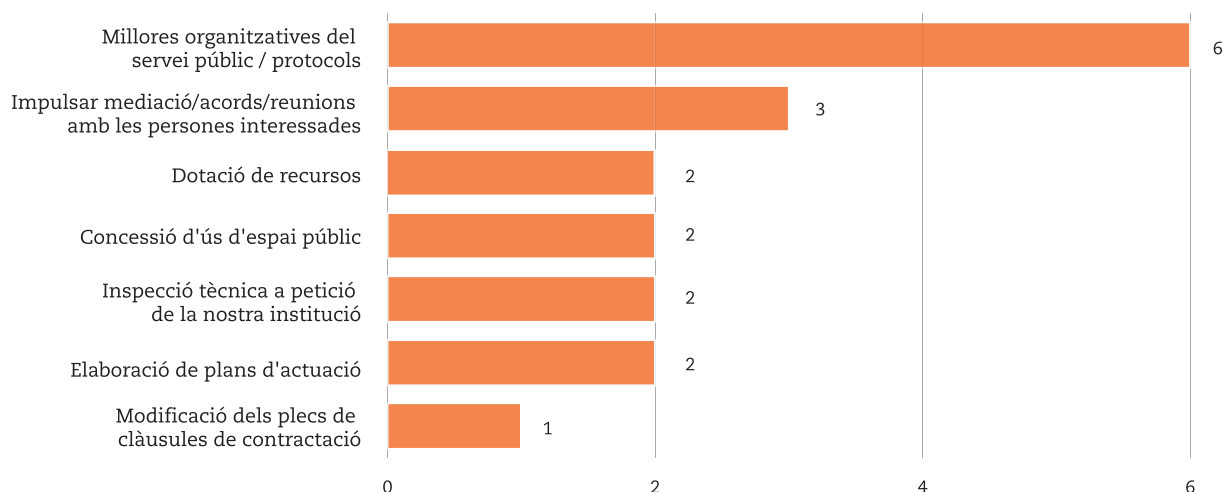
El CDIAP exposa que es prioritza l'atenció als infants de menys de tres anys i dels infants amb afectació greu, sens perjudici del caràcter universal dels serveis d'atenció precoç. La durada del servei està condicionada, *de facto*, a l'evolució de cada infant.

Suggerim al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies que doni les instruccions necessàries per restablir, de manera immediata, els drets de l'infant, tot assegurant la represa de l'atenció al CDIAP fins als sis anys.

Insistim en els suggeriments fets en altres ocasions d'avaluar la possibilitat d'ampliar o complementar el servei que ofereixen els CDIAP amb el Departament d'Educació per garantir la continuïtat de l'atenció sempre que sigui necessària en tots els moments evolutius dels infants.

Finalment, **es readmet el menor al CDIAP de referència i se'ns informa que es recullen els nostres suggeriments per valorar l'ampliació del servei dels CDIAP en coordinació amb el Departament d'Educació.**

Gràfic 68. Tipologia i nombre de compliments sobre educació en el lleure



Actuació d'ofici 00154/2020

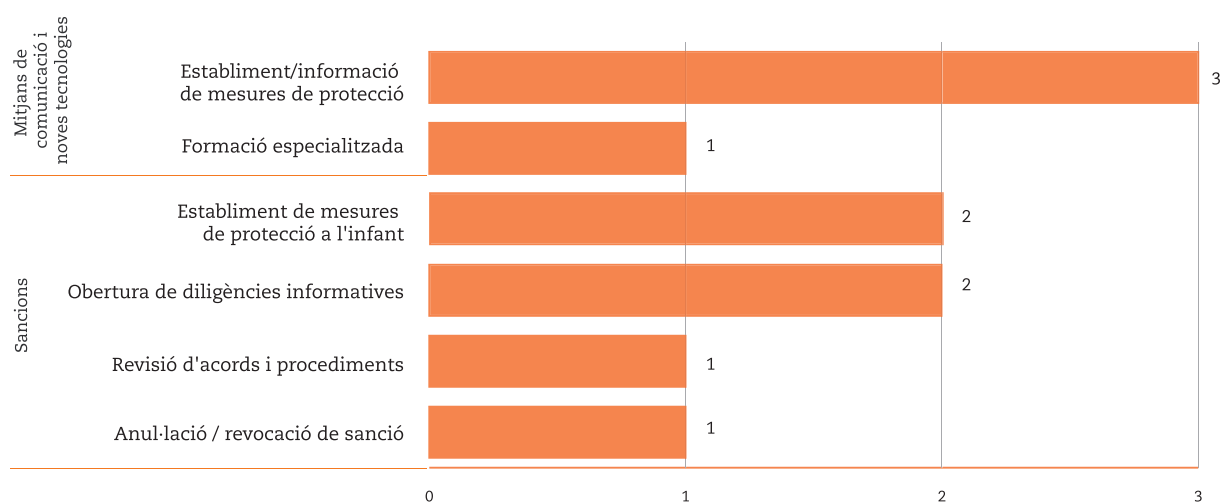
Concessió d'ajuts municipals per a la participació en activitats d'educació en el lleure durant l'estiu a Esplugues de Llobregat

Nombroses persones d'entitats de lleure educatiu d'Esplugues de Llobregat exposen preocupació per l'actuació de l'Ajuntament amb el seu àmbit. No els han cedit centres escolars ni han propiciat l'accés dels infants que participen en activitats als ajuts municipals per a casals o colònies d'estiu, amb l'excepció de la Fundació Pere Tarrés, que ha estat l'entitat guanyadora del concurs públic que ha promogut l'Administració local.

Després d'estudiar el cas, **demanem a l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat que valori cedir a les entitats de lleure del municipi instal·lacions escolars no utilitzades per altres entitats o serveis, i que obri la convocatòria existent d'ajuts municipals individuals per a activitats educatives als infants.**

Finalment, l'Ajuntament informa del nombre d'ajuts atorgats al Programa Espluestiu l'any 2021: 200 ajuts de 241 sol·licituds, de menors d'entre tres i quinze anys, per a l'assistència a aquestes activitats. A més, exposa que el Grup Esplai Espurnes, l'esplai Pubilla Casas-Can Vidalet i Esplugu Viva van sol·licitar la utilització d'instal·lacions escolars per a l'organització de casals durant l'estiu 2021 i que aquestes sol·licituds formulades van ser denegades per manca de disponibilitat d'instal·lacions escolars adequades. Aquestes entitats, però, disposen de forma permanent i gratuïta d'instal·lacions municipals per a la realització de les seves activitats incorporades als respectius convenis de col·laboració vigents, i l'entitat Club d'Esplai Pubilla Casas-Can Vidalet també disposa de recursos similars proveïts per l'Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat.

Gràfic 69. Tipologia i nombre de compliments sobre sancions i mitjans de comunicació i noves tecnologies



Queixa 09613/2019

Tracte vexatori a una adolescent amb discapacitat en un club de natació i per WhatsApp

Rebem una queixa sobre un presumpte tracte vexatori cap a una nena de dotze anys amb discapacitat visual per part de companyes del seu club de natació. La família es va adreçar al club, però les nenes van mantenir la mateixa actitud i la família va acabar donant de baixa la nena afectada. Tanmateix, els insults van continuar per WhatsApp.

Un cop estudiat el cas, **adrecem uns suggeriments al club, que informa que es van valorar els fets com a situació d'assetjament entre iguals, sense considerar-se delictius. Es va fer una xerrada de conscienciació posant èmfasi en els valors del respecte i la companyonia.** El club seria inflexible i sancionaria els comportaments en contra d'aquests valors, tal com preveu el Règim intern de les seccions esportives.

A més, es va parlar amb la nena afectada, se la va escoltar i es va contactar per telèfon amb les famílies de les presumptes agressores per informar-les de la necessitat de prendre mesures urgents, amb possibles mesures disciplinàries. Amb tot, la nena va continuar rebent faltes de respecte pel mòbil per part de dues esportistes i es va tornar a contactar amb les famílies, que van mostrar la seva total col·laboració.

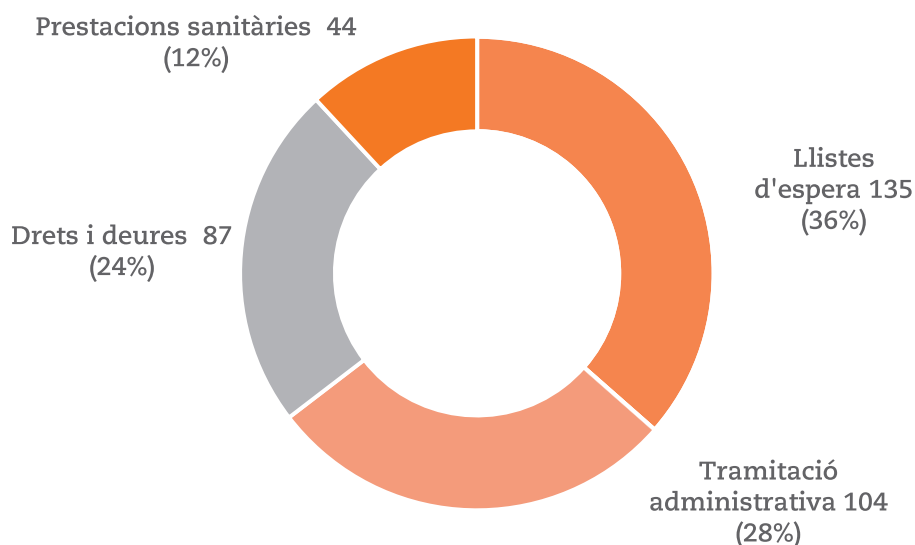
D'acord amb els principis i valors de l'olimpisme, la pràctica esportiva ha de correspondre's sempre amb un desenvolupament harmònic. És essencial garantir el dret a no patir cap forma de violència física, psíquica o emocional.

Valorem positivament el missatge del club de tolerància zero vers qualsevol comportament de violència física o psíquica, tracte vexatori o discriminació entre grups d'iguals, i que s'hagi tingut en compte que va més enllà dels horaris d'entrenament i l'àmbit de les instal·lacions esportives. Les noves tecnologies ofereixen un espai d'actuació que cal tenir en compte en l'àmbit escolar i esportiu.

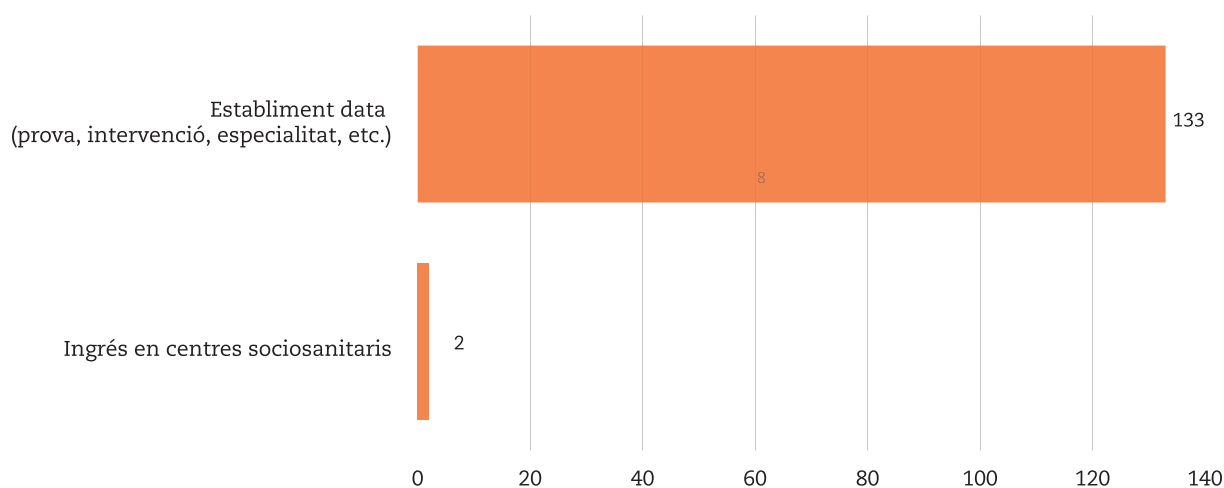
3. SALUT

En matèria de salut, el 36% dels compliments estan relacionats amb les llistes d'espera, el 28% afecta la tramitació administrativa; el 24%, els drets i deures de les persones usuàries, i el 12%, les prestacions sanitàries.

Gràfic 70. Nombre de compliments en l'àmbit de salut



Gràfic 71. Tipologia i nombre de compliments sobre llistes d'espera



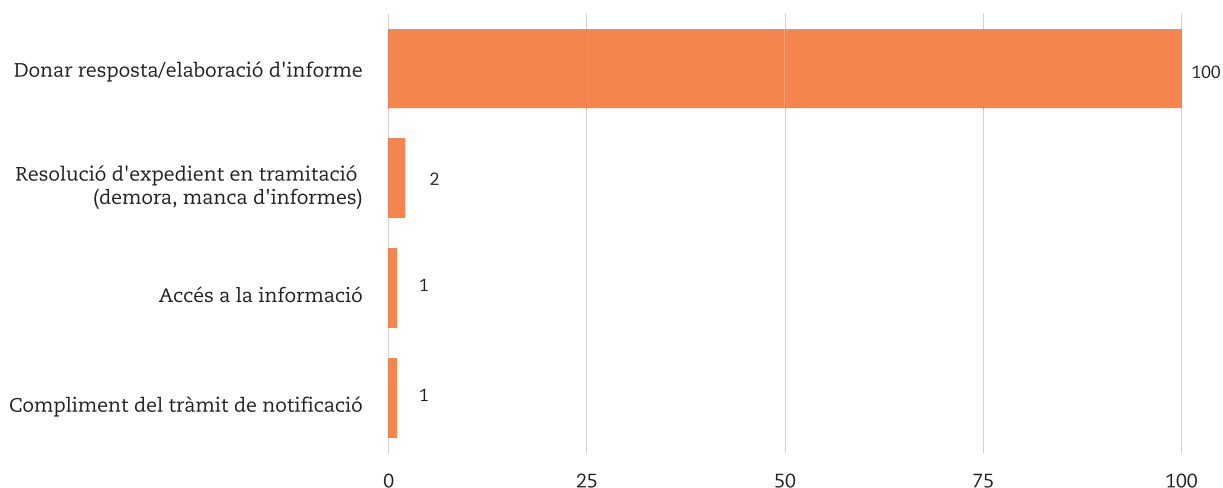
Queixa 03099/2022**Llista d'espera per a intervenció de vasectomia en un hospital de Girona**

La persona interessada exposa que està a l'espera d'una intervenció de vasectomia a l'Hospital Santa Caterina (Girona) des del febrer de 2020.

Un cop estudiada la situació, ens adrecem al Departament de Salut per suggerir-li que doni les ordres oportunes per programar la intervenció pendent com més aviat millor.

Finalment, **el Departament de Salut informa que la persona interessada ja ha estat intervinguda** al CAP Güell.

Gràfic 72. Tipologia i nombre de compliments sobre tramitació administrativa

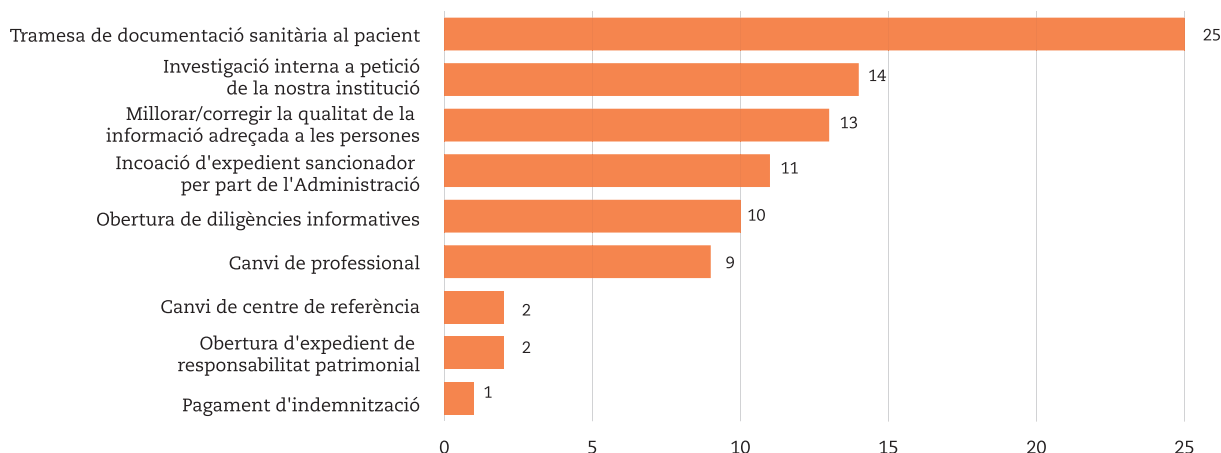
**Queixa 06204/2022****Demora en la tramitació del reconeixement de les prestacions vinculades a la situació de dependència d'un menor**

La persona interessada denuncia la demora en la tramitació del reconeixement de les prestacions vinculades a la situació de dependència del seu fill.

Li van reconèixer un grau II de dependència, però no han emès l'acord del Programa individual d'atenció (PIA) ni la corresponent resolució que li ha de permetre fer efectius els serveis o les prestacions en relació amb la seva situació de dependència. Això afecta directament la cura i l'atenció especials que necessita el menor per tenir una vida digna.

Suggerim que es prioritzi el cas sense més dilació i l'Administració respon favorablement: el tràmit de dependència ja està tancat.

Gràfic 73. Tipologia i nombre de compliments sobre drets i deures de les persones usuàries



Queixa 05034/2021

Canvi de metgessa de família d'una persona dependent

La promotora de la queixa exposa que els seus pares van rebre una carta de l'equip d'atenció primària (EAP) que els informava que se'ls canviava la metgessa de família i la infermera. Van acceptar el canvi. Dos anys després, però, reben una nova notificació en què se'ls informa que tornen a canviar les professionals que atenen el seu pare, fet que fa que el pare i la mare s'hagin de visitar en centres diferents. El pare té un grau de dependència molt elevat i aquest canvi dificulta molts els desplaçaments. A més, s'havia creat un clima de confiança amb les professionals, l'historial mèdic del pare és molt extens i les professionals ja n'estaven al corrent i això agilitzava els tràmits i les visites.

Amb caràcter general, la Instrucció 3/2003 del CatSalut, que regula de manera provisional la lliure elecció d'EAP de salut i de metge de capçalera o pediatre, recull que les persones residents a Catalunya que tinguin dret a l'assistència sanitària de cobertura pública a càrrec del CatSalut poden elegir qualsevol EAP de Catalunya i, dins del corresponent equip, poden elegir metge de capçalera i pediatre, amb subjecció a les condicions de la instrucció corresponent.

Ens adrecem al Departament de Salut i suggerim que es valori el retorn dels pares de la interessada a l'equip que tenien.

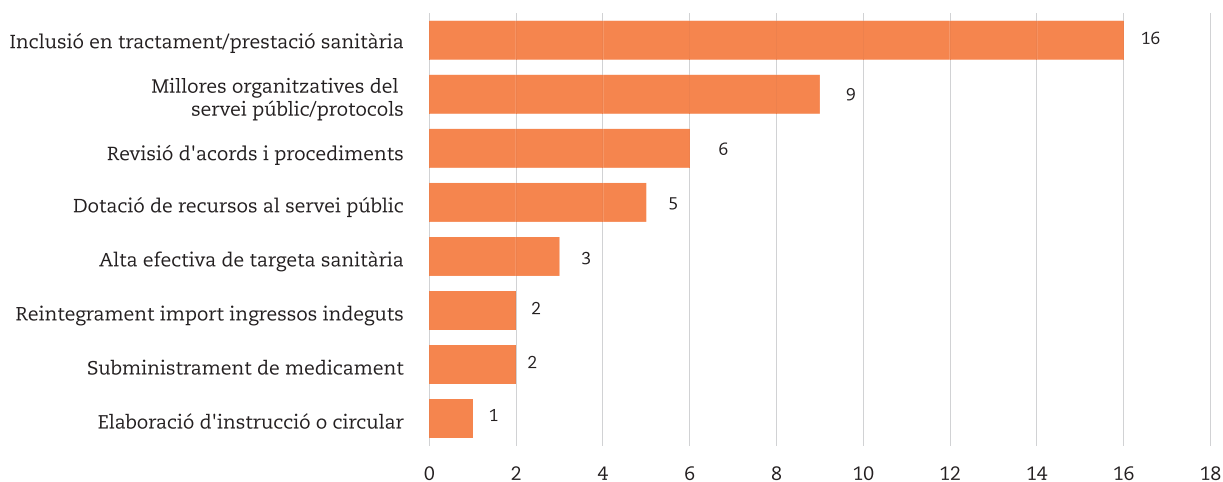
Finalment, la Direcció de l'EAP indica que no hi ha cap problema per fer la reassignació. Malauradament, no s'ha arribat a temps, perquè el pare de la interessada ha mort recentment.



Actuacions transformadores

Q-05629/2019: Aprovació de la instrucció 5/2022 sobre **acompanyament dels pacients per gossos d'assistència** en els centres sanitaris i en els trasllats en transport sanitari (7/2022)

Gràfic 74. Compliments sobre prestacions sanitàries



Queixa 02240/2021

Sanció a l'ICS per no fer correctament una derivació a l'hospital

El promotor de la queixa denuncia una mala gestió d'un centre d'atenció primària per la demora de la derivació de la seva parella, que finalment tenia un tumor cerebral. Demana que es valori si aquest retard ha provocat l'empitjorament del tumor i l'augment del risc.

L'informe de la Direcció General d'Ordenació i Regulació Sanitària informa que es proposa incoar un expedient sancionador al centre per les deficiències detectades.

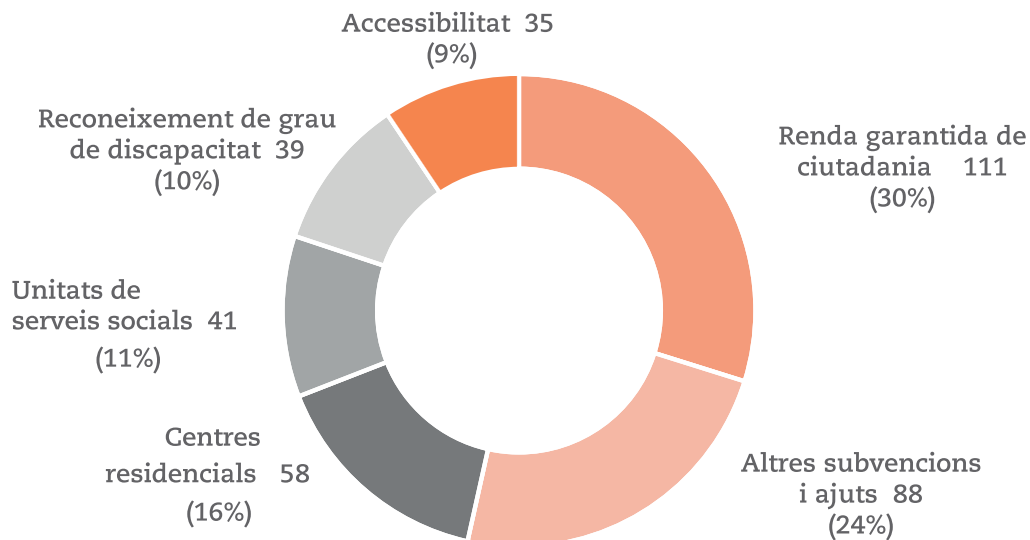
La nostra institució suggereix, d'una banda, que s'incoï l'expedient sancionador proposat al centre sanitari i, si escau, que se'l sancioni; i d'altra banda, que s'informi el promotor de la queixa de les actuacions relacionades.

Finalment, **el Departament de Salut ens informa que, arran de la incoació de l'expedient sancionador, s'ha resolt imposar una sanció de multa a l'Institut Català de la Salut (ICS).**

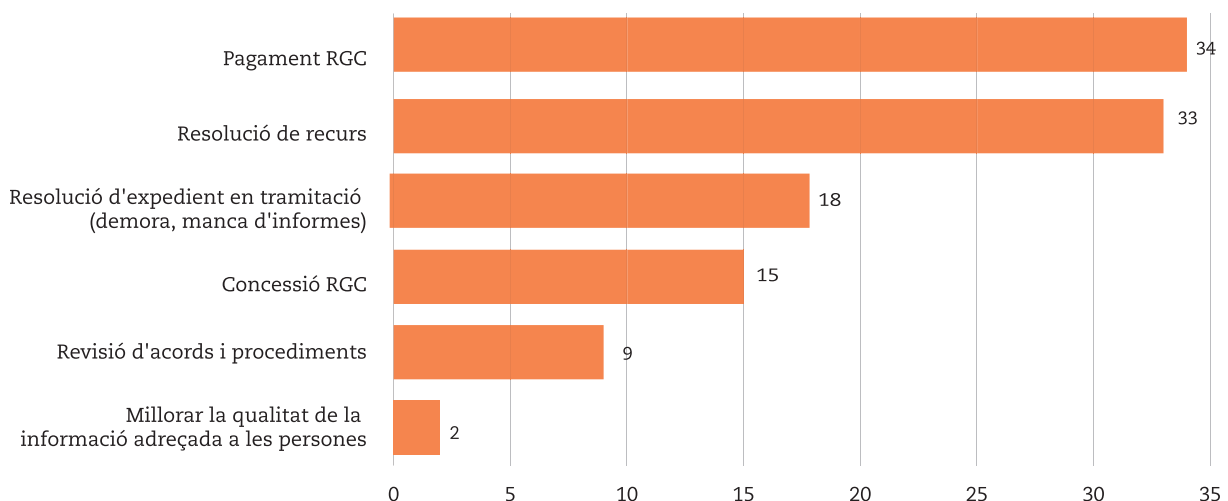
4. SERVEIS SOCIALS

En matèria de serveis socials, el 30% dels compliments estan relacionats amb la renda garantida de ciutadania (RGC); el 24%, amb altres subvencions i ajuts; el 16% afecta centres residencials; l'11%, unitats de serveis socials; el 10%, reconeixements de grau de discapacitat i, finalment, el 9% té a veure amb temes d'accessibilitat.

Gràfic 75. Nombre de compliments en l'àmbit de serveis socials



Gràfic 76. Tipologia i nombre de compliments sobre RGC



Queixa 07788/2021

Importància de la valoració adequada per a la concessió de l'RGC

El promotor de la queixa denuncia que no li han respost al recurs d'alçada per la denegació de la seva sol·licitud de la prestació de la renda garantida de ciutadania (RGC) i que no està d'acord amb el motiu de denegació.

En primer lloc, l'Administració exposa que la sol·licitud va donar lloc a dos expedients diferents, que van finalitzar amb dues resolucions. Justifica aquesta duplicació perquè el sol·licitant tenia més de seixanta-cinc anys, es va entendre que s'havia de considerar prestació per a persones no activables i es va derivar a la Direcció General de Prestacions Socials. Malgrat tot, considerem que no està justificat en aquest cas emetre dues resolucions. La distinció entre persones activables o no activables laboralment no implica una diferència pel que fa a l'òrgan que ha de resoldre i caldria evitar situacions d'aquest tipus.

En segon lloc, pel que fa a la denegació de la prestació per no acreditar el període de residència continuada i efectiva establert per la normativa reguladora, l'escrit de l'interessat es podria considerar, pel seu contingut, un recurs d'alçada. Per tant, el procediment correcte hauria estat tramitar-lo com a recurs d'alçada i, en el marc d'aquest procediment, verificar si l'interessat tenia dret o no a una altra prestació abans de resoldre'l.

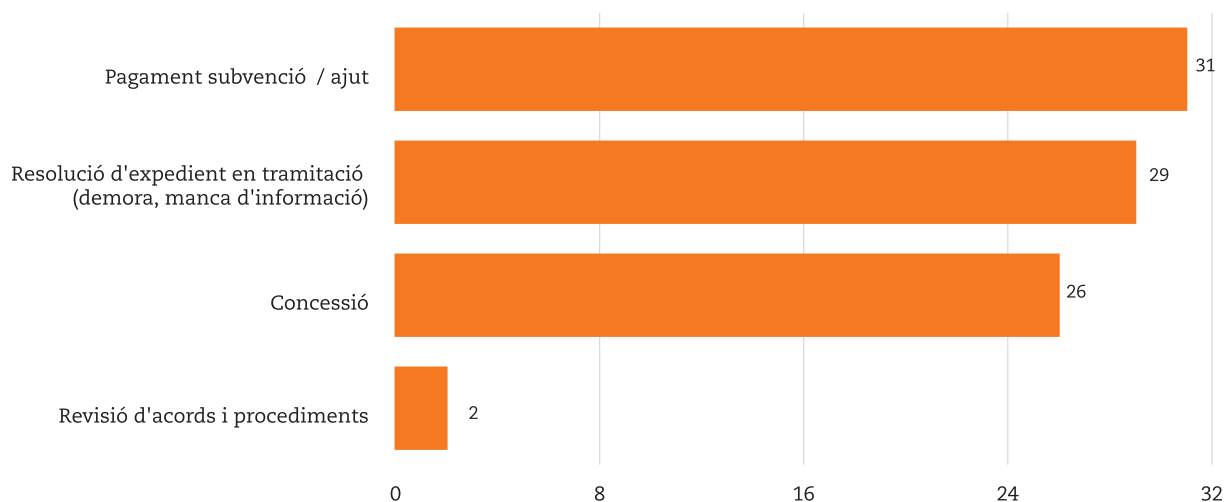
En tercer lloc, pel que fa a l'acreditació de residència, l'interessat va presentar altres sol·licituds (pensió no contributiva i de necessitats bàsiques) que també van ser denegades per no acreditar el període de residència exigít. En aquest sentit, caldria considerar que, a banda del padró, hi ha altres mètodes per acreditar que havia estat residint a Espanya o a Catalunya en el període computable. L'empadronament és una prova de residència, però no és l'única. Per tant, no s'hauria de denegar la prestació sense donar la possibilitat d'acreditar la residència per altres mitjans.

En qualsevol cas, si no es pot acreditar la residència, cal tenir en compte que la normativa preveu obtenir la prestació excepcionalment quan no es compleixen els requisits establerts amb caràcter general si es dona una situació d'especial necessitat o urgència. No sembla que s'hagin considerat aquestes possibilitats ni que se n'hagi informat l'interessat.

Per això, suggerim que es retrotreguin les actuacions i es torni a valorar el cas; que es doni a l'interessat la possibilitat d'acreditar la residència a Catalunya; que se l'informi de la forma i dels documents que ha de presentar per fer-ho i, per acabar, que es valori la possibilitat de concessió en virtut del supòsit d'excepcionalitat previst a l'article 13 del Decret 55/2020, de 28 d'abril, pel que fa a la renda garantida de ciutadania.

Segons el darrer informe del Departament, **s'ha resolt el recurs d'alçada i s'ha reconegut a l'interessat el dret a la prestació sol·licitada**. Aquest cas és un exemple de la importància de la valoració adequada de les sol·licituds, segons les circumstàncies de cada cas.

Gràfic 77. Tipologia i nombre de compliments sobre altres subvencions i ajuts



Queixa 02970/2021

Manca de resposta sobre els canvis en la prestació per a un centre de dia

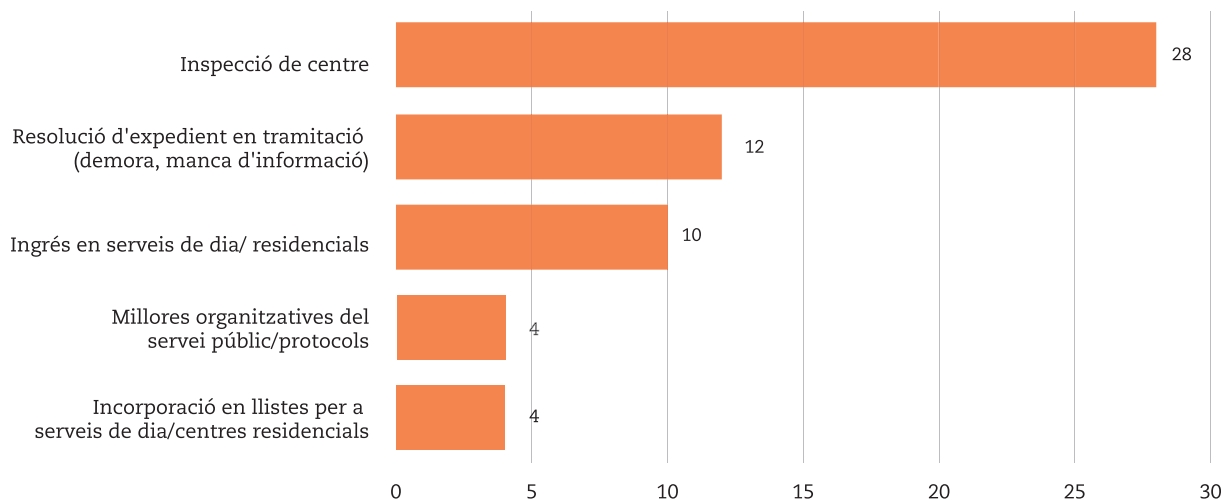
La promotora de la queixa no està d'acord amb la resolució PIA pel que fa a l'import establert que ha d'abonar la seva mare pel servei de centre de dia, juntament amb els endarreriments generats: ha passat d'un grau I a un grau II de dependència, la seva situació econòmica no ha variat i des del mes de juliol de 2020 gaudeix del servei menys dies al mes. Per aquest motiu va presentar un recurs / reclamació el 27 de febrer de 2021 i no ha rebut resposta.

Observem que el desembre de 2019 es va reconèixer un grau II de dependència a la mare de la interessada i que, per resolució PIA de febrer, se li va modificar el servei de centre de dia per a gent gran de caràcter temporal o permanent amb efectes econòmics.

També constatem que l'aportació s'ha modificat d'acord amb les dades econòmiques del moment en què s'ha calculat, sense que puguem qüestionar-les perquè les desconeixem. Sí que observem, però, que no s'ha proporcionat cap resposta a la part de la reclamació de la promotora referida al fet que l'aportació que correspon a la seva mare és la mateixa amb independència dels dies en què assisteix al centre de dia, encara que no sigui per causes imputables a la família sinó per la covid-19.

D'acord amb això, suggerim al Departament de Drets Socials que doni les ordres oportunes perquè faci arribar a la promotora un escrit que respongui, de manera raonada, a la part de la seva reclamació que va quedar sense resposta.

Finalment, el Departament de Drets Socials fa arribar una còpia de l'escrit enviat en què es fa referència a la prestació del servei i al resultat de les revisions econòmiques demanades.

Gràfic 78. Tipologia i nombre de compliments sobre centres residencials**Queixa 05560/2018****Deficiències en les instal·lacions d'una residència per a persones amb discapacitat**

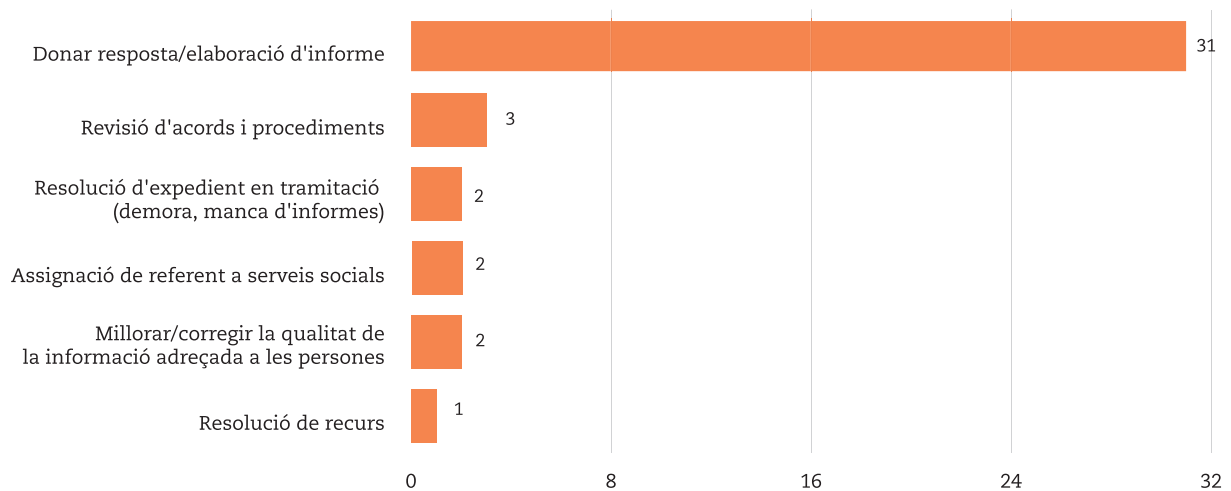
La persona interessada, en representació d'una associació de persones usuàries, manifesta que una residència per a persones amb discapacitat presenta deficiències pel que fa a higiene, accessibilitat, etc. També planteja la seva disconformitat amb la reducció de la cobertura del servei d'infermeria (eliminació del servei nocturn).

Després d'estudiar la resposta de l'Administració, proposem estudiar la conveniència que els centres de titularitat del Departament de Drets Socials, com és el cas, millorin les condicions, inclosa la cobertura del servei d'infermeria durant l'horari nocturn.

Se'ns informa que el 2019 ja es va requerir a l'entitat gestora del centre que adoptés diverses mesures correctores i, amb relació a altres qüestions, es va incoar un expedient sancionador a l'entitat. Pel que fa al servei d'infermeria nocturn, per normativa no és obligatori en aquest cas.

Un cop valorada la informació, suggerim a l'aleshores Departament de Treball, Afers Socials i Famílies que faci un seguiment exhaustiu de les condicions materials i funcionals del centre i, si escau, que adopti les mesures oportunes; i que valori la cobertura del servei d'infermeria nocturn.

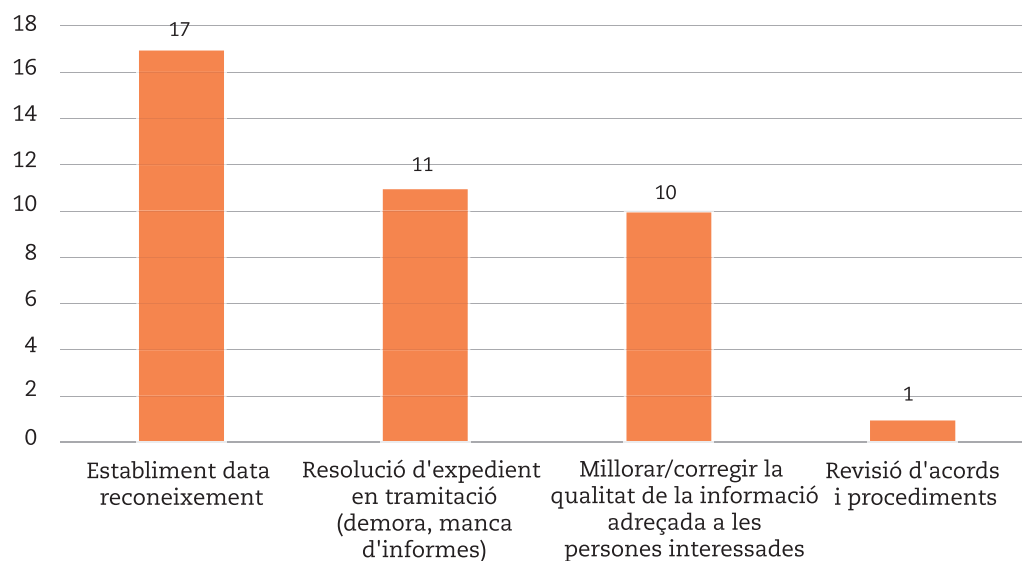
Finalment, se'ns informa que s'obre un expedient sancionador al centre i que es decideix fer un nou contracte per a la provisió del servei, amb un increment de les hores d'infermeria, la distribució de les quals dependrà de l'entitat adjudicatària. Com dèiem, no és exigible normativament la disponibilitat d'hores en horari nocturn en els centres d'aquesta tipologia. Pel que fa a l'execució de les obres, el Departament confirma que s'han completat.

Gràfic 79. Tipologia i nombre de compliments sobre unitats de serveis socials**Queixa 05974/2020****Conflictes amb usuaris de serveis socials**

El promotor denuncia la manca de resposta de l'Ajuntament a sis denúncies sobre conductes incíviques d'algunes persones del barri que són usuàries de serveis socials i sobre la concentració de persones sense sostre en diferents punts del barri.

Suggerim a l'Ajuntament que adopti les mesures oportunes per mantenir i, si escau, incrementar les intervencions socials en la zona, amb una actuació coordinada de les diverses àrees municipals afectades; controlar l'activitat del centre de menjador i allotjament i adoptar les mesures correctores oportunes, i donar resposta expressa i per escrit al promotor de la queixa.

Segons l'informe emès per la cap de Servei de Programes Sectorials, l'Ajuntament ha estat treballant amb l'entitat titular del menjador i del centre d'acolliment per minimitzar les molèsties als veïns; ja no es produeixen cues en l'accés al menjador perquè s'ha canviat el protocol d'accés, i ha millorat la situació amb l'obertura d'un nou recurs d'acolliment. L'Ajuntament es compromet a incrementar les intervencions socials amb les persones que pernocten al carrer.

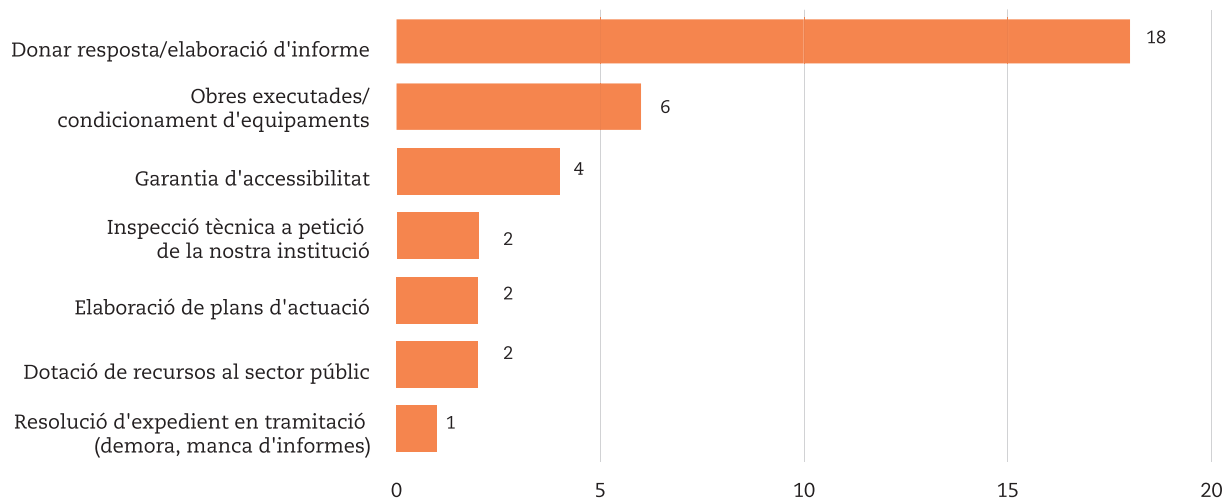
Gràfic 80. Tipologia i nombre de compliments sobre reconeixement de grau de discapacitat**Queixa 01097/2022****Temps d'espera excessiu per a la valoració del grau de discapacitat d'una menor**

Al gener la persona interessada manifesta la seva disconformitat amb el retard en la tramitació de la revisió del grau de discapacitat de la seva filla de quatre anys.

Aquest retard té conseqüències directes en el reconeixement del dret a prestacions i serveis vinculats a la situació de discapacitat, la qual cosa afecta els drets fonamentals de la persona; i en aquest cas es tracta d'un infant.

La nostra institució suggereix al Departament de Drets Socials donar les instruccions oportunes perquè es resolgui, sense més demora, la sol·licitud de revisió del grau de la discapacitat presentada.

Finalment, segons l'informe del Departament de Drets Socials, la menor va ser citada per a valoració el 3 de juliol de 2022 i ja s'ha emès la resolució de reconeixement de la discapacitat.

Gràfic 81. Tipologia i nombre de compliments sobre accessibilitat**Queixa 08347/2020****Manca d'accessibilitat universal als parcs i espais infantils del Prat de Llobregat**

El promotor de la queixa denuncia la falta d'accessibilitat dels parcs i espais infantils del Prat de Llobregat, un assumpte que ja va ser objecte de la nostra intervenció i que va finalitzar amb el compromís de modificar els cinc parcs que encara no eren universalment accessibles.

Suggerim que s'adoptin les mesures necessàries en les zones de joc que no compleixen les condicions d'accessibilitat per fer-les accessibles en els accessos; que es garanteixi que en totes les zones de joc infantil hi hagi instal·lacions i jocs accessibles per a infants amb discapacitats i que es programin de manera detallada aquestes intervencions. Cal també garantir que totes les zones de joc infantil de nova construcció compleixen amb les condicions d'accessibilitat.

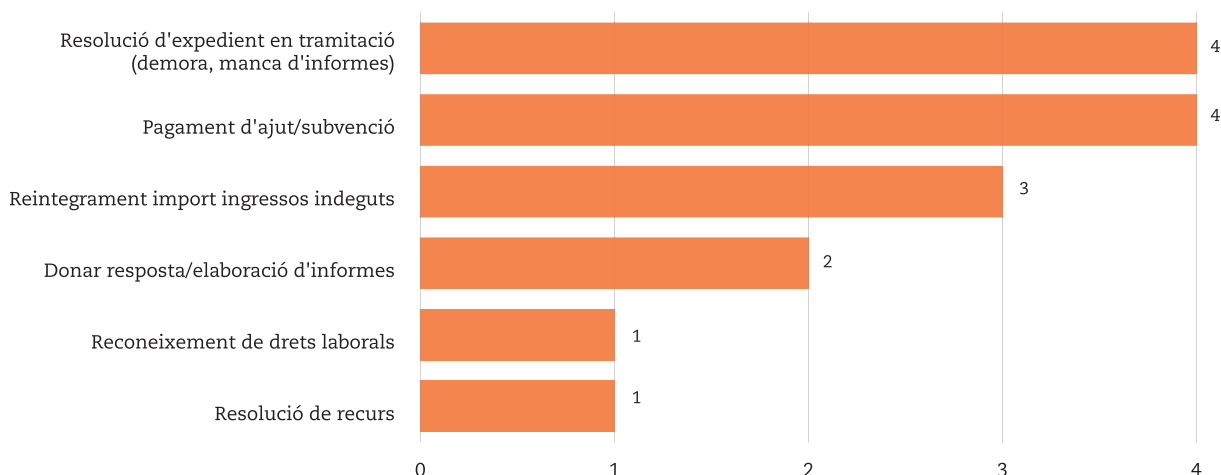
Segons l'informe municipal, s'ha fet l'aprovació inicial del Pla d'accessibilitat municipal, les actuacions de millora de l'accessibilitat de les àrees de jocs infantils es consideren prioritàries i s'inclouran en les actuacions previstes per al 2022.

En vista d'aquesta informació, entenem que l'Administració està duent a terme diferents intervencions per resoldre la situació objecte de la queixa.

5. RELACIONS LABORALS I PENSIONS

Com cada any, a diferència de 2020, les dades de compliment de l'àmbit de relacions laborals i pensions tornen a ser baixes, en part perquè aquesta àrea té un nombre de queixes baix.

Gràfic 82. Tipologia i nombre de compliments sobre relacions laborals i pensions



Queixa 07675/2018

Disconformitat amb la prohibició d'acompanyar una persona que tramita un escrit al Servei d'Ocupació de Catalunya (SOC)

L'interessat manifesta la seva disconformitat amb la resposta del SOC a la queixa que va presentar el 20 de juliol del 2018. Va acompanyar la seva parella a sol·licitar la prestació de l'atur, i els van indicar que els acompanyants havien d'esperar a la sala d'espera. Quan va preguntar per què, li van dir que se segueix un protocol per prevenir potencials situacions de conflicte.

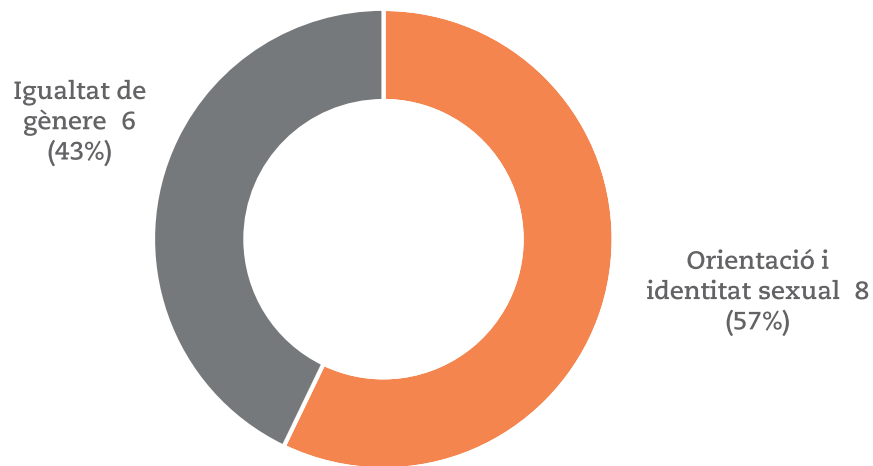
Un cop estudiat el cas, suggerim a l'aleshores Departament de Treball, Afers Socials i Famílies que s'estudiï la possibilitat d'elaborar una carta de serveis que reculli el dret de facilitar la presència d'una persona acompanyant durant l'atenció del personal del SOC, fent compatibles les actuacions de prevenció de riscos laborals del SOC amb la presència d'una persona acompanyant. Cal tenir en compte la situació de vulnerabilitat de les persones en atur que van al SOC per qüestions de treball, prestacions, subsidis o ajudes diverses.

L'Administració informa que el Servei Públic d'Ocupació de Catalunya està treballant en l'elaboració d'una carta de serveis on es tindrà en compte el nostre suggeriment per facilitar la presència d'un acompanyant de les persones usuàries que així ho requereixin.

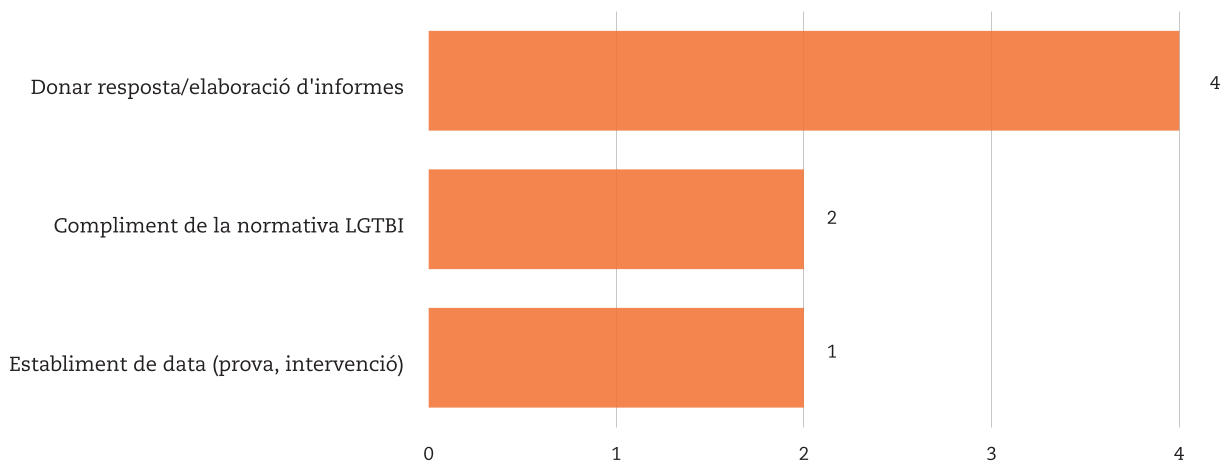
6. IGUALTAT I NO-DISCRIMINACIÓ

En matèria d'igualtat i no-discriminació, el 57% dels compliments estan relacionats amb orientació i identitat sexual, i el 43%, amb igualtat de gènere.

Gràfic 83. Nombre de compliments en l'àmbit d'igualtat i no-discriminació



Gràfic 84. Tipologia i nombre de compliments sobre orientació i identitat sexual



Queixa 08232/2021**Signes de patiment d'una adolescent en espera d'intervenció quirúrgica per canvi de sexe**

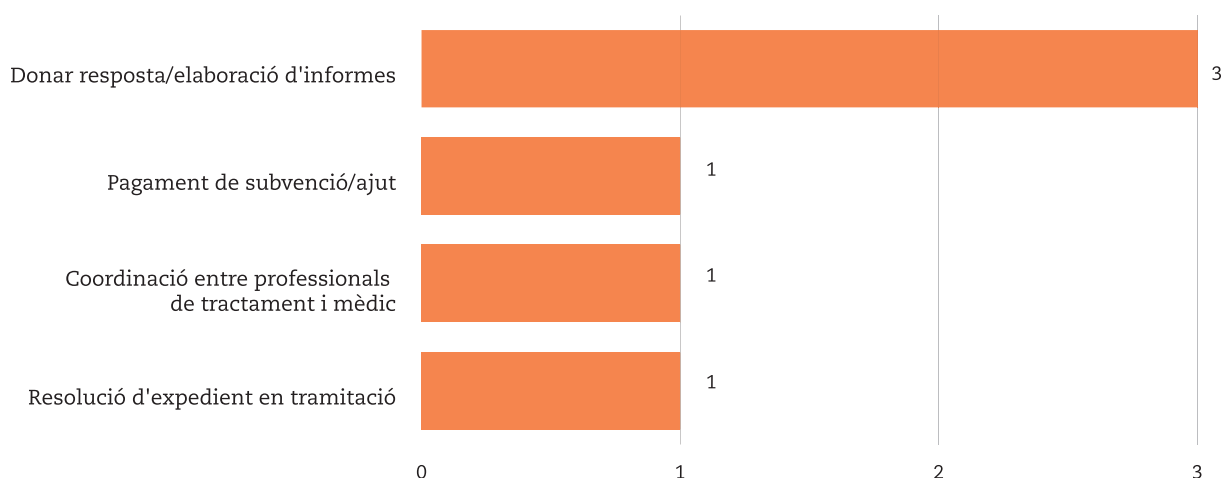
La promotora de la queixa exposa que la seva filla és una adolescent transsexual que presenta un gran patiment per no poder accedir a una vaginoplàstia, per a la qual hi ha una llarga llista d'espera. Indica que ha patit anorèxia nerviosa i assetjament escolar.

Un cop estudiat a fons aquest assumpte, recordem al Departament de Salut que l'afectació en la qualitat de vida prevista com a criteri de priorització a les llistes d'espera en salut requereix una mirada específica en el cas d'infants i adolescents, molt especialment si presenten signes de patiment emocional.

Per tant, demanem que el CSMIJ valori de manera específica el malestar subjectiu i el patiment emocional que presenta la filla de la promotora i que adopti les mesures necessàries per fer-ne un seguiment acurat i proporcionar suport i acompanyament a la família. A més, en cas de diagnosticar-se una situació de risc, demanem que es prioritzi la intervenció quirúrgica, d'acord amb l'interès superior de l'adolescent.

Rebut l'informe de resposta als nostres suggeriments, constatem que l'adolescent va ser visitada a l'Hospital Universitari de Bellvitge pels metges especialistes en cirurgia de modificació corporal quirúrgica. A hores d'ara, està pendent l'acceptació del tractament quirúrgic proposat, si escau, per part dels progenitors o tutors legals que en tenen la pàtria potestat, ja que cal obtenir l'autorització expressa de les persones que tenen la tutela de la menor. En el cas de no obtenir-la o que hi hagi discrepància, caldria trobar la manera d'actuar en interès superior de la menor.

Gràfic 85. Tipologia i nombre de compliments sobre discriminació per raó de gènere



Queixa 07923/2019**Queixa amb relació a una possible discriminació a una dona embarassada en una entrevista per a una plaça en un centre educatiu**

La persona que presenta la queixa estava inscrita a la borsa com a mestra de primària interina i la van convocar a una entrevista en un centre de Sabadell. Quan va informar la directora que estava embarassada, li va manifestar que buscava una mateixa mestra per a tot el curs i això la va fer desistir.

L'actuació de la Direcció és contrària a la protecció del dret a la no-discriminació per raó de sexe. Es valora l'embaràs com a obstacle per cobrir la plaça. L'Administració ha de garantir la no-discriminació a la dona i l'article 14 de la Constitució prohibeix tota discriminació per raó de sexe. Tota distinció i limitació de drets o legítimes expectatives de la dona en la relació laboral que es basi en l'embaràs, la maternitat o la natalitat pot causar una vulneració d'aquest article.

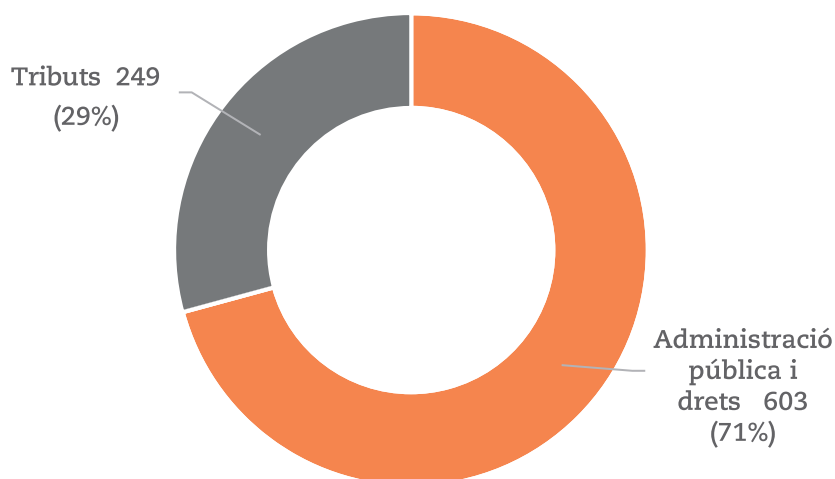
Recomanem al Departament d'Educació que aprovi una instrucció amb directrius clares i precises per a les direccions de tots els centres educatius, de manera que l'embaràs i la maternitat no esdevinguin cap obstacle en els processos d'adjudicació de llocs de treball vacants en règim d'interinitat i substitucions.

En la resposta de la Direcció General de Professorat i Personal de Centres Públics, s'informa que es farà un recordatori a les direccions dels serveis territorials perquè l'embaràs i la maternitat no esdevinguin obstacles en els processos d'adjudicació de llocs de treball vacants en règim d'interinitat i substitucions i perquè aquest recordatori es traslladi a les direccions dels centres.

ADMINISTRACIÓ PÚBLICA I TRIBUTS

En relació amb Administració pública i tributs, el 71% dels compliments es produeixen en la matèria d'Administració pública i drets, i el 29%, en tributari.

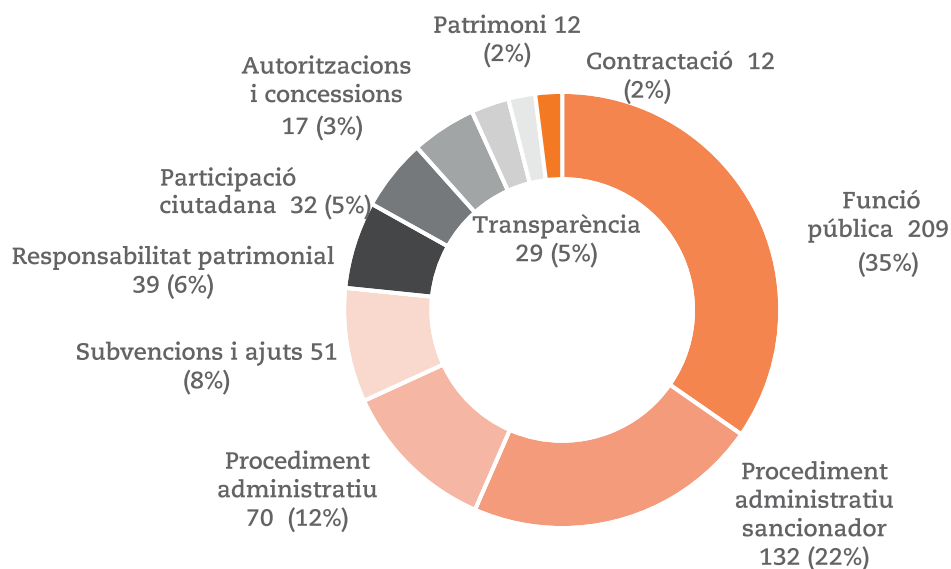
Gràfic 86. Nombre de compliments en l'àmbit d'Administració pública i tributs



7. ADMINISTRACIÓ PÚBLICA I DRETS

En Administració pública i drets, els àmbits que més compliments obtenen són funció pública (35%), procediment administratiu sancionador (22%), procediment administratiu (12%), subvencions i ajuts (8%), i responsabilitat patrimonial (6%).

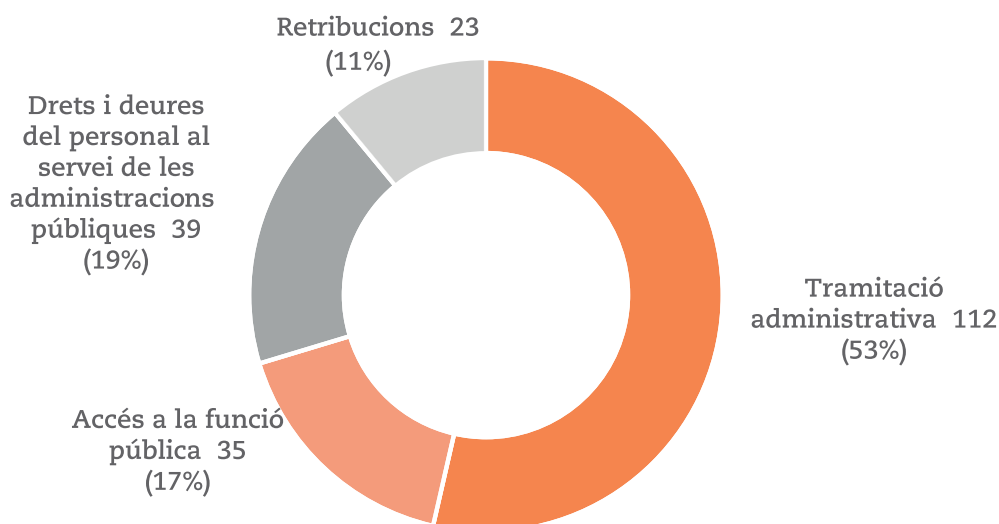
Gràfic 87. Nombre de compliments en l'àmbit d'Administració pública i drets



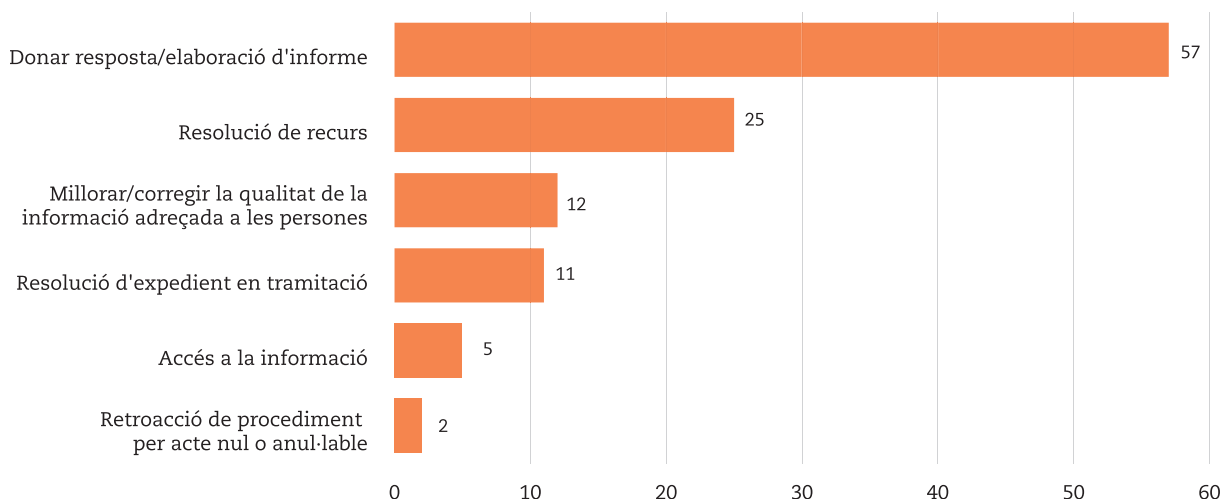
7.1. Funció pública

Pel que fa a funció pública, com en la majoria d'àmbits, les qüestions derivades de la tramitació administrativa són les majoritàries (53%), seguides del drets del personal al servei de les administracions públiques (19%) i de l'accés a funció pública (17%).

Gràfic 88. Nombre de compliments en l'àmbit de funció pública



Gràfic 89: Tipologia i nombre de compliments sobre la tramitació administrativa dins de l'àmbit de funció pública

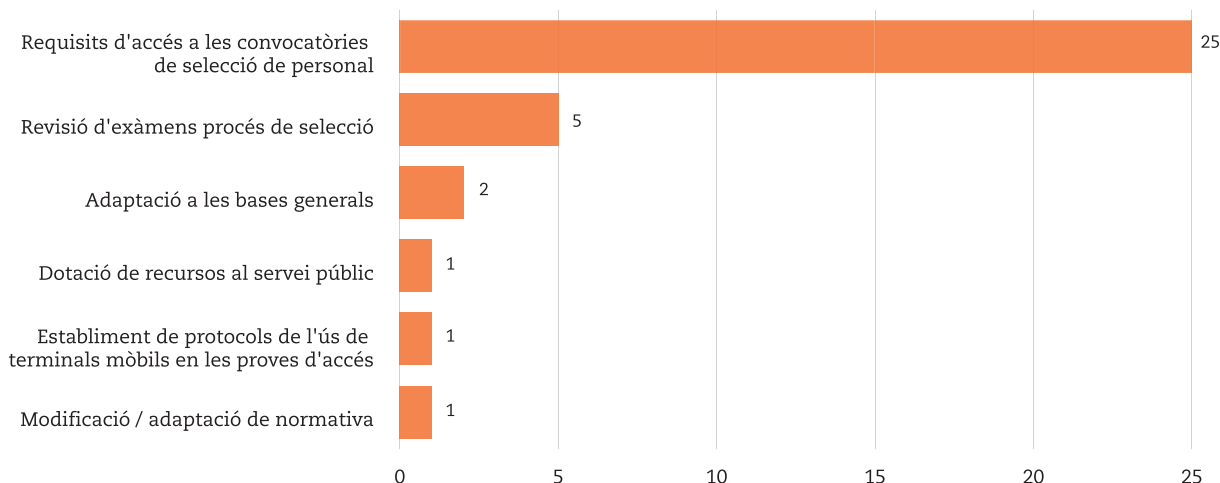


Queixa 04657/2020**Valoració dels cursos de formació en una fase d'oposició de l'Ajuntament de Barcelona**

La promotora de la queixa exposa que els cursos que es valoren en l'apartat de formació de la fase d'oposició d'una convocatòria de l'Ajuntament de Barcelona només els poden fer persones que presten serveis a l'Administració, i això és un tracte discriminatori vers la resta de participants.

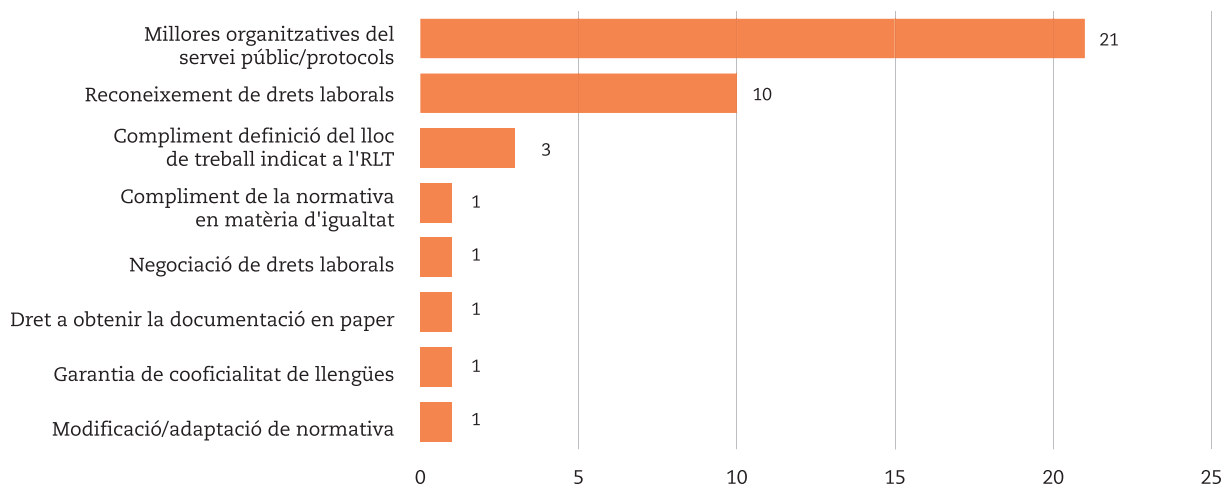
Demanam a l'Ajuntament de Barcelona que s'estudiï aquest assumpte i s'informi si, efectivament, hi ha una discriminació entre els eventuais aspirants. Cal valorar si els aspirants que tenen la condició d'empleats públics abans de prendre part en la convocatòria tenen un avantatge per sobre de la resta de participants en aquest sentit. A més, suggerim que, en endavant, es tingui en compte tota aquella formació relacionada amb el contingut funcional de la categoria objecte de la convocatòria i no únicament la impartida en l'entorn públic.

En l'escrit de l'Administració s'afirma que, en les darreres convocatòries de concurs oposició, es valoren els cursos sense limitació en atenció a l'entitat que imparteix, organitza o autoritza la formació.

Gràfic 90: Tipologia i nombre de compliments sobre accés a la funció pública
**Actuacions
transformadores**

Q-10680/2021: Modificació de la Instrucció 1/2017, del Departament d'Interior, per la qual totes les ofertes per a la cobertura temporal de llocs singulars i de càrrecs de comandament es publicaran, sense excepció, a l'ATRI; s'elimina, així, el caràcter opcional de la publicitat de la convocatòria.

Gràfic 91: Tipologia i nombre de compliments sobre drets i deures del personal al servei de les administracions públiques



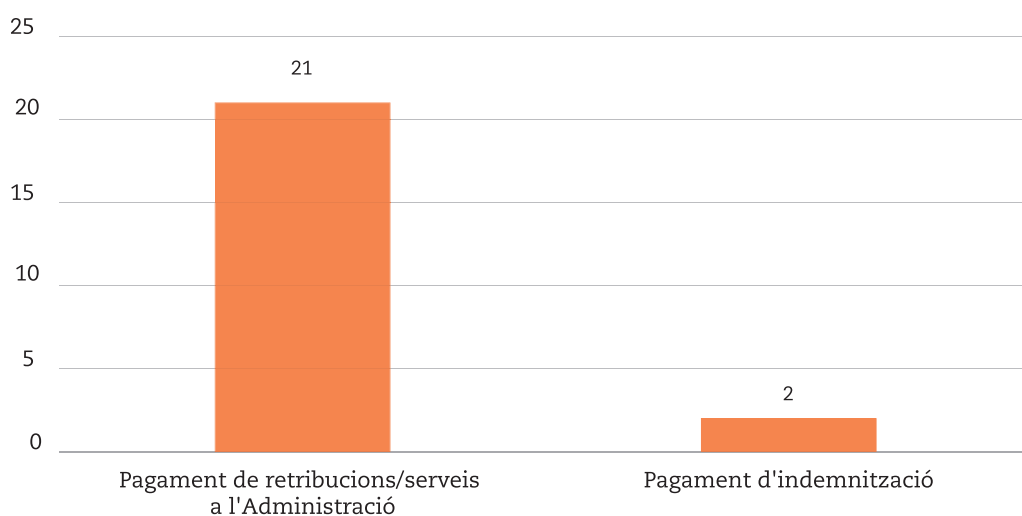
Nota: RLT fa referència a la relació de llocs de treball.



Actuacions transformadores

Q-02981/2020: Aprovació d'una instrucció del Departament de Justícia referent al procediment de valoració competencial, seguint els mateixos criteris que durant el procés de selecció del personal.

Gràfic 92: Tipologia i nombre de compliments sobre retribucions



Queixa 10448/2020**Lloc de tècnica superior amb nivell i sou inferior al que correspon**

La interessada exposa que el 27 de gener de 2017 va ser nomenada com a funcionària interina per ocupar el lloc de treball de tècnica superior en dret a l'Ajuntament de Sant Cugat, amb la categoria retributiva de tècnica superior número 4 i nivell 22. Tanmateix, el Decret 2652/2015, de 30 de novembre, estableix que la catalogació retributiva del lloc de treball de tècnic superior jurídic de contractació correspon a la categoria TS 1 amb nivell 24. Per tant, les retribucions que percep són inferiors a les que li correspondrien.

De fet, segons el Decret 4696/2018, de 25 d'octubre, el primer any de prestació del servei la persona tècnica percebia les retribucions de categoria 4 associada al nivell 22. A partir del segon any, d'ofici es passava a percebre la retribució que realment corresponia. Ara bé, la interessada explica que la pràctica de percebre, el primer any de prestació del servei, retribucions inferiors a les que corresponen, ha estat eliminada per l'Ajuntament i ja no s'aplica, atès que es va considerar que era una pràctica irregular. Ja es va contractar una persona per a la plaça de tècnic de contractació, com ella, i percep les retribucions de la categoria TS 1 nivell 24. És a dir, s'està produint una desigualtat retributiva no justificada que s'ha perllongat quatre anys.

Demanem a l'Ajuntament de Sant Cugat que es faci efectiva la reclamació de la promotora i es reconegui l'obligació de pagament dels imports que va deixar de percebre com a conseqüència de la diferència de retribució del lloc ocupat efectivament en relació amb el que realment li corresponia.

Amb el Decret d'alcaldia de 30 de març de 2022, es va resoldre estimar l'abonament de les diferències retributives a la funcionària interina, amb caràcter retroactiu. S'ha fet efectiu a la nòmina del mes d'abril de 2022.

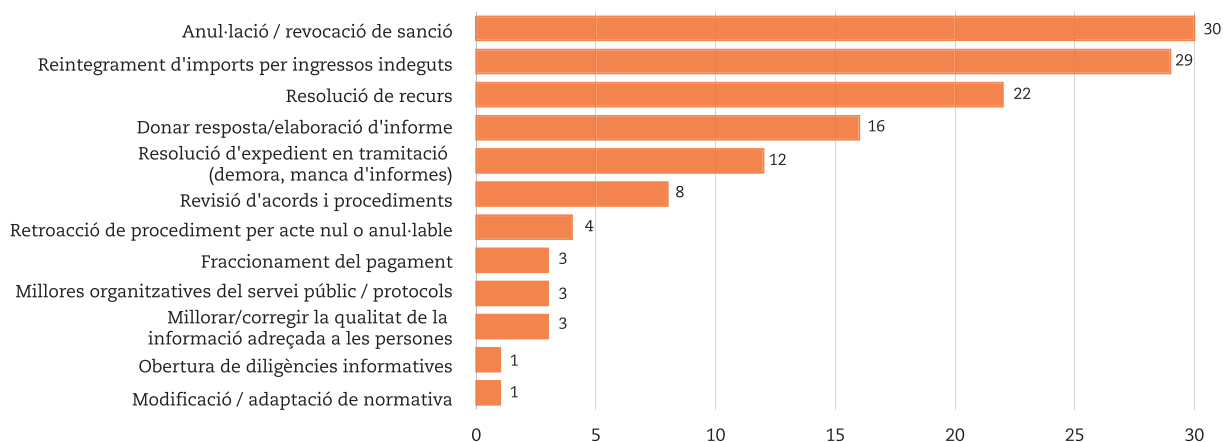
7.2. Procediment administratiu sancionador

Amb les queixes relatives a procediments administratius sancionadors, els compliments solen acabar amb l'anul·lació o revocació de sancions i amb el reintegrament d'imports per ingressos indeguts.


**Actuacions
transformadores**

Q-06967/2019: Modificació de la Llei 4/1993, de 18 de març, del sistema bibliotecari de Catalunya **per incloure un nou capítol de drets i deures dels usuaris** i un règim sancionador per prevenir els actes incívics i, si escau, sancionar-los.

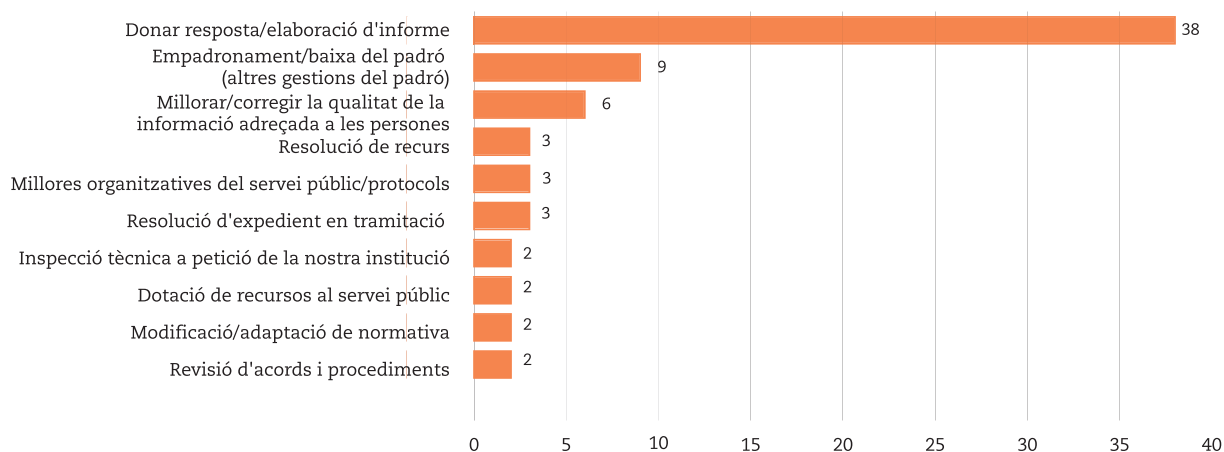
Gràfic 93: Tipologia i nombre de compliments sobre procediments administratius sancionadors



7.3. Procediment administratiu

La matèria de procediment administratiu fa referència a totes aquelles queixes que denuncien que l'Administració ha incomplert un procediment legalment establert.

Gràfic 94: Tipologia i nombre de compliments sobre procediment administratiu



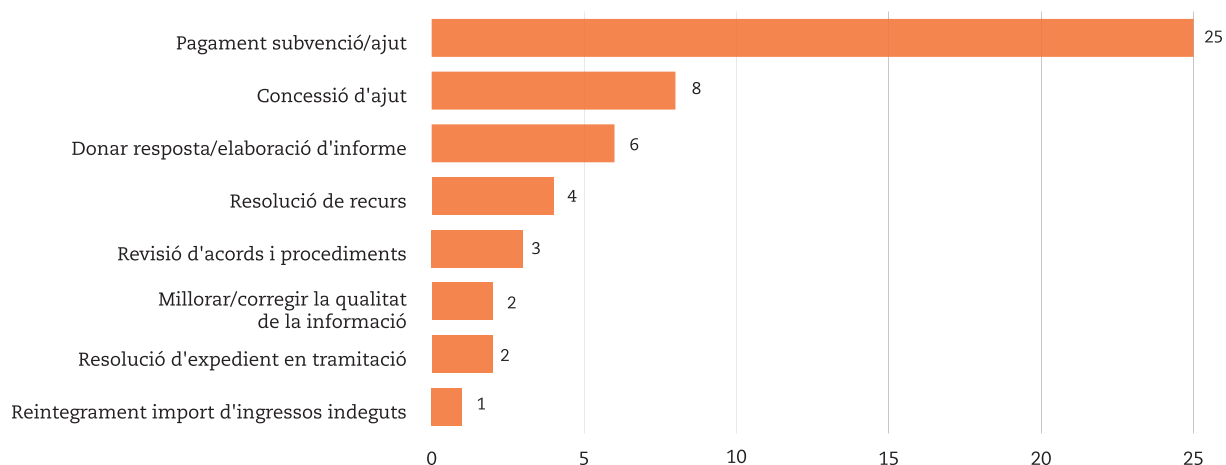
Actuacions transformadores

Q-05203/2021: **Modificació de l'Ordenança reguladora de l'Administració electrònica i la transparència** de l'Ajuntament de Rubí per d'adequar-la a la normativa vigent de procediment administratiu.

Subvencions i ajuts

El pagament i la concessió d'ajuts és el tipus de compliment majoritari en aquest àmbit.

Gràfic 95: Tipologia i nombre de compliments sobre subvencions i ajuts



Queixa 01836/2021

Denegació d'una subvenció per retirar residus amb amiant per suposada falta de signatura

El promotor de la queixa denuncia que l'Agència de Residus de Catalunya (ARC) li ha denegat la subvenció per a la retirada de residus de material d'aïllament i construcció que continguin amiant al·legant que ha tramès el formulari de la sol·licitud sense signar. Exposa que va tenir molts problemes per signar el formulari pdf, però que finalment el va poder signar amb el programa Autofirma i el DNI electrònic, fet que es pot comprovar a través del web valide.redsara.es.

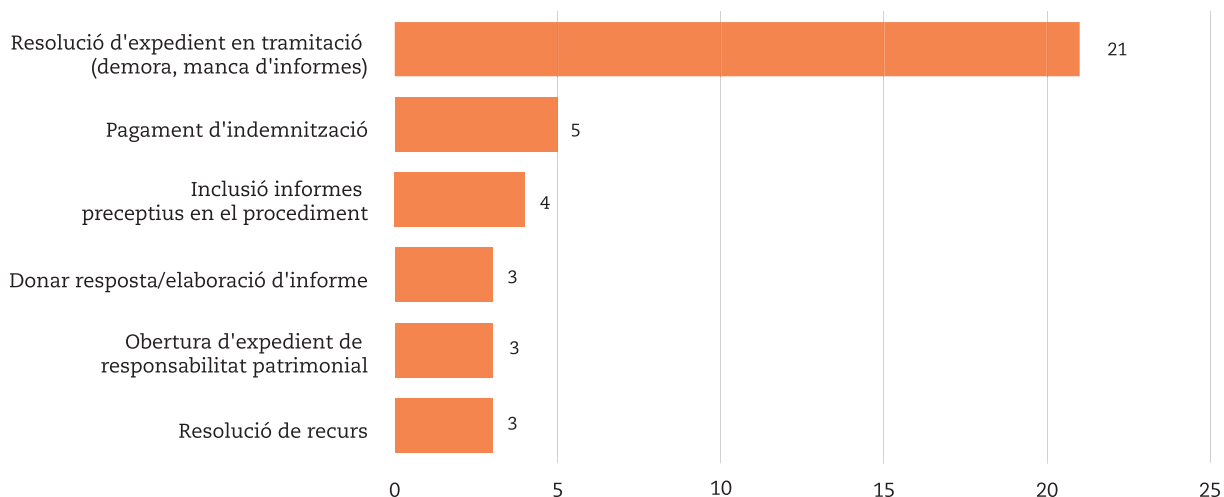
Hem seguit el procediment per comprovar la signatura del document en qüestió i, tal com afirma el ciutadà, el document porta una signatura vàlida. Per tant, recomanem que es donin les ordres oportunes perquè l'ARC resolgui expressament el recurs de reposició i deixi sense efecte la denegació de la sol·licitud.

Finalment, l'ARC ha tramès un informe en què fa saber que ha dictat una resolució de rectificació d'error material i que s'ha tramitat l'expedient de l'interessat amb un ajut de 5.192,62 euros.

7.4. Responsabilitat patrimonial

Pel que fa a responsabilitat patrimonial, com en anys anteriors, el compliment es materialitza amb la resolució dels expedients en tramitació.

Gràfic 96: Tipologia i nombre de compliments sobre responsabilitat patrimonial



Queixa 09205/2020

Manca de resposta de l'Ajuntament de Moià a una reclamació de responsabilitat patrimonial

La promotora de la queixa exposa que el gener de 2019 va formular una reclamació de responsabilitat patrimonial perquè se la rescabals dels danys que va patir el seu vehicle quan circulava per una via del municipi, però no ha obtingut cap resposta.

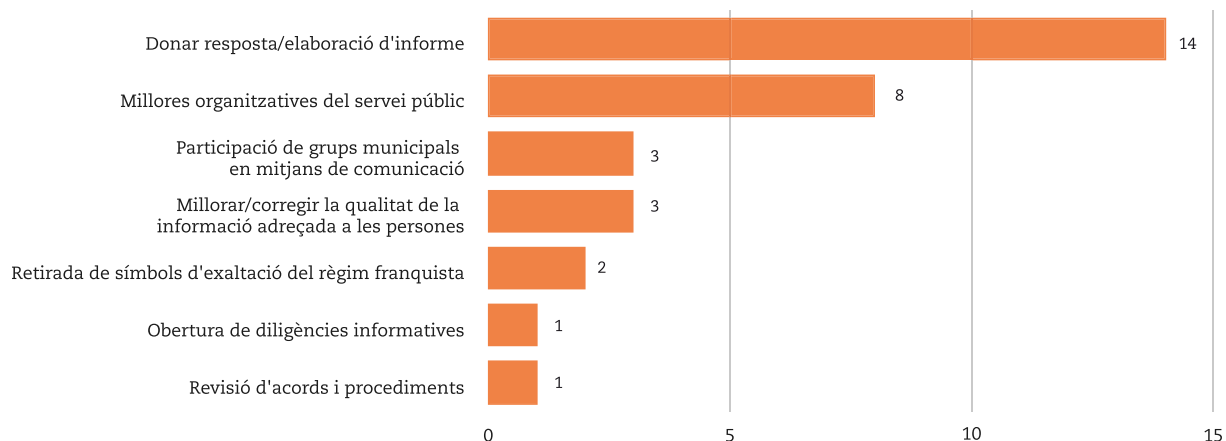
Constatem que l'Ajuntament va mantenir una actitud absolutament passiva davant la reclamació i la insistència de la promotora, i li demanem que emeti resolució i la faci arribar a la interessada.

Finalment, rebem de l'Ajuntament de Moià una còpia de la resolució dictada i constatem que es reconeix el dret a indemnització, un cop confirmada la relació de causalitat entre el funcionament del servei públic i la lesió produïda. S'aprova la quantitat pertinent com a indemnització i s'ordena la tramesa de la resolució a la Intervenció i a Tresoreria per fer efectiu el pagament.

7.5. Participació ciutadana

Durant l'any 2022, l'àmbit de participació ciutadana ha generat poca diversitat en la tipologia de queixes i de compliments.

Gràfic 97: Tipologia i nombre de compliments sobre participació ciutadana



Queixa 09254/2021

Manca de resposta a les preguntes de la Comissió Informativa de les polítiques de gestió cultural, esport i joventut de l'Ajuntament de Lleida

El promotor de la queixa, del grup municipal del PSC de Lleida, denuncia la presumpta manca de resposta a les preguntes presentades per escrit el 7 de setembre en el marc de la Comissió informativa de les polítiques de gestió cultural, esport i joventut. Les preguntes estaven relacionades amb el Consell Municipal de Patrimoni i el balanç sobre les polítiques *smartcity* que s'han fet a la ciutat des de l'inici de la legislatura.

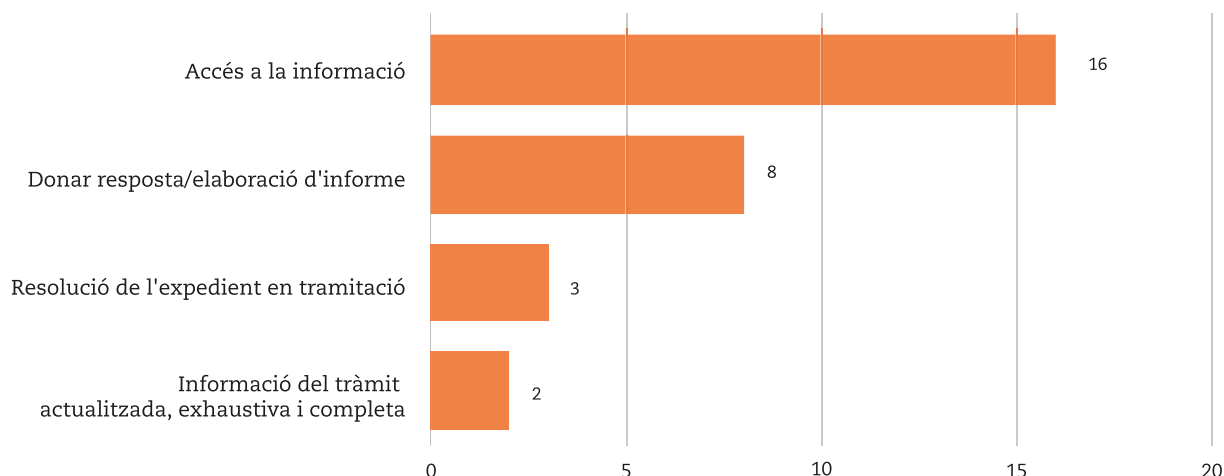
L'Administració informa que les preguntes no es van derivar a la comissió adequada i, un cop detectat l'error, es contestaran. La reordenació de diverses comissions a partir del ple de 30 de juliol de 2021 ha pogut produir alguns errors en els procediments de comunicació i s'espera resoldre-ho en el mínim temps possible.

Finalment, l'Ajuntament aporta còpia de les respostes enviades.

7.6. Transparència

En l'àmbit de transparència, s'ha treballat per garantir l'accés a la informació d'acord amb la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, per donar resposta a les persones interessades i per millorar la qualitat de la informació que se'ls fa arribar.

Gràfic 98: Tipologia i nombre de compliments sobre transparència



Queixa 04060/2021

L'Ajuntament del Prat de Llobregat nega la publicació d'unes dades al portal de transparència

En la sol·licitud es demana que es publiqui al portal de transparència municipal l'Acord relacionat amb l'assignació de recursos i la racionalització de les estructures de negociació i participació de l'Ajuntament, signat el 17 de desembre de 2012, i les seves pròrrogues successives.

L'Ajuntament del Prat de Llobregat assenyala que la legislació laboral i de funció pública no estableix l'obligatorietat de publicar l'acord ni les pròrrogues. Tanmateix, la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, assenyala que és preceptiva la publicació en el portal de transparència dels convenis, els acords i els pactes de naturalesa funcional, laboral i sindical. Així mateix, el Decret 8/2021, de 9 de febrer, sobre transparència i el dret d'accés a la informació pública, estableix que cal publicar una relació ordenada cronològicament dels instruments subscrits en mesos de negociació aplicables a cadascun dels col·lectius de personal. Assenyala també que la relació ha d'anar acompanyada de la publicació del text íntegre de cada instrument.

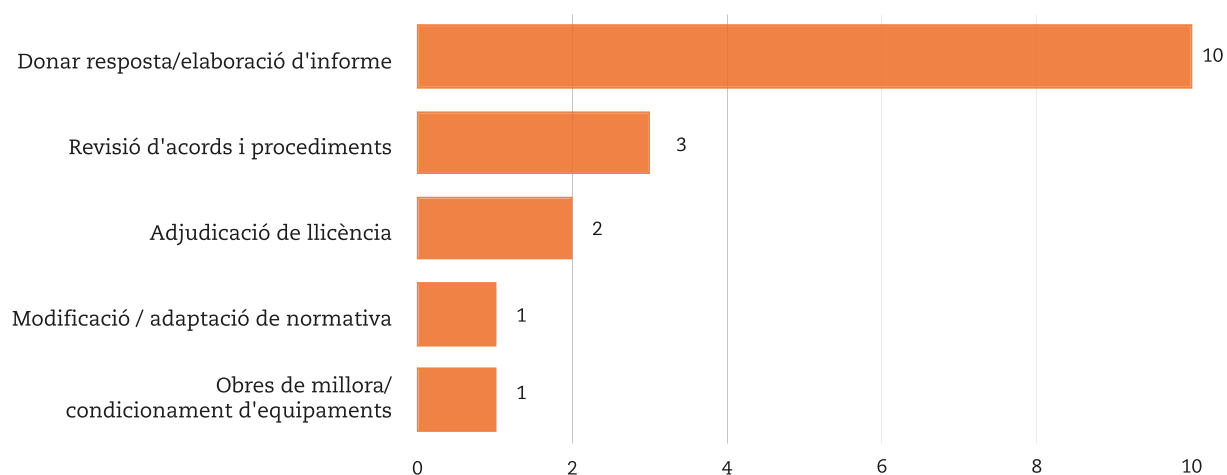
Entenem, doncs, que no és possible excloure de publicació cap instrument relacionat amb la negociació col·lectiva amb els treballadors i demanem a l'Ajuntament que publiqui al portal de transparència municipal l'Acord esmentat.

Finalment, constatem que l'Acord indicat i la seva pròrroga ja s'han publicat al portal de transparència municipal, dins l'apartat d'informació institucional i organitzativa, a l'espai corresponent a empleats públics.

7.7. Autoritzacions i concessions

En l'àmbit d'autoritzacions i concessions passa el mateix que en l'àmbit de patrimoni: hi ha hagut pocs compliments i han estat relacionats amb la tramitació administrativa i la necessitat d'agilitzar els tràmits administratius.

Gràfic 99: Compliments en autoritzacions i concessions



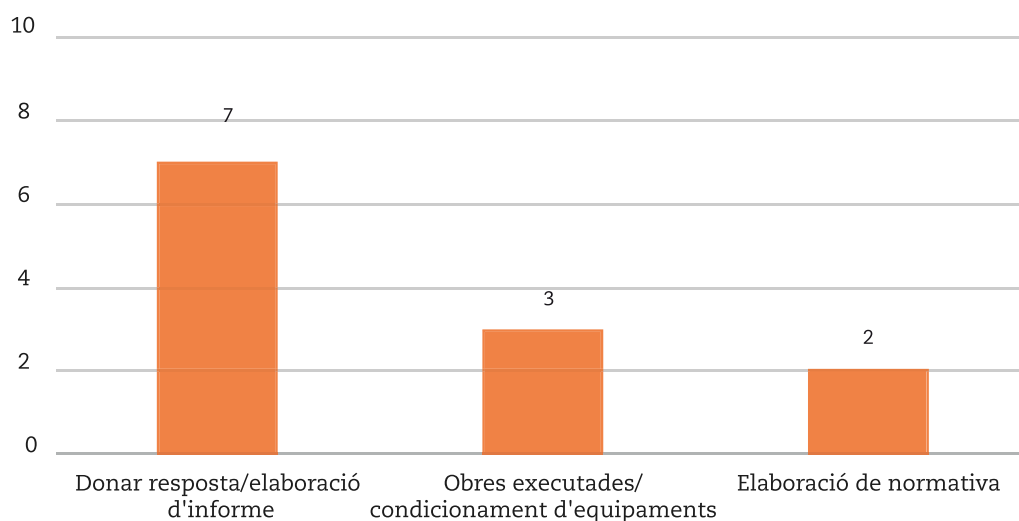
Actuacions transformadores

Q-02842/2022 i Q-02883/2022: Modificació del Reglament del cementiri municipal de l'Ajuntament de Sant Joan de Vilatorrada, amb relació al procediment de retrocessió de concessions de sepultures.

7.8. Patrimoni

En l'àmbit de patrimoni, les actuacions tenen a veure amb tramitació administrativa i la necessitat de donar resposta als escrits de la ciutadania.

Gràfic 100: Tipologia i nombre de compliments sobre patrimoni



Actuacions transformadores

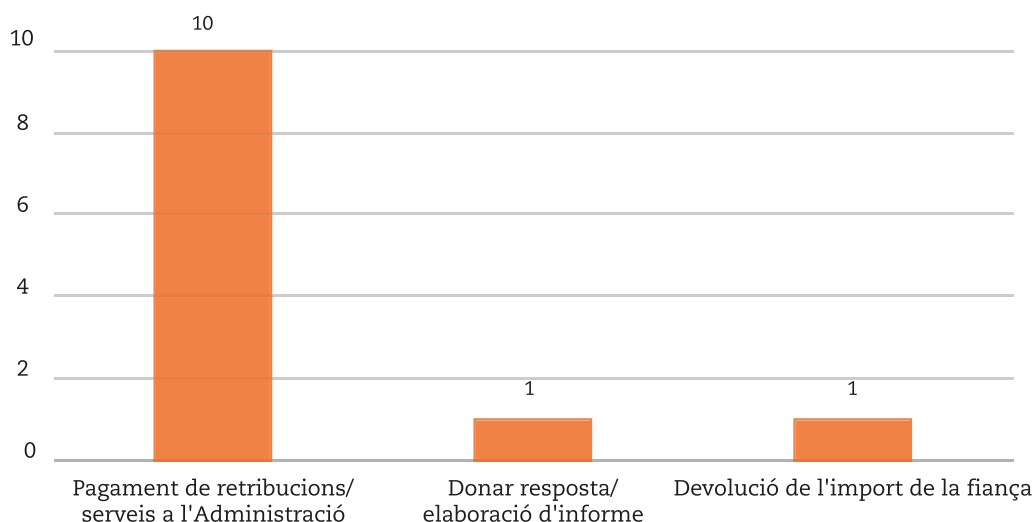
Q-09638/2019: Aprovació del Reglament d'instal·lacions esportives municipals de Tremp, **per regular l'ús de les instal·lacions municipals**.

Q-02903/2019: Aprovació de l'Ordenança reguladora de la **cessió temporal d'ús de locals de titularitat municipal a entitats sense ànim de lucre** de l'Ajuntament de Tarragona.

7.9. Contractació

Pel que fa a la contractació administrativa, en deu ocasions s'ha intervingut per garantir el pagament de serveis contractats per l'Administració.

Gràfic 101: Tipologia i nombre de compliments sobre contractació administrativa



Queixa 03419/2022

Revisió dels preus d'un contracte per a la prestació del servei d'ajuda a domicili

La persona interessada exposa que necessita revisar el preu acordat per a la prestació del servei d'ajuda a domicili a la comarca del Pallars Sobirà per poder cobrir la legalitat laboral i les despeses derivades dels serveis. Tanmateix, el contracte es va signar amb efectes de l'1 d'octubre de 2021 per un any de durada, prorrogable, i no preveu la revisió de preus.

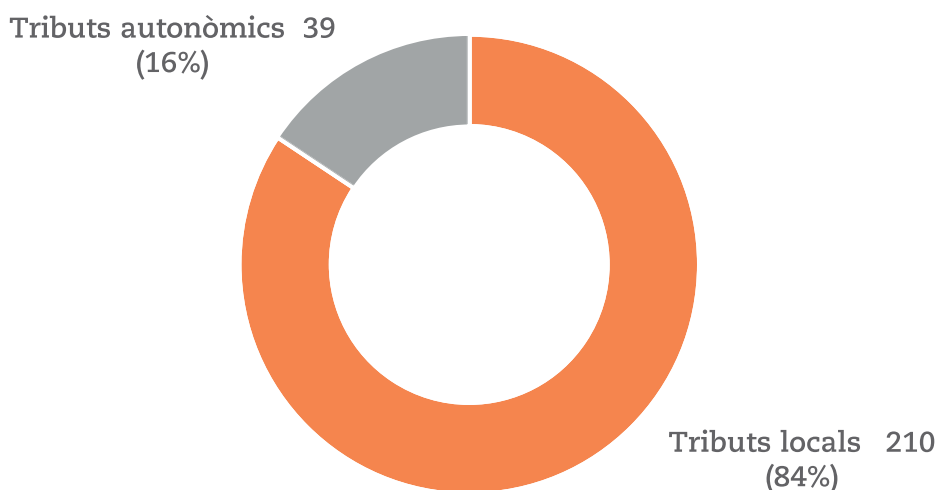
Considerant que en aquest cas la fixació d'un preu estimat del contracte inferior al que permet donar compliment al conveni sectorial pot repercutir molt directament en la qualitat del servei, considerem que cal valorar la situació. Si no s'hi poden fer canvis, recomanem evitar la pròrroga de la vigència en les condicions actuals i promoure una nova licitació tenint en compte les consideracions precedents.

Finalment, el Consell assenyala que ha iniciat els tràmits per a una nova licitació del contracte per oferir el servei d'atenció domiciliària, en la qual tindrà en compte els nostres suggeriments.

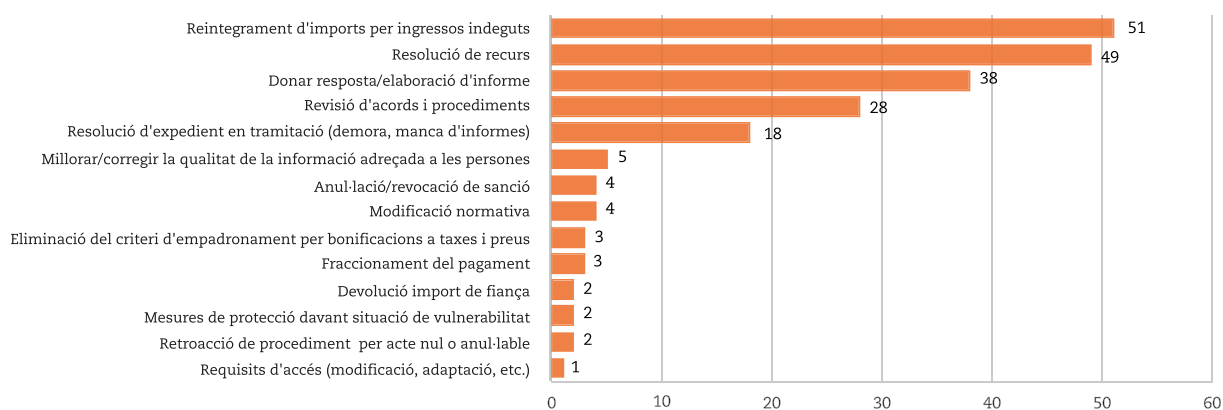
8. TRIBUTS

En l'àmbit tributari, les queixes relacionades amb els tributs estatals es deriven al Defensor del Poble d'Espanya. Per tant, en aquest cas, només es reflecteixen els compliments de les resolucions que afecten l'àmbit local i autonòmic.

Gràfic 102. Nombre de compliments en l'àmbit tributari



Gràfic 103: Tipologia i nombre de compliments sobre tributs locals





Actuacions transformadores

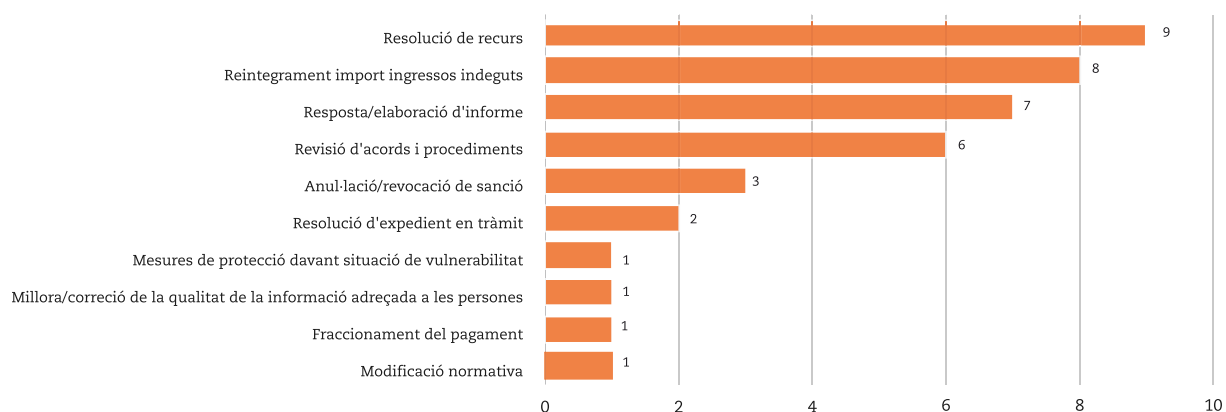
Q-05617/2019 i Q-06257/2019: Modificació de l'Ordenança fiscal 17 de l'Ajuntament de Breda, que regula la **taxa per a la prestació de serveis de la piscina municipal**, per no aplicar diferents preus en funció de si la persona està empadronada al municipi.

Q-07480/2019: Modificació de l'Ordenança fiscal 26 de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú, que regula els **preus del Conservatori Municipal de Música**, per no aplicar diferents preus en funció de si la persona està empadronada al municipi.

Q-09384/2020: Modificació de l'Ordenança fiscal 21 de l'Ajuntament d'Altafulla, que regula **la taxa per la prestació de serveis o realització d'activitats en dependències o centres esportius i recreatius municipals**, publicitat en centres esportius, l'ús de maquinària i material municipal o prestació de serveis municipals amb caràcter privat, per no aplicar diferents preus en funció de si la persona està empadronada al municipi.

Q-07476/2021: Modificació de l'Ordenança fiscal reguladora de les taxes metropolitananes de tractament i disposició de residus municipals de l'Àrea Metropolitana de Barcelona, que **anul·la l'increment d'una tarifa quan no s'aporta l'acreditació de l'activitat econòmica que es duu a terme a l'immoble**.

Gràfic 104: Tipologia i nombre de compliments sobre tributs autonòmics



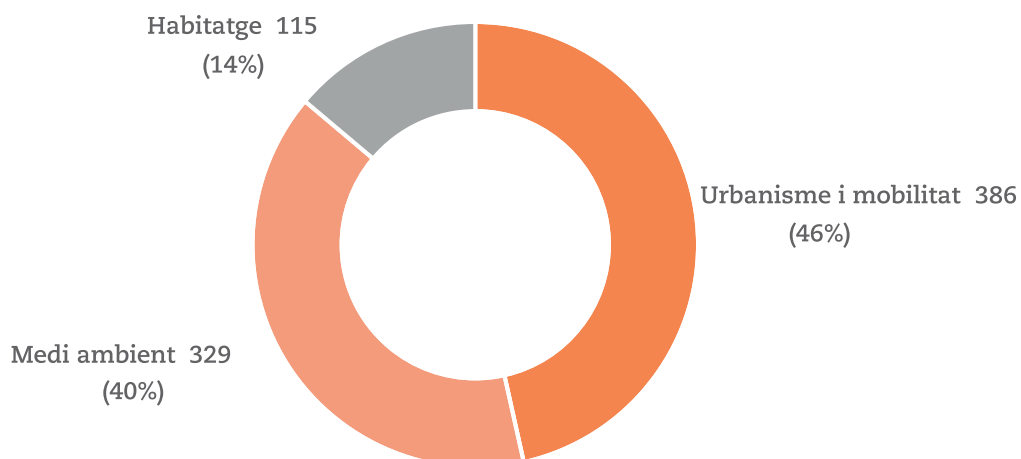
Actuacions transformadores

AO-00029/2020 i altres: Aprovació de la Llei 2/2021, de 29 de desembre, de mesures fiscals, financeres, administratives i del sector públic, per la qual es modifica l'article 41.2 de la Llei 16/2017, d'1 d'agost, del canvi climàtic, **excloent de tributació els vehicles donats de baixa**, amb independència del caràcter de la baixa.

POLÍTIQUES TERRITORIALS

En polítiques territorials, el 46% dels compliments afecten els àmbits d'urbanisme i mobilitat; el 40%, de medi ambient, i el 14%, d'habitatge.

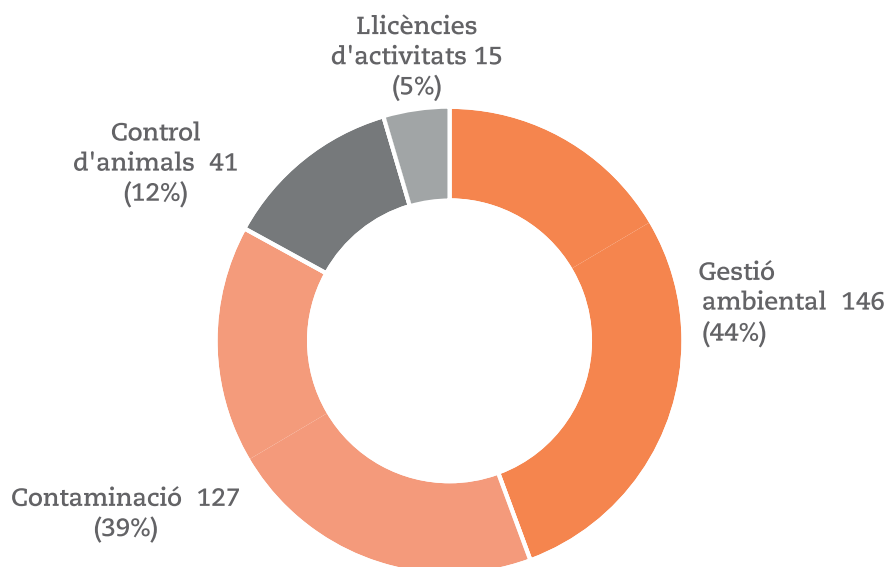
Gràfic 105: Nombre de compliments en l'àmbit de polítiques territorials



9. MEDI AMBIENT I QUALITAT DE VIDA

En medi ambient, la gestió ambiental i contaminació (odorífera, acústica, lumínica, etc.) suposen el volum més gran de compliments, seguits pel control d'animals domèstics i salvatges, i les llicències d'activitats.

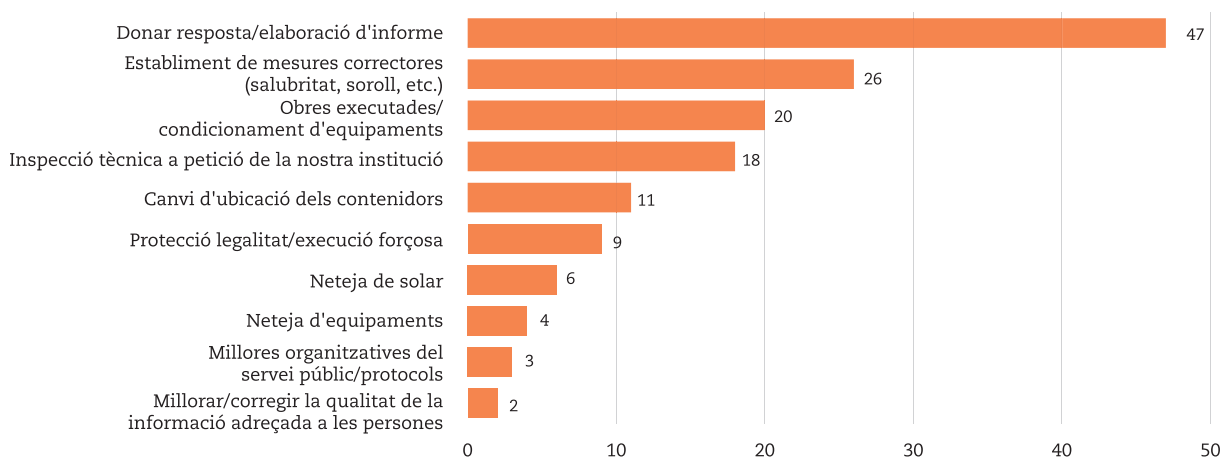
Gràfic 106: Nombre de compliments en l'àmbit de medi ambient i qualitat de vida



9.1. Gestió ambiental

La gestió ambiental, principalment, fa referència a la gestió dels residus, la neteja de la via pública i la ubicació de contenidors; també a la neteja de solars que es troben en un estat inadequat, fet que genera brutícia i possibles situacions de plagues d'animals. Amb menys incidència, hi trobem la protecció de la biodiversitat, l'ecologia i la sostenibilitat.

Gràfic 107: Tipologia i nombre de compliments sobre gestió ambiental



Queixa 03889/2021

Desacord amb la ubicació dels contenidors de recollida de residus urbans

Rebem dues queixes que exposen el desacord amb la ubicació dels contenidors de recollida de residus urbans d'un carrer d'Olesa de Montserrat, principalment pels problemes de salubritat que generen.

L'Ajuntament informa que ha seguit les recomanacions d'una consultora ambiental, que va tenir en compte que la planta baixa propera als contenidors estava deshabitada. Tanmateix, un dels interessats manifesta reiteradament que l'habitatge està habitat des de fa més de seixanta anys.

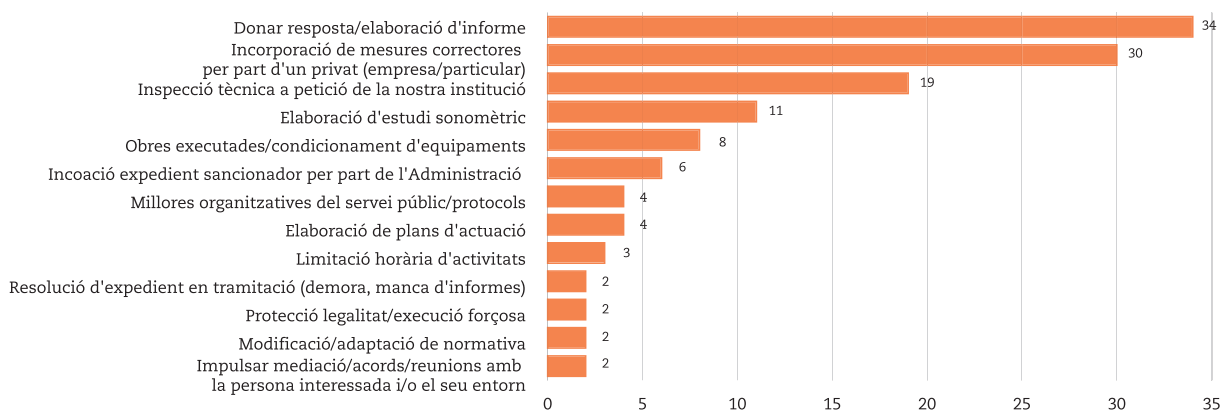
Suggerim a l'Ajuntament d'Olesa de Montserrat que ho confirmi i, si es constata que efectivament està habitada, cal que l'Ajuntament faci un canvi d'ubicació dels contenidors. A banda d'això, cal que l'Ajuntament treballi per corregir les pràctiques incíviques del veïnat.

Finalment, l'Ajuntament confirma que en un dels habitatges hi viu una persona i es treu la bateria de contenidors de la ubicació. Pel que fa a les campanyes de sensibilització i informació per corregir les pràctiques incíviques del veïnat, assenyala que ho fa activament.

9.2. Contaminació

Pel que fa a la contaminació, s'ha donat resposta a la sol·licitud de la persona interessada en 34 casos. La majoria de queixes se centren en temes de contaminació acústica i, en general, amb l'actuació de la nostra institució, s'han aplicat mesures correctores per resoldre la situació o l'Administració local ha fet inspeccions tècniques dels locals en qüestió.

Gràfic 108: Tipologia i nombre de compliments sobre contaminació



Actuacions transformadores

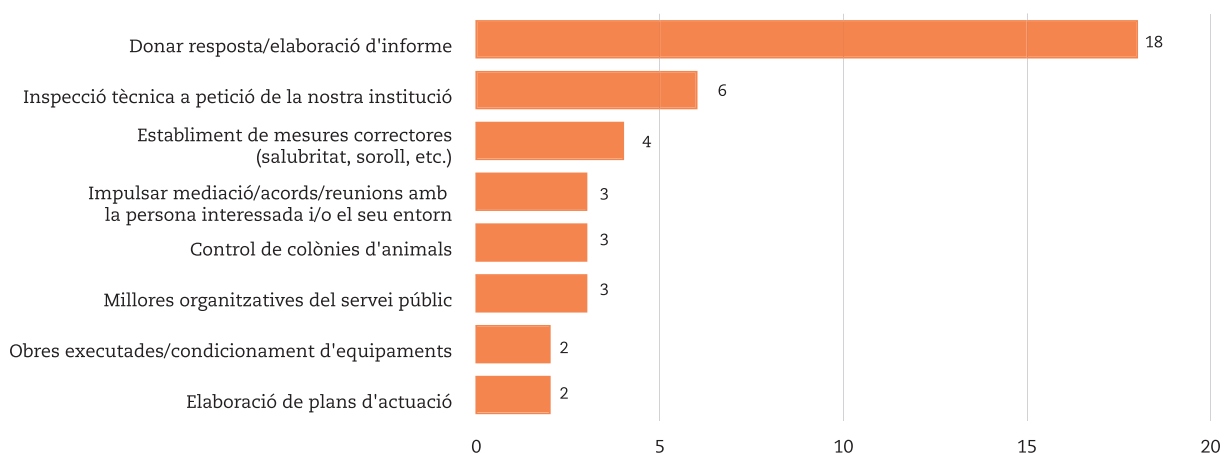
AO-00254/2020: Modificació de la Llei 9/1995, de 27 de juliol, de regulació de l'accés motoritzat al medi natural, aprovada mitjançant l'article 75 de la Llei 2/2021, de 29 de desembre, de mesures fiscals, financeres, administratives i del sector públic, per la qual **es regulen les condicions per accedir al medi natural dels vehicles a motor**.

Q-05766/2019: **Aprovació de l'Ordenança reguladora del soroll i les vibracions** del municipi de Cubelles, per vetllar pels drets de la ciutadania davant de situacions de contaminació acústica.

9.3. Control d'animals

Per control d'animals s'entén tant tot el que afecta a la tinença d'animals domèstics com el control de les poblacions o les afectacions que generen animals salvatges. En aquest àmbit, com també en molts altres casos, donar resposta a les sol·licituds d'informació a la ciutadania representa el motiu de compliment més alt, així com les inspeccions.

Gràfic 109: Tipologia i nombre de compliments sobre control d'animals



Queixa 06588/2022

Galliner que provoca molèsties per sorolls i pudors

La persona interessada denuncia les molèsties per sorolls provocades per un galliner que està instal·lat al costat del seu domicili. Recentment s'han reduït els sorolls, però no la pudor.

L'Administració al·lega que, com que el galliner està destinat a l'autoconsum, no va obtenir llicència d'activitats. Tanmateix, l'article 30 de l'Ordenança d'animals domèstics del municipi estableix que la tinença i cria d'animals domèstics no considerats de companyia en domicilis particulars, com les aus de corral, està sotmesa a autorització expressa de l'Ajuntament i s'atorga en funció de les condicions higièniques i sanitàries garantides per al benestar de l'animal i per al veïnat.

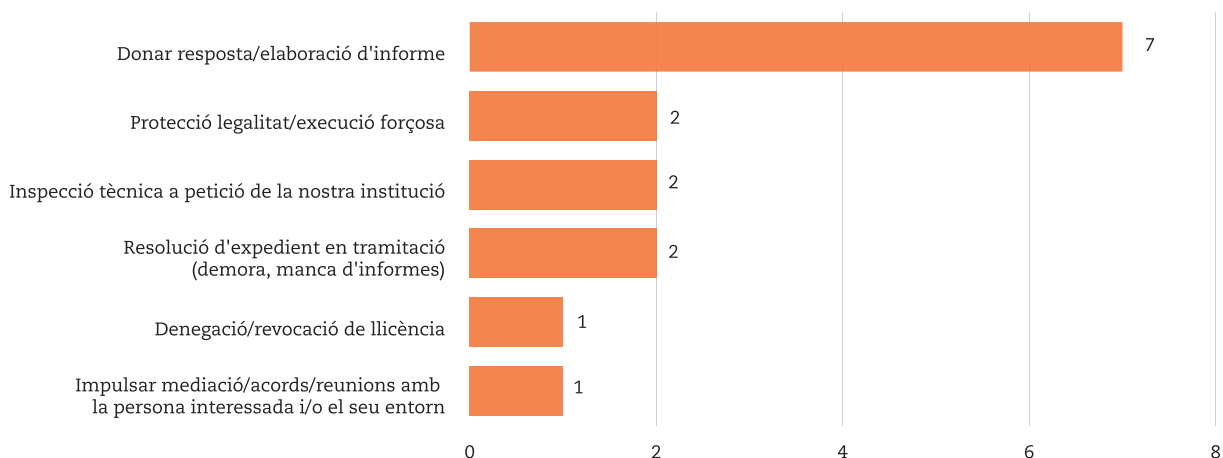
A més, cal que s'aporti documentació sobre les instal·lacions i el pla de neteja i profilaxi sanitària. D'altra banda, les gàbies o corrals han d'estar en els soterranis de l'habitatge, adossats a l'habitatge principal o a distància suficient per garantir l'absència de molèsties i perillositat al veïnat, i està prohibit situar els animals en construccions contigües a les propietats veïnes.

Després de la nostra intervenció, el Consistori ens aporta una còpia del Pla higiènic i profilaxi sanitària del galliner per a autoconsum comunicat a l'Ajuntament i registrat al Departament d'Acció Climàtica, Alimentació i Agenda Rural. Aquest pla detalla quines són les actuacions d'higiene, desinfecció i lluita contra plagues que s'han de seguir, les mesures de control per tal de minimitzar les parasitosis i la gestió de residus, entre d'altres.

9.4. Llicències d'activitats

Les llicències d'activitats es tracten majoritàriament en l'àrea de medi ambient, sobretot quan deriven en problemes en l'entorn d'actuació de l'activitat (ja siguin indústries, petits comerços o d'altres serveis), tot i que també hi ha altres àmbits implicats, com ara urbanisme o Administració pública.

Gràfic 110: Tipologia i nombre de compliments sobre llicències d'activitats



Queixa 02615/2022

Manca de conservació i manteniment d'un solar

La promotora de la queixa denuncia la manca de conservació i manteniment d'un solar a prop del seu domicili.

Segons l'informe rebut, s'està intentant establir contacte amb la propietat del solar esbrinant el seu domicili a través del registre mercantil, cadastre immobiliari, etcètera. Es constata també que s'està valorant executar subsidiàriament els treballs de neteja i condicionament del solar, amb imposició de les multes coercitives procedents.

Per garantir la seguretat i salubritat pública, suggerim que s'executin les obres subsidiàriament amb vistes a garantir el bon estat de la parcel·la, i que les despeses ocasionades es repercuteixin a la propietat.

Finalment, **l'Ajuntament informa que s'inicien els treballs de neteja de la finca per part d'una empresa contractada per l'Ajuntament, i que aniran a càrrec íntegre de la propietat de l'immoble.**

Així, es realitza la neteja de la vegetació i la brossa, poda, i retirada dels arbres que afecten les edificacions veïnes i les línies elèctriques aèries que creuen la parcel·la. L'Ajuntament també repara el pany de la porta per evitar l'accés de persones alienes al solar. S'aporten fotografies de l'estat final de la finca, un cop finalitzada l'execució subsidiària.

10. URBANISME I MOBILITAT

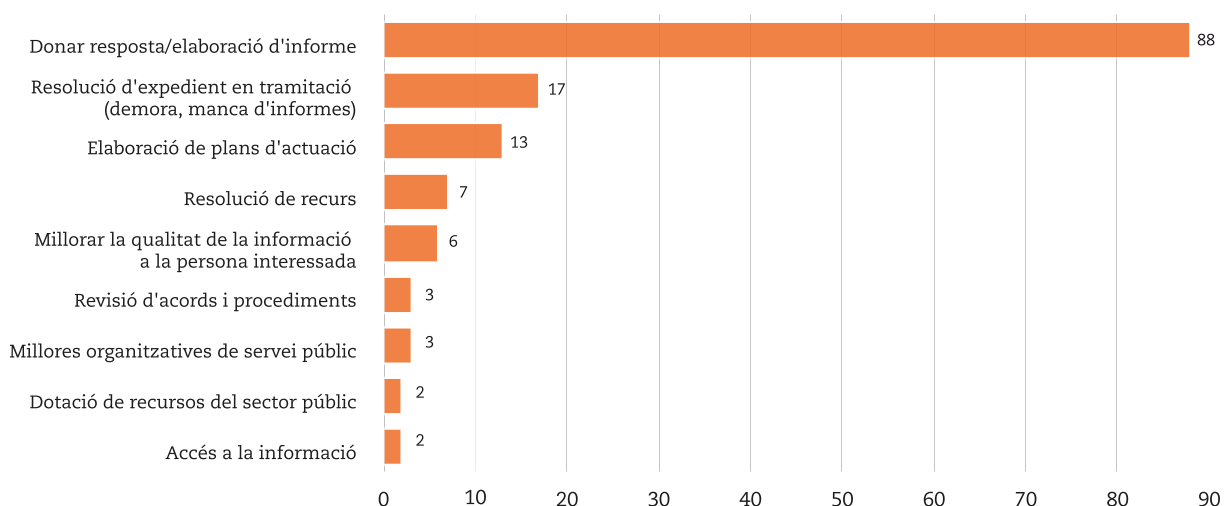
En aquest àmbit, el 59% dels compliments tenen a veure amb queixes d'urbanisme i el 41% amb mobilitat.

Gràfic 111: Nombre de compliments en l'àmbit d'urbanisme



En urbanisme, el 61% dels compliments fan referència a tramitacions administratives, mentre que el 39% està relacionat de manera més directa amb urbanisme.

Gràfic 112: Tipologia i nombre de compliments sobre tramitació administrativa d'urbanisme



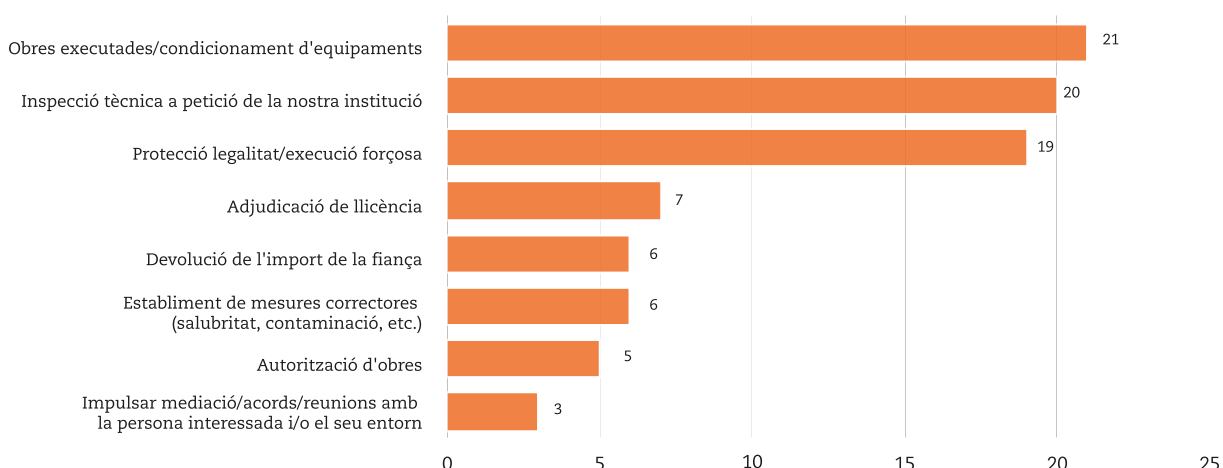
Queixa 04829/2022**Endarreriment en la devolució de fiances i llicència de primera ocupació**

La persona interessada denuncia a l'Ajuntament de Teià l'endarreriment en una devolució de fiances i en la llicència de primera ocupació comunicada fa més de quinze mesos.

L'Administració exposa que es va emetre un informe favorable del retorn de la garantia urbanística i que continua el seu curs administratiu.

Vista la situació, per evitar més perjudicis en el patrimoni de la persona interessada, suggerim que es prioritzi l'expedient i s'agiliti aquest tràmit.

Finalment, l'Ajuntament comunica que la Junta de Govern Local va acordar el passat 15 de setembre de 2022 retornar la garantia a la persona interessada.

Gràfic 113: Tipologia i nombre de compliments sobre gestió i execució urbanística**Queixa 07921/2021****Manca de conservació i manteniment d'una finca de la Guingueta d'Àneu**

La persona interessada denuncia l'estat d'una finca: la degradació de l'edifici és contínua i pateix per si acaba caient.

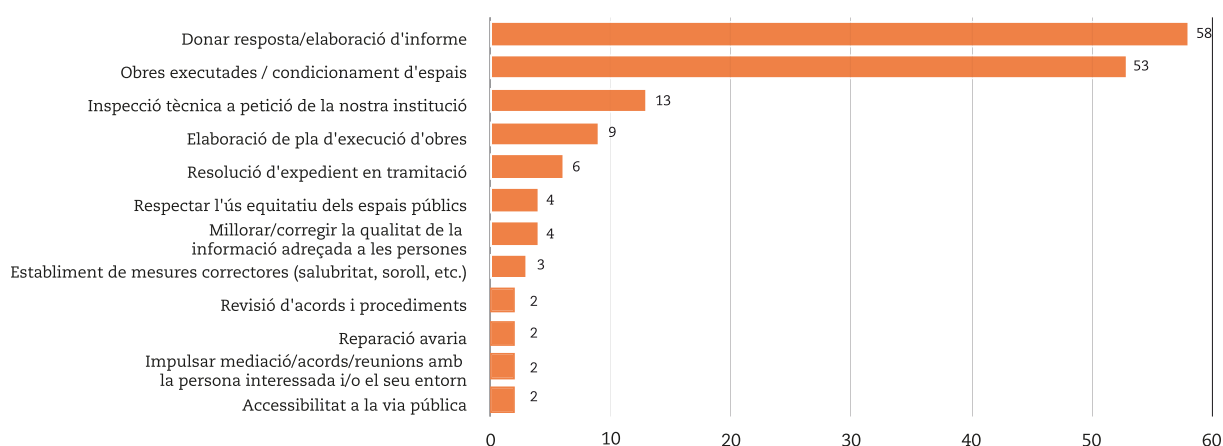
Segons informa l'Ajuntament, la propietat havia d'executar les obres per assegurar l'estabilitat i la seguretat de l'edifici, i per solucionar les filtracions a la finca veïna, però no ho ha fet.

Vist que no s'han fet les obres, que segueixen els problemes d'humitat a la finca veïna i que hi ha una situació de risc potencial per perill d'esfondrament, es dicta un decret per requerir el compliment de l'ordre d'execució per al manteniment de l'immoble.

Atesa la situació de perill per la seguretat i salubritat, demanem que se'ns informi sobre si s'ha complert l'ordre d'execució. En cas contrari, suggerim que es tramiti l'expedient corresponent d'ordres d'execució en la fase d'execució forçosa, amb la finalitat de fer complir el deure urbanístic esmentat a la propietat de la finca.

Finalment, rebem un escrit de l'Ajuntament de la Guingueta d'Àneu que exposa que les afectacions a la propietat de la persona interessada s'han solucionat.

Gràfic 114: Tipologia i nombre de compliments sobre mobilitat



Queixa 08805/2021

Molèsties per una tanca vegetal que envaeix la vorera

La promotora posa de manifest les molèsties que genera una tanca vegetal d'una finca de Santa Susanna, que sobresurt amb escreix, envaeix la vorera i no permet la mobilitat de les persones amb mobilitat reduïda o de les persones que porten cotxets de criatures, que es veuen obligades a baixar a la calçada per poder passar. No rep resposta de l'Ajuntament.

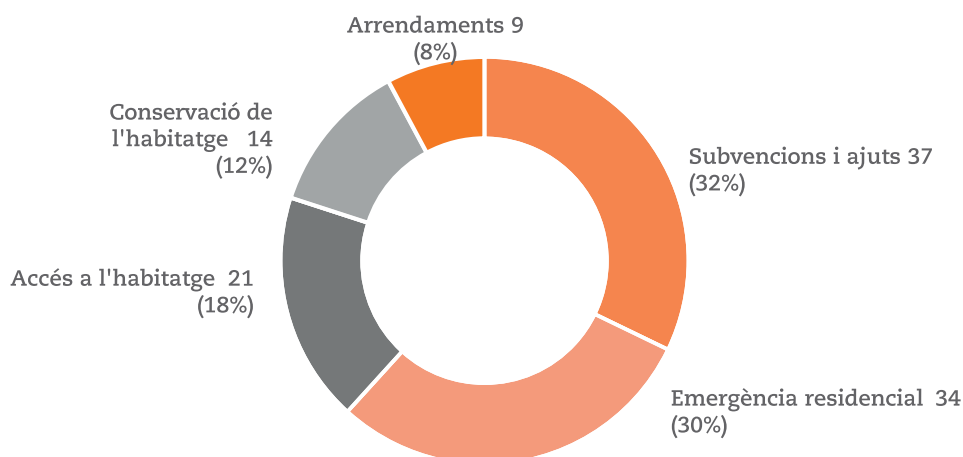
En vista de la informació rebuda, suggerim a l'Ajuntament que faci la inspecció oportuna, que iniciï els expedients corresponents i que adopti les mesures per garantir el compliment de la normativa, la mobilitat i la seguretat de les persones. També demanem que es doni resposta a la promotora.

L'Ajuntament informa que va requerir a la propietat de l'habitatge que dugués a terme la poda de la planta enfiladissa i finalment ho ha fet. Així s'ha comunicat a la promotora de la queixa.

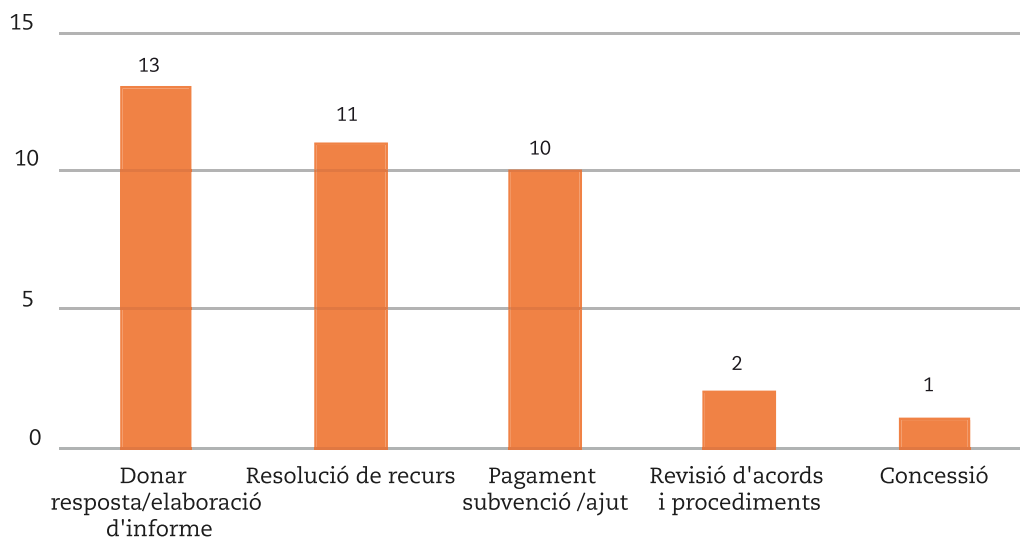
11. HABITATGE

L'àmbit d'habitatge es tracta de manera diferenciada per la diferència de compliments i la casuística respecte a urbanisme i mobilitat. La majoria de compliments fan referència a subvencions i ajuts i a situacions d'emergència residencial.

Gràfic 115: Nombre de compliments en l'àmbit d'habitatge



Gràfic 116: Tipologia i nombre de compliments sobre subvencions i ajuts

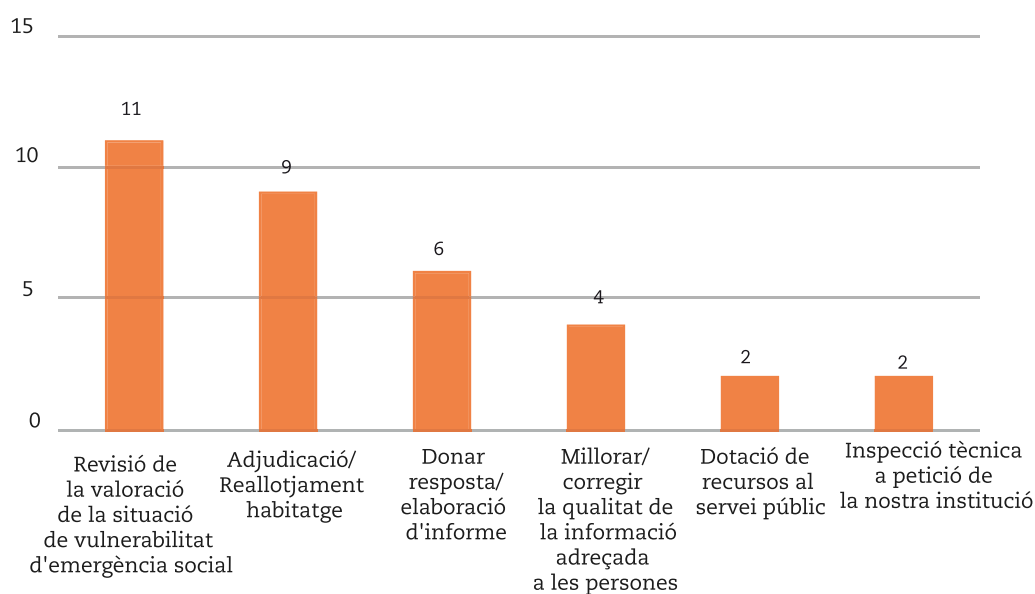




Actuacions transformadores

AO-00022/2022: Aprovació de la resolució DSO/1483/2022, de 13 de maig, per la qual s'aproven les bases reguladores per a la concessió, en règim de concurrència pública competitiva, de les subvencions per al pagament del lloguer o preu de cessió d'habitatge o habitació. S'ha suprimit l'exigència d'uns ingressos mínims, exigint únicament la disposició d'una font regular d'ingressos que no superi els topalls màxims que defineixen les bases reguladores.

Gràfic 117: Tipologia i nombre de compliments sobre emergència residencial



Queixa 00399/2022**Necessitat d'una família d'accedir a un habitatge assequible per procediment judicial de desnonament**

La persona interessada exposa la necessitat de la seva família d'accedir a un habitatge assequible, atès el risc de pèrdua del seu habitatge habitual a conseqüència d'un procediment judicial de desnonament.

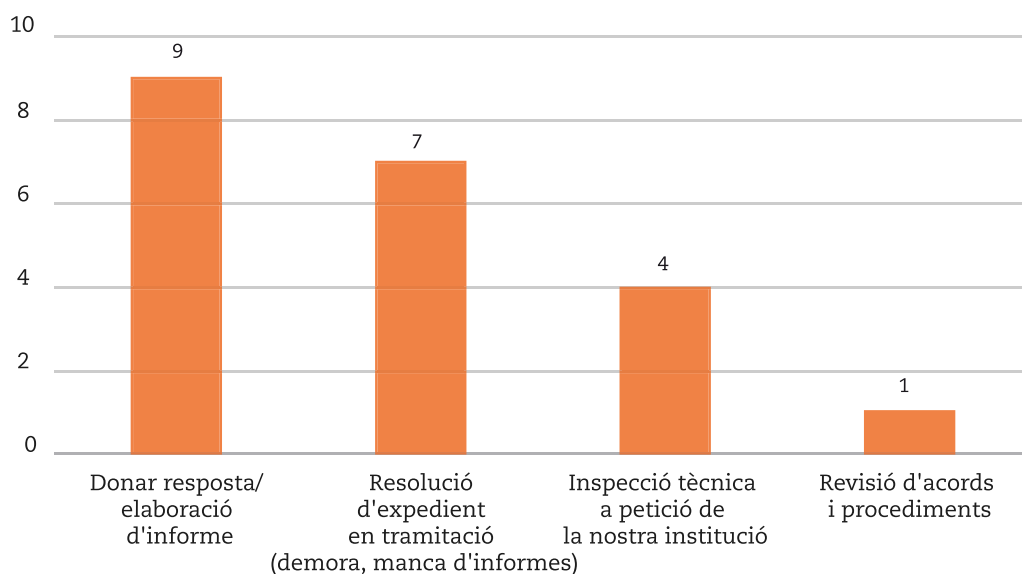
Es constata que l'Ajuntament ha dut a terme les actuacions necessàries i que la interessada és una persona que té dificultat per accedir a un habitatge assequible (té problemes de salut i una discapacitat amb grau 2 de dependència).

Recomanem, en primer lloc, que l'Ajuntament li faciliti l'accés a un habitatge assequible, per una nova valoració de la Mesa tècnica de valoració, pel Fons Social, pel Servei de Borsa de Lloguer o per l'atorgament dels ajuts públics necessaris per garantir el seu accés a un habitatge de lloguer del mercat privat, amb l'acompanyament adient. En segon lloc, recomanem que els serveis socials acompanyin la família per garantir-ne la cobertura de les necessitats bàsiques. En tercer lloc, si no es pot facilitar l'accés a un habitatge assequible abans que perdin el seu habitatge habitual, que se'n prevegi el reallotjament d'urgència.

Finalment, l'Ajuntament informa que la promotora de la queixa està inscrita al Registre de sol·licitants d'habitatge amb protecció oficial i que el seu cas es va presentar a la Mesa tècnica de valoració, però no se li va adjudicar habitatge per manca de disponibilitat.

Després de diverses suspensions del desnonament, finalment la interessada ha trobat una alternativa pels seus mitjans. Va deixar l'habitatge i va signar un document de lliurament de la possessió amb la Borsa de Mediació de l'Oficina Municipal de l'Habitatge. D'altra banda, els serveis socials municipals encara fan seguiment de la família.

Gràfic 118: Tipologia i nombre de compliments sobre accés a l'habitatge



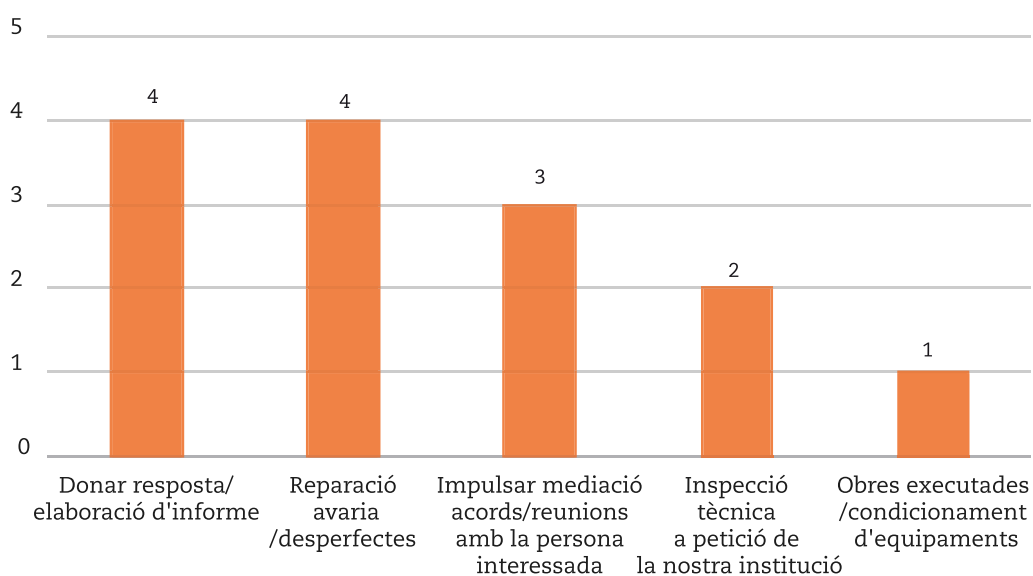
Queixa 05264/2019**Procediment d'adjudicació d'un habitatge de protecció oficial en règim de lloguer a la ciutat de Barcelona**

La persona interessada denuncia que no té resposta del Consorci de l'Habitatge de Barcelona (CHB) al recurs d'alçada contra la resolució que declara el seu desistiment respecte de l'adjudicació provisional d'un habitatge de la convocatòria "Habitatges amb protecció oficial en règim de lloguer 2017". Aquest suposat desistiment deixa sense efecte l'adjudicació realitzada i proposa nova adjudicació en favor de la unitat de convivència que figuri com a reserva.

Després d'estudiar la situació, recomanem al CHB que doni resposta al recurs d'alçada.

Finalment, comprovem que s'ha resolt de forma expressa i motivada el recurs d'alçada. Se l'ha estimat i s'ha deixat sense efecte la resolució impugnada.

Gràfic 119: Tipologia i nombre de compliments sobre conservació i manteniment



Queixa 05022/2021**Degradació i abandonament d'un immoble de Barberà del Vallès**

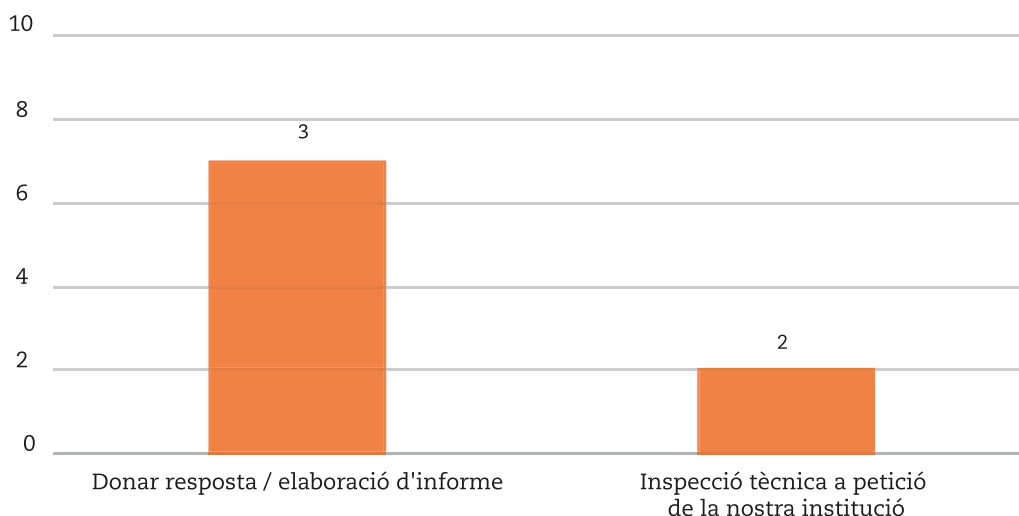
La promotora de la queixa exposava que vivia en un habitatge de Barberà del Vallès amb el seu fill i que l'habitatge estava en molt mal estat. L'edifici de la SAREB tenia problemes d'insalubritat i de seguretat. També es va interrompre el subministrament elèctric.

Vista la situació, suggerim a l'Ajuntament que –sens perjudici del compliment dels deures legals d'ús, conservació i rehabilitació que corresponen a l'entitat SAREB com a propietària de l'edifici on vivia la promotora i de la consegüent obligació que té de garantir que l'edifici d'habitatges compleixi amb les degudes condicions de manteniment, habitabilitat i seguretat– es valori l'adopció de les resolucions i la formalització dels acords que escaiguin amb la finalitat que sigui l'Administració i no la SAREB la que administri i gestioni aquesta promoció d'habitatges amb protecció oficial en règim de lloguer.

Finalment, **constatem que l'Ajuntament treballa per garantir el compliment dels deures legals de conservació i rehabilitació que corresponen a la SAREB.** La darrera actuació ha estat desestimar el recurs interposat per la SAREB contra l'acord pel qual se li va imposar una multa coercitiva per import de 208.333,33 euros. Tot això, sens perjudici de la incoació d'un expedient sancionador per part de l'Ajuntament a nom de la SAREB com a presumptament responsable de la comissió d'una infracció molt greu per l'incompliment del deure de conservació i rehabilitació que li correspon.

Quant a la possibilitat d'arribar a un acord sobre la cessió de la promoció d'habitatges de la SAREB en favor de l'Administració que possibiliti el seu destí a lloguer social, a hores d'ara no s'ha avançat, però no es descarta que en un futur l'Ajuntament pugui administrar i gestionar els habitatges.

Gràfic 120: Tipologia i nombre de compliments sobre arrendaments



Queixa 11049/2021

Gestions de l'AHC per formalitzar un contracte de lloguer social

La persona interessada denuncia que ha tingut problemes per formalitzar amb l'Agència de l'Habitatge de Catalunya (AHC) el contracte de lloguer social a l'habitatge on viu, després que passés a titularitat de BBVA. Considera que ha atès els requeriments de documentació, però ha rebut un burofax que l'informa de la finalització del contracte de lloguer i de la necessitat de retornar l'habitatge.

L'AHC informa que l'habitatge en qüestió va causar baixa a la relació d'habitatges del conveni de col·laboració entre l'AHC i l'entitat BBVA i que ja no apareix als annexos del conveni. Assegura que és perquè el titular no ha aportat la documentació necessària per regularitzar la seva situació. De fet, l'interessat va aportar la documentació, però tard, quan l'habitatge ja havia estat retornat.

Certament, l'interessat va presentar la documentació 10 dies tard, però la va presentar quan l'habitatge encara no havia causat baixa del conveni amb el BBVA. Per tant, no es deriva una manca de voluntat de l'interessat de regularitzar la situació d'ocupació de l'habitatge amb l'AHC ni una manifesta manca de col·laboració.

Recomanem que l'AHC dugui a terme les actuacions d'interlocució i de mediació necessàries amb l'entitat BBVA per arribar a un acord de cessió de l'habitatge en favor de l'AHC i destinar-lo a lloguer social.

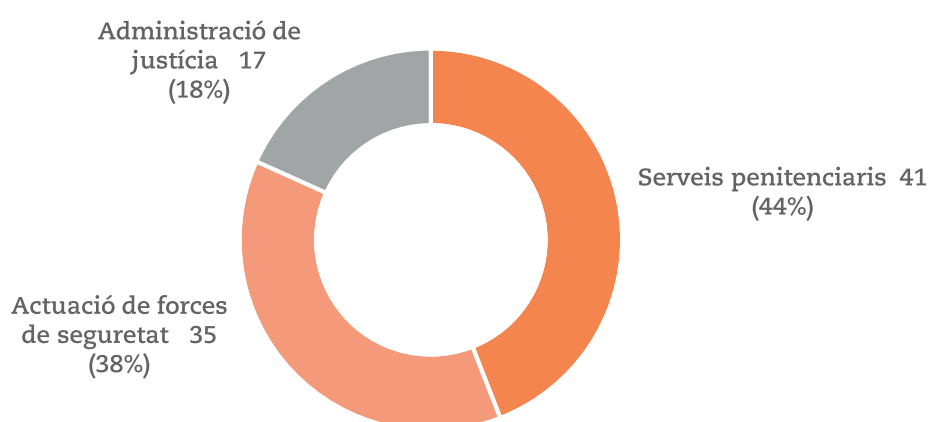
Finalment, l'AHC informa que l'habitatge li ha estat cedit novament per l'entitat BBVA. Està pendent que els Serveis Territorials de l'AHC de Tarragona elaborin l'informe tècnic d'obres preceptiu per a la signatura del contracte d'arrendament.

12. SEGURETAT CIUTADANA I JUSTÍCIA

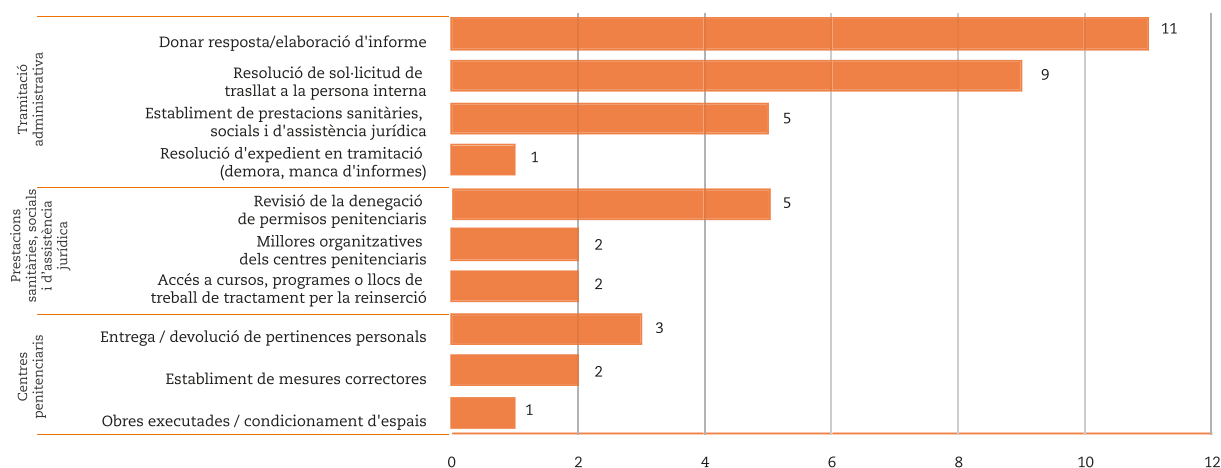
En seguretat ciutadana i justícia, els serveis penitenciaris i l'actuació de les forces de seguretat són els àmbits que destaquen més quant a nivell de resolució de les peticions que efectua la ciutadania. En menor grau es troba l'àmbit d'Administració de justícia.

Cal assenyalar que aquestes dades inclouen els compliments relacionats amb el Mecanisme Català de Prevenció de la Tortura (MCPT), arran de les seves visites per a la millora dels drets i llibertats de la ciutadania.

Gràfic 121: Nombre de compliments en l'àmbit de seguretat ciutadana i justícia



Gràfic 122: Tipologia i nombre de compliments sobre serveis penitenciaris



Actuació d'ofici 00066/2018

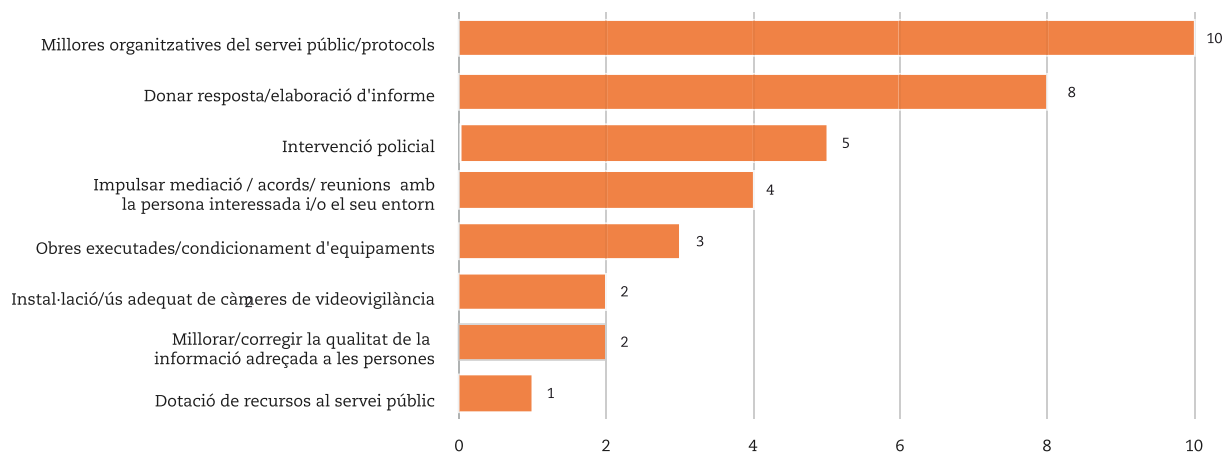
Agressió d'un jove per part d'un agent de la guàrdia urbana

Tenim coneixement d'un vídeo en què es veu com un agent de la guàrdia urbana uniformat agredeix un jove que és a terra. Per estudiar aquest assumpte, demanem informació a l'Ajuntament, que assenyala que es va deixar la investigació en mans dels Mossos d'Esquadra per garantir la imparcialitat i fa constar que s'han incoat diligències penals.

Considerem que l'Ajuntament, com a màxim responsable de la policia local, hauria d'haver fet la seva investigació. El procediment judicial no ha d'impedir que s'investigui l'actuació denunciada; tampoc hi ha obstacle per treballar en l'àmbit preventiu.

Finalment, rebem un informe de la guàrdia urbana que informa que el 24 de gener de 2022 es va dictar sentència sobre el cas. L'Ajuntament dona compliment a la sentència i dicta un decret d'alcaldia per declarar el funcionari esmentat en situació administrativa de suspensió ferma de funcions per un període de sis mesos, amb efectes econòmics i administratius de data 9 de març de 2022. A més, s'ha ordenat l'obertura del corresponent expedient disciplinari per la infracció comesa, de conformitat amb el règim disciplinari previst a la Llei 16/1991, de 10 de juliol, de les policies locals.

Gràfic 123: Tipologia i nombre de compliments sobre actuació de forces de seguretat



Queixa 09013/2020**Manca d'actuació de l'Ajuntament davant un problema de convivència, incivisme i inseguretat**

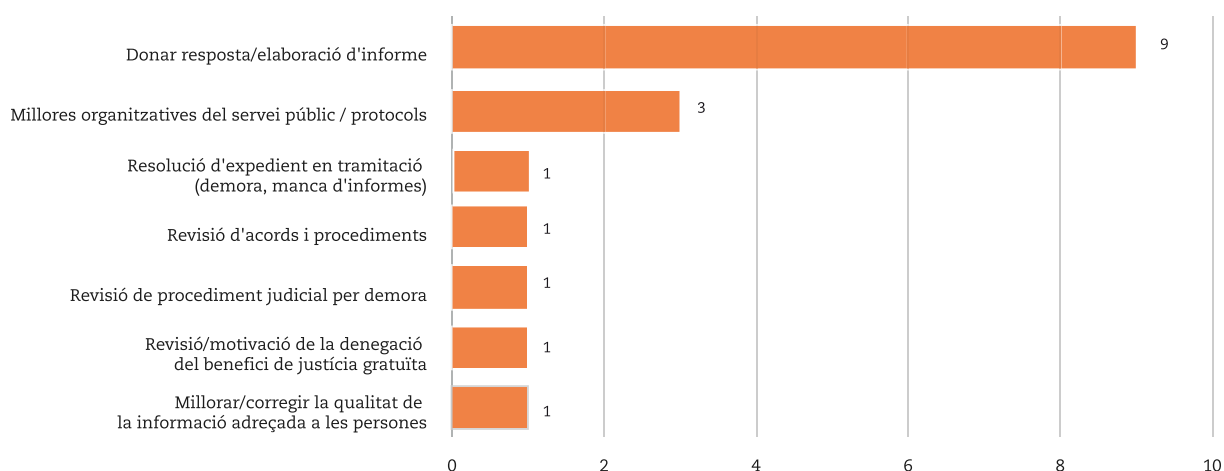
La promotora de la queixa denuncia la presumpta manca d'actuació de l'Ajuntament de Monistrol de Montserrat davant un problema de convivència, incivisme i inseguretat en una zona residencial.

Pel que fa al servei de vigilància municipal, s'evidencien limitacions. Per aquest motiu, suggerim que es valori sol·licitar la col·laboració dels Mossos d'Esquadra. Quant al conflicte entre les parts afectades, no es veu factible fer una reunió conjunta sense la intervenció de la figura d'un mediador professional i suggerim que es valori sol·licitar la col·laboració del servei de mediació de la Generalitat de Catalunya, especialitzats en aquestes problemàtiques.

En l'informe de resposta de l'Administració, s'informa que s'ha resolt sol·licitar la col·laboració dels Mossos d'Esquadra per reforçar la vigilància i la col·laboració del Servei de Mediació de la Generalitat de Catalunya per a la resolució del conflicte entre les parts afectades. En aquest segon punt, però, el Servei de Mediació ha respost que cal que el sol·liciti una de les parts i adjunti el model de sol·licitud de mediació. S'ha tramès, doncs, una notificació electrònica a les parts interessades per informar de com procedir en cas que ho considerin oportú.

El Servei de Guàrdia Municipal ha emès un informe on es fa constar que s'instal·len, de tant en tant, punts estàtics de vigilància i prevenció; que els Mossos d'Esquadra també fan rondes per diferents punts del municipi, i que es compleixen els horaris de tancament establerts.

Gràfic 124: Tipologia i nombre de compliments sobre administració de justícia



Queixa 05645/2022**Disconformitat amb la Policia Local de la Llagosta per no poder presentar denúncia per un robatori**

La persona interessada denuncia l'atenció rebuda i la no tramitació d'una denúncia per part de la Policia Local de la Llagosta.

En la seva resposta, la policia al·lega una sobrecàrrega de treball en aquell moment i assegura que es va informar la interessada que podia denunciar en un altre moment o en una altra comissaria.

Un cop analitzada la situació, considerem que l'actuació policial no va ser l'adequada perquè desprèn una manca d'atenció al problema exposat, i la proximitat ha de ser un dels signes d'identitat del cos policial. La presentació d'una denúncia no és equiparable a altres tràmits administratius.

Suggerim, doncs, que s'adoptin mesures correctores perquè no es torni a produir una situació com la descrita i que s'informi tots els efectius que s'han de recollir les denúncies a qualsevol hora del dia i per qualsevol tipus de delictes. Per evitar disfuncions, suggerim que s'augmenti la dotació de recursos humans que recullen denúncies i fan atenció presencial a la comissaria; en particular, els dies de gran afluència de públic. Finalment, proposem que s'impulsi algun tipus de campanya a través dels canals locals oportuns perquè la ciutadania conegui els seus drets a l'hora de presentar una denúncia.

En l'informe tramès se'ns fa saber que, avaluada l'actuació, efectivament, l'agent podria haver proposat presentar la denúncia mitjançant el lliurament dels documents estàndard A17 (acta de manifestacions) i N02 (llistat de drets de les víctimes de delictes), fet que hauria permès la presentació de la denúncia sense necessitat de prendre declaració de manera individualitzada i sense haver de tornar en un altre moment.

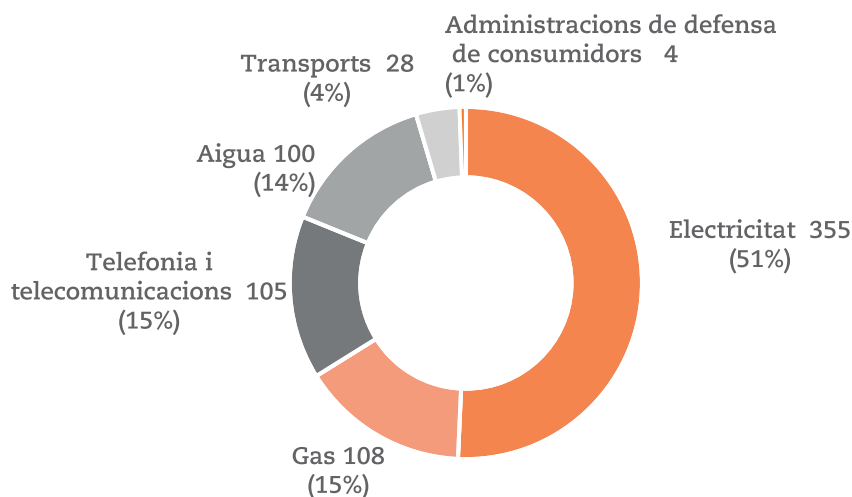
Es fa constar que ja s'ha recordat a la totalitat de la plantilla l'existència d'aquesta via d'actuació per oferir-la a la ciutadania en casos de sobrecàrrega o acumulació de tasques que impedeixin o retardin la recollida de denúncies de manera individualitzada, per bé que es posa en relleu que la Policia Local de la Llagosta no té instaurat el sistema de cita prèvia per cap dels tràmits que es poden dur a terme, a diferència d'altres policies locals de l'entorn.

També es fa constar que la corporació està fent un esforç considerable en la millora de la dotació policial del municipi. Finalment, s'assenyala que els mitjans de comunicació locals, tant xarxes socials com web o revista mensual municipal, ja publiquen notícies sobre la policia local.

13. CONSUM

Pel que fa a l'àrea de consum, la crisi energètica s'ha materialitzat en un alt nivell de compliment en els àmbits de subministrament elèctric i gas, a diferència d'anys anteriors, en què la telefonia era la matèria que generava més casos resolts per part de la institució.

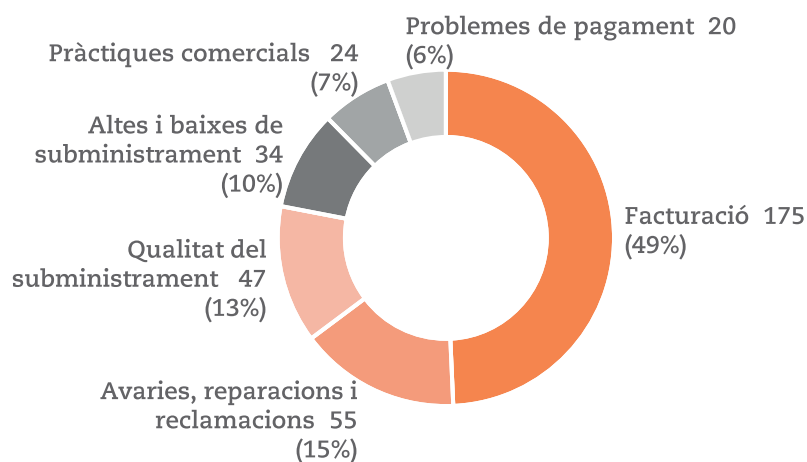
Gràfic 125: Nombre de compliments en l'àmbit de consum



13.1. Subministrament elèctric

Aquest any la tipologia i el nombre de compliments quan la queixa fa referència al subministrament elèctric ha variat. La facturació i el sistema de reclamacions engloben la majoria de compliments i, en menor grau, trobem les altes i baixes de subministrament, i la qualitat en el subministrament.

Gràfic 126: Tipologia i nombre de compliments sobre subministrament elèctric



Taula 19: Tipologia i nombre de compliments sobre subministrament elèctric

	N	%
Facturació	175	49,3
Refacturació / Regularització subministrament	98	27,6
Reintegrament import ingressos indeguts	48	13,5
Anul·lació de factura	29	8,2
Pràctiques comercials	24	6,8
Baixa de contracte de manteniment no desitjat	15	4,2
Anul·lació de contracte de subministrament per incompliment de controls de qualitat	4	1,1
Millorar/corregir la qualitat de la informació adreçada a les persones	3	0,8
Millores organitzatives del servei públic / protocols	2	0,6
Qualitat del subministrament	47	13,2
Inspecció de la xarxa i comptadors	40	11,3
Obres executades/condicionament d'equipaments	5	1,4
Modificació de potència	2	0,6
Avaries, reparacions i reclamacions	55	15,5
Resolució d'expedient en tramitació (demora, manca d'informes)	44	12,4
Reparació avaria	8	2,3
Pagament d'indemnització	3	0,8
Altes i baixes de subministrament	34	9,6
Alta de subministrament	30	8,5
Baixa de subministrament	4	1,1
Problemes de pagament	20	5,6
Fraccionament del pagament	16	4,5
Revisió de la valoració de la situació de vulnerabilitat d'emergència social	2	0,6
Impulsar mediació / acords/ reunions amb la persona interessada i/o el seu entorn	1	0,3
Concessió del bo social	1	0,3
Total	355	100,0

Queixa 07236/2019

Factura molt elevada a conseqüència d'una fuga

La promotora de la queixa informa que el mes de maig de 2019 va rebre un càrrec molt elevat de Sorea al seu compte corrent i, posteriorment, es va assabentar que hi havia hagut un excés de consum al seu immoble, situat a Colera. Es queixa que no la van avisar. Segons informa, una vegada va tenir coneixement de la fuga, va reparar l'avaria de manera immediata i ho va comunicar a la companyia.

Tot i que consta que ja s'ha aplicat una reducció en les factures, la promotora es queixa perquè, tot i haver demanat explicacions a la companyia per conèixer les dades tingudes en compte per calcular la factures substitutives, no ha obtingut resposta.

Constatem que el sistema tarifari del servei municipal d'aigua és progressiu i, per tant, penalitza amb un preu superior els consums més elevats. Aquesta previsió és coherent amb la finalitat d'afavorir l'estalvi d'aigua i traslladar els costos al consumidor, en la línia establerta per la Directiva marc de l'aigua.

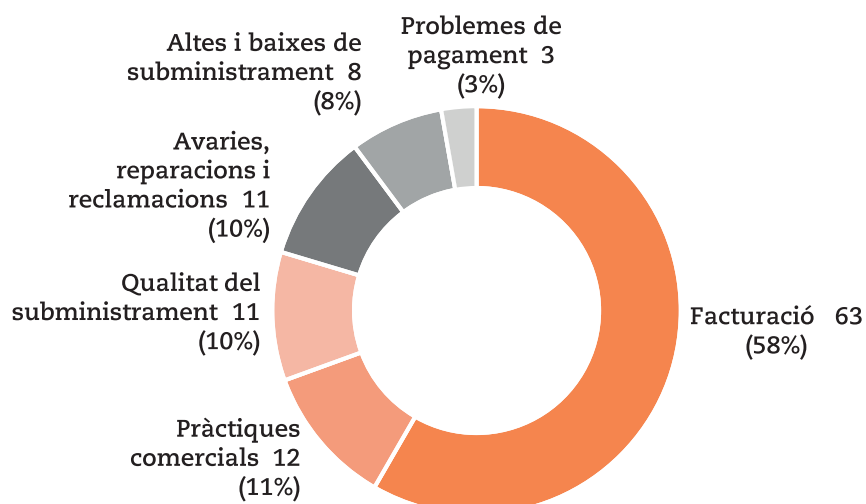
Tanmateix, quan el consum elevat no ha estat voluntari, sinó derivat d'una fuga fortuïta a la xarxa individual de l'usuari, la penalització del consum amb un preu superior perd el sentit i, per tant, aquest consum excessiu s'hauria de facturar de forma bonificada amb relació a les tarifes establertes.

Finalment, rebem informe de l'Ajuntament de Colera en què s'assenyala que està en tràmit la modificació del reglament del servei de subministrament d'aigua del municipi de Colera, mitjançant la qual s'ha d'aprovar la regulació dels supòsits de fuga per cas fortuït.

13.2. Subministrament de gas

El subministrament de gas planteja els mateixos tipus de solucions per part de les companyies que el subministrament elèctric, amb algunes petites modificacions derivades de les característiques pròpies del subministrament.

Gràfic 127: Nombre de compliments en l'àmbit del subministrament de gas



Queixa 03044/2022**Reclamen un import de manteniment pendent però la interessada havia canviat de companyia**

Naturgy reclama a la persona interessada 646, 61 euros per no haver pagat els serveis de manteniment associats a la seva factura. Assegura que el 2020, quan es va canviar de companyia i va deixar Naturgy, va donar de baixa telefònicament també els serveis.

Ens adrecem a l'empresa Naturgy per demanar els aclariments oportuns amb relació a la justificació legal per la qual reclamen el pagament d'un import relatiu a uns contractes de manteniment donats de baixa fa temps.

Naturgy respon que, arran de la nostra intervenció, han constatat que la informació facilitada no era correcta. La interessada no tenia cap import pendent amb la companyia.

Taula 20: Tipologia i nombre de compliments sobre subministrament de gas

	N	%
Facturació	63	58,3
Refacturació / Regularització subministrament	27	25,0
Reintegrament import ingressos indeguts	26	24,1
Anul·lació de factura	10	9,3
Pràctiques comercials	12	11,1
Baixa de contracte de manteniment no desitjat	12	11,1
Qualitat del subministrament	11	10,2
Obertura de diligències informatives	9	8,3
Inspecció de la xarxa i comptadors	1	0,9
Incoació d'expedient sancionador per part de l'Administració	1	0,9
Avaries, reparacions i reclamacions	11	10,2
Resolució d'expedient en tramitació (demora, manca d'informes)	11	10,2
Altes i baixes de subministrament	8	7,4
Alta de subministrament	5	4,6
Baixa de subministrament	2	1,9
Canvi de titularitat	1	0,9
Problemes de pagament	3	2,8
Impuls de mediació / acords amb la persona interessada	2	1,9
Fraccionament del pagament	1	0,9
Total	108	100,0

Queixa 04225/2022**Facturació excessiva per lectura estimada**

L'interessat exposa disconformitat amb Endesa Gas per una facturació girada a partir de registres de lectura estimats del subministrament de gas natural. La companyia els exposa que fins a la següent factura no els abonaran la diferència, però manifesta que està a l'atur i no es pot permetre esperar.

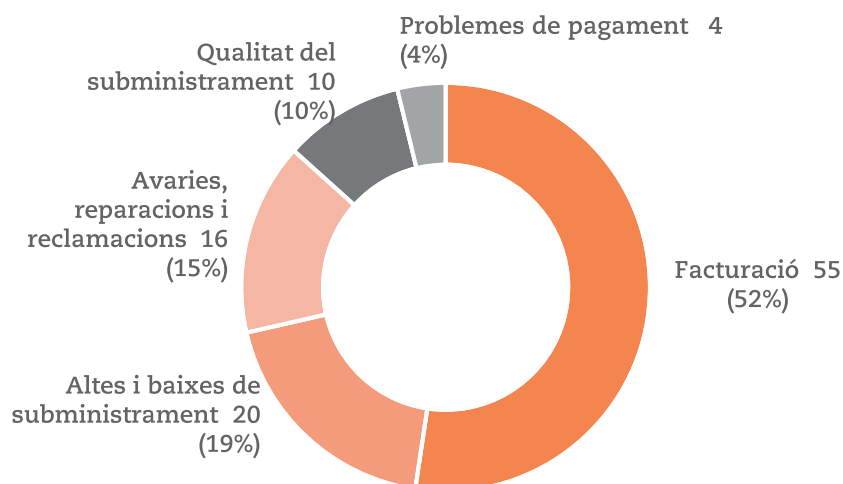
La Direcció d'atenció al client d'ENDESA a Catalunya respon que s'ha procedit a regularitzar el període en base a la lectura real aportada per l'interessat per mitjà de fotografia.

Un cop regularitzat el consum, ENDESA ha procedit a refacturar el període, amb les dades aportades per la companyia distribuïdora NEDGIA CATALUNYA, SA., i a compensar les factures. Finalment, s'ha fet una transferència bancària a favor de l'interessat per retornar l'import cobrat en excés.

13.3. Subministrament de telefonia i telecomunicacions

La telefonia fixa o mòbil i els serveis d'internet, ADSL o fibra òptica és, juntament amb el subministrament elèctric, el sector que concentra més queixes o intervencions per part de la institució del Síndic.

Gràfic 128: Nombre de compliments en l'àmbit de telefonia i telecomunicacions



Taula 21: Tipologia i nombre de compliments sobre telefonia i telecomunicacions

	N	%
Facturació	55	52,4
Refacturació / Regularització subministrament	26	24,8
Reintegrament import ingressos indeguts	22	21,0
Anul·lació de factura	7	6,7
Qualitat del subministrament	10	9,5
Obres executades / condicionament d'equipaments	5	4,8
Obertura de diligències informatives	3	2,9
Inspecció tècnica a petició de la nostra institució	2	1,9
Avaries, reparacions i reclamacions	16	15,2
Resolució de reclamacions	12	11,4
Reparació avaria	3	2,9
Pagament d'indemnització	1	1,0
Altes i baixes de subministrament	20	19,0
Alta del subministrament (agilització de tràmits / recuperació de subministrament / portabilitat efectuada)	14	13,3
Baixa de subministrament	6	5,7
Problemes de pagament	4	3,8
Impuls de mediació / acords amb la persona interessada	3	2,9
Fraccionament del pagament	1	1,0
Total	105	100,0

Queixa 06790/2021**Cable de telecomunicacions que travessa un balcó d'una comunitat de propietaris**

Una comunitat de propietaris de Sant Vicenç de Castellet denuncia que l'Ajuntament no li contesta a una instància presentada en data 19 d'agost de 2021 sobre un cable de telecomunicacions que travessa un balcó de la comunitat.

L'Ajuntament ens informa que en cap cas s'ha donat una autorització específica per al desplegament de cablejat en aquest tram de carrer, i que en tots els casos, els desplegaments de fibra s'han condicionat al fet que se seguissin els trams existents dels cables de telecomunicacions. Pel que fa a aquest cas concret, no es disposa d'informació concreta de la titularitat dels cables.

D'acord amb les disposicions sobre l'edificació que pugui fixar el planejament urbanístic vigent a Sant Vicenç de Castellet i la seva normativa d'aplicació, suggerim a l'Ajuntament que adopti les mesures necessàries per corregir una situació (l'estesa d'uns cables pel mig de la façana i d'un balcó d'una comunitat de propietaris) que no sembla ajustar-se als estàndards habituals.

Finalment, l'Ajuntament respon a les nostres consideracions: admet que a nivell normatiu l'estesa del citat cable no dona compliment a cap paràmetre i no queda reflectida aquesta actuació en cap llicència atorgada. Reconeix que la solució passarà per la comunitat de propietaris, però en tot cas l'Ajuntament donarà suport per a una correcta solució.

A més, assegura que s'ha demanat suport a la Diputació de Barcelona en aquesta matèria; també s'han posat en contacte amb el consorci LOCALRET; s'ha fet una inspecció per part de la brigada municipal i s'ha vist que hi ha dos cables que van cap a caixes de les empreses Masmovil i Movistar, i s'ha requerit per escrit les dues empreses perquè actuïn de forma immediata i facin el traçat dels cables de manera correcta.

13.4. Abastament domiciliari d'aigua

L'abastament domiciliari d'aigua presenta diferències respecte als altres tipus de subministraments. En aquest cas, s'ha incidit en la facturació; en la millora de la informació facilitada a les persones interessades, i en les avaries, reparacions i reclamacions.

Taula 22: Tipologia i nombre de compliments sobre subministrament d'aigua

	N	%
Facturació	62	62,0
Refacturació / Regularització subministrament	34	34,0
Reintegrament import ingressos indeguts	17	17,0
Anul·lació de factura	11	11,0
Qualitat del subministrament	5	5,0
Inspecció tècnica a petició de la nostra institució	4	4,0
Obres executades de la xarxa	1	1,0
Avaries, reparacions i reclamacions	19	19,0
Resolució d'expedient en tramitació	15	15,0
Reparació d'avaria	3	3,0
Establiment de mesures correctores (salubritat, contaminació, etc.)	1	1,0
Altes i baixes de subministrament	10	10,0
Alta de subministrament	8	8,0
Canvi de titularitat	2	2,0
Pràctiques comercials	4	4,0
Millora de la qualitat de la informació adreçada a les persones	4	4,0
Total	105	100,0

Queixa 02257/2022

Queixa relativa a la manca de subministrament d'aigua

La persona promotora de la queixa denuncia que no té aigua a casa perquè no té títol jurídic habilitant que acrediti cap dret sobre l'habitatge. Els serveis socials tenen coneixement de la situació de la família, que es troba en una situació de vulnerabilitat i d'exclusió residencial, i les dues persones que formen el nucli familiar de la interessada estan empadronades en l'habitatge on resideixen i una d'elles és menor.

La presència d'infants afectats per la situació d'exclusió residencial i per la manca del servei de subministrament d'aigua obliga l'Administració a vetllar per l'interès superior de l'infant.

La legislació autoritza l'entitat subministradora a donar d'alta el servei sense acreditar el dret d'ús sobre un habitatge si es compleixen dos requisits:

- 1.- que les persones estiguin empadronades al domicili, i
- 2.- que hi hagi un informe dels serveis socials que justifiqui la necessitat de la contractació provisional del servei de subministrament d'aigua.

Suggerim que es valori autoritzar l'entitat subministradora perquè instal·li un comptador provisional en l'habitatge que ocupa la interessada mentre no disposi d'un recurs residencial adequat, per garantir que tingui accés al subministrament bàsic de l'aigua, i que es faci el seguiment que correspongui amb l'establiment de les condicions que es considerin adients en aquesta situació.

Finalment, mitjançant decret d'alcaldia, s'autoritza Aqualia, entitat subministradora del servei d'aigua, perquè faciliti el subministrament d'aigua, amb caràcter provisional i excepcional, a les persones i unitats familiars en situació de risc d'exclusió residencial sempre que es compleixin les condicions següents:

- a) Que les persones que hagin de ser titulars del servei provisional d'abastament d'aigua estiguin empadronades al domicili al qual s'ha de prestar el subministrament.
- b) Que es disposi prèviament de l'informe dels serveis socials de l'Ajuntament en què es reconegui que la persona que sol·licita el servei i el seu nucli familiar de convivència es troben en risc d'exclusió residencial i que existeixi la urgència social que justifica la necessitat de la contractació provisional del servei de subministrament d'aigua.
- c) Que l'autorització és excepcional i provisional, mentre duri la situació de risc d'exclusió residencial. A més, aquesta autorització s'emet sens perjudici de drets de tercers.

Un cop s'ha tingut coneixement de l'aprovació, se n'ha informat telefònicament la interessada, a qui també se li ha explicat el procediment que cal seguir per demanar un comptador social per accedir al servei d'aigua.

Correspon als serveis socials municipals acreditar la situació o no de risc d'exclusió residencial d'acord amb la Llei 24/2015, de 29 de juliol, de mesures urgents per afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica.

L'entitat subministradora del servei d'aigua ha fet la petició i se n'ha emès l'informe favorable.

13.5. Transports

En l'àmbit de transports, el sistema tarifari és el sector en què més compliments s'han produït.

Taula 23: Tipologia i nombre de compliments sobre transports públics

	N	%
Sistema tarifari	13	46,4
Reedició títol transport unipersonal	12	42,9
Modificació de normativa	1	3,6
Tramitació administrativa	12	42,9
Donar resposta/elaboració d'informe	12	42,9
Infraestructures i recursos	3	10,7
Impulsar mediació / acords/ reunions amb la persona interessada i/o el seu entorn	1	3,6
Dotació de recursos al servei públic	1	3,6
Accessibilitat	1	3,6
Total	28	100,0



Actuacions transformadores

Q-09423/2020: Aprovació de l'anunci relatiu a les tarifes que han de regir a partir de l'1 de gener de 2022 el sistema de transport públic col·lectiu en l'àmbit del sistema tarifari integrat de l'àrea de Barcelona, que determina que un dels requisits per obtenir la **T-Usual bonificada per a persones en situació d'atur** és "rebre un subsidi/prestacions d'atur d'un import inferior al salari mínim interprofessional (SMI), entès com a l'import brut mensual".

13.6. Administracions de defensa de consumidors

El marge d'actuació pel que fa a administracions de defensa de consumidors és minoritari. En aquest sentit, s'han resolt dos casos: en un cas s'han revisat acords i procediments i en un altre cas s'han obert diligències informatives.

Queixa 00538/2021

Actuació d'organismes de consum amb una reclamació per un tractament odontològic

El promotor de la queixa denuncia l'actuació dels diferents organismes de consum als quals es va adreçar per presentar una reclamació amb relació al tractament odontològic que va rebre en una clínica dental.

En analitzar la informació, constatem que els diferents organismes de consum als quals es va adreçar l'interessat i el Col·legi Oficial d'Odontòlegs i Estomatòlegs de Catalunya (COEC) van intervenir, d'acord amb les respectives competències, en resposta a la seva reclamació, però és evident la situació de desinformació amb què es va trobar l'interessat amb relació a l'àmbit d'intervenció propi dels diferents organismes de consum i del col·legi professional. Observem, també, la diferent interpretació que sostenen l'Agència Catalana del Consum (ACC) i el COEC amb relació a les reclamacions que tenen per objecte una reclamació econòmica o relativa a una suposada mala praxis dental.

Suggerim que l'ACC estableixi, amb la col·laboració del COEC, si escau, un protocol d'actuació o guia informativa per als consumidors i per a les oficines municipals i comarcals d'informació al consumidor, en què s'exposin els drets dels pacients d'un odontòleg/estomatòleg o clínica dental i de les actuacions de reclamació o denúncia que les persones interessades poden dur a terme amb relació a la prestació d'un servei dental, tenint en compte la normativa vigent en matèria de consum, de salut i la que regula l'exercici de les professions titulades i dels col·legis professionals.

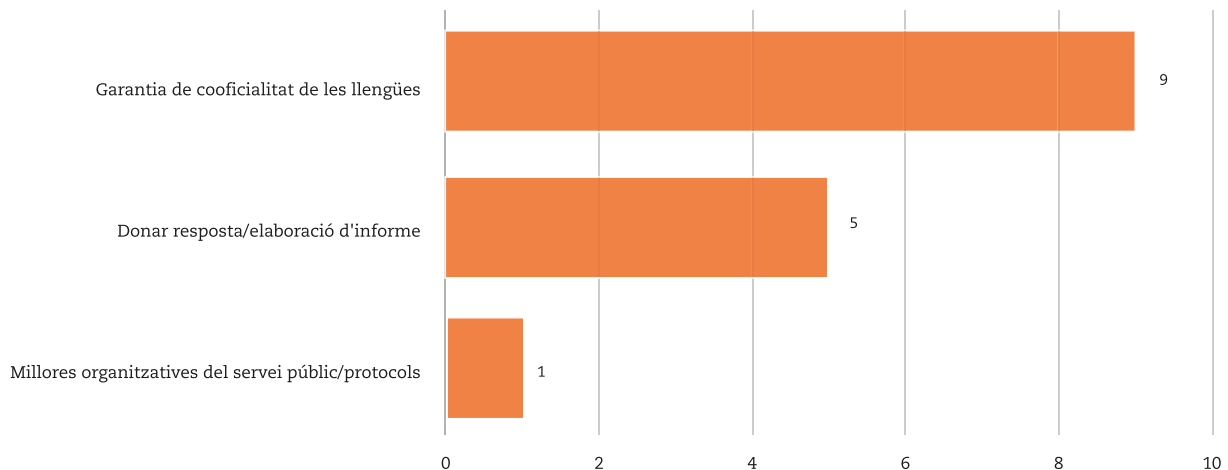
Finalment, el Departament d'Empresa i Treball informa que, d'acord amb el nostre suggeriment, té previst contactar properament amb el COEC per establir un marc de col·laboració i, si escau, un protocol d'actuació d'ambdues institucions davant aquesta tipologia de casos.

També ha previst proposar al COEC l'elaboració d'una guia informativa en el sentit suggerit per aquesta institució, adreçada a les persones consumidores, en què s'informi dels drets de les persones consumidores i pacients d'un odontòleg/estomatòleg i/o clínica dental, tenint en compte la normativa vigent en matèria de consum, de salut i la que regula l'exercici de les professions titulades i dels col·legis professionals i que pugui servir també com a eina informativa per a les oficines municipals i comarcals d'informació al consumidor.

14. CULTURA I LLENGUA

Cultura i llengua és un dels àmbits en què es generen menys queixes. Ara bé, en els darrers anys hi ha hagut un lleuger increment en les queixes per vulneració dels drets dels catalanoparlants i dels castellanoparlants, motiu pel qual la institució ha vetllat per garantir la cooficialitat de les llengües d'acord amb el marc legal i en defensa dels drets dels parlants de català i castellà.

Gràfic 129: Tipologia i nombre de compliments sobre cultura i llengua



Queixa 10574/2020

Disconformitat amb el fet d'haver de presentar un document en castellà a la Universitat de Barcelona

El document en qüestió, anomenat *resum no tècnic* (RNT), és un document que, almenys fins al gener de 2021, s'havia de presentar juntament amb la sol·licitud del projecte i procediments al Comitè Ètic d'Experimentació Animal (CEEA) de la Universitat de Barcelona perquè en fes una avaluació.

La llengua catalana és la llengua pròpia de la Universitat i de les administracions catalanes. Per tant, l'RNT d'un projecte tipus II i III redactat en català hauria de poder ser autoritzat per la Generalitat de Catalunya sense necessitat d'estar traduït al castellà.

Tanmateix, sembla que la Generalitat (avalada per la Universitat) vol donar publicitat als projectes en el web del Ministeri d'Agricultura, Alimentació i Medi Ambient, aprofitant una oferta del mateix organisme. Per això es demanava la traducció al castellà de l'RNT, en comptes de ser la Generalitat qui, un cop autoritzat el projecte, en facilités la traducció al castellà, si era del seu interès aprofitar per dur a terme la publicitat al web del Ministeri.

Atès que és responsabilitat de la Generalitat i també de la Universitat tant la promoció com la protecció del català en l'àmbit de les seves competències i activitats, i d'acord amb el que estableixen tant la Llei 1/1997, de 8 de gener, de política lingüística, com la Llei 1/2003, de 19 de febrer, d'universitats de Catalunya, **demanem a la Universitat de Barcelona que en endavant tingui en compte totes les instruccions que puguin derivar en una eventual vulneració dels drets lingüístics de les persones.**

La Universitat de Barcelona manifesta que prendrà en consideració el suggeriment.

4.2. RESOLUCIONS NO ACCEPTADES

L'article 64.3 de la Llei 24/2009 del Síndic de Greuges estableix que l'informe anual d'aquesta institució ha de "fer referència als desacords rellevants expressats per les administracions, els organismes, les empreses i les persones supervisats respecte a les resolucions del Síndic de Greuges, i ha d'incloure les motivacions corresponents". Aquest subapartat recull, per tant, les resolucions de la nostra institució que han estat rebutjades per l'Administració, amb les raons que hi ha donat i els arguments de la nostra institució.

Algunes recomanacions rebutjades són particularment destacables, en tant que reflecteixen una escassa voluntat de l'Administració per acceptar unes recomanacions del Síndic de Greuges ajustades a la legalitat i orientades als drets de la ciutadania. Tot i que aquesta situació és excepcional en la tasca de la institució (la taxa d'acceptació total o parcial de les nostres resolucions supera el 90%), no per això resulten acceptables algunes respostes negatives rebudes en l'exercici objecte d'aquest informe.

És el cas del tracte rebut pels grups de l'oposició a l'Ajuntament de Tàrraga pel que fa a la composició de les comissions informatives, que aquesta institució considera discriminatori i no ajustat al dret de participació política. També és discriminatòria, i mancada de perspectiva de gènere, la decisió de l'Ajuntament de Sant Adrià de Besòs de negar-se a reconèixer un complement de productivitat a una treballadora pel fet d'haver estat de baixa maternal.

Així mateix, resulta incomprensible que l'Ajuntament de la Bisbal del Penedès, en el seu Reglament del servei municipal d'aigua, exigeixi que les fuites, per ser considerades com a tals i beneficiar-se d'una factura reduïda, arribin als 80 metres cúbics. O que l'Organisme de Gestió de la Recaptació Tributària de la Diputació de Barcelona apliqui un recàrrec sobre l'impost sobre construccions a una persona que ha estat mal informada de les formalitats de la liquidació de l'impost per part de l'Ajuntament de Ripollet.

Finalment, hem de destacar negativament el refús de l'Ajuntament del Vendrell a informar en el seu web que les persones poden ser ateses sense cita prèvia quan acreditin urgència per un tràmit peremptori.

ADMINISTRACIÓ PÚBLICA I DRETS**Queixa 03428/2019****Desacord amb els sistemes tecnològics per detectar infraccions de velocitat de vehicles**

Al promotor de la queixa li van posar una denúncia de trànsit per una infracció comesa el setembre de 2013 per conduir a 74 km/h en una zona de 50 km/h. No nega la infracció, però no està d'acord que s'hagi qualificat com a greu. Per tant, presenta al·legacions i un recurs de reposició, que es desestimen. També presenta una queixa al Defensor de la Ciutadania de Girona, que recomana a l'Ajuntament de Girona que anul·li la sanció.

La tramitació del procediment sancionador continua amb l'obertura de la fase executiva, i davant d'aquest fet, el promotor demana informació sobre els marges d'error aplicats en el mesurament de la velocitat dels vehicles efectuada pels cinemòmetres. Finalment, es posa de manifest que no es va aplicar el marge d'error, amb el corresponent perjudici.

Vist això, aquesta institució demana a l'Ajuntament de Girona que revisi les actuacions i que doni les ordres oportunes perquè es revoqui la sanció imposada al promotor i es retorni l'import indegudament ingressat amb els interessos corresponents.

Malgrat tot, l'Ajuntament ratifica el contingut dels informes ja tramesos, i suficientment rebutats, i manifesta que es considera que els instruments per mesurar la velocitat de vehicles de motor, sempre que tinguin vigents els certificats de verificació i control, ja inclouen en el mesurament de la velocitat els errors màxims permesos, excepte prova en contrari.

Queixa 10320/2019**Proporcionalitat de la representació dels grups municipals en la composició dels òrgans col·legiats a l'Ajuntament de Tàrraga**

El grup municipal Junts per Tàrraga denuncia l'acord del Ple municipal de 28 de novembre de 2019, que desestima el recurs de reposició contra l'acord plenari que va aprovar la creació i composició de les comissions informatives municipals i va nomenar els membres dels òrgans i ens de l'Ajuntament de Tàrraga. La controvèrsia se centra a determinar si la composició decidida s'ajusta al criteri normatiu i jurisprudencial de proporcionalitat amb relació a la composició del Ple.

L'informe transcrit a l'acord plenari assenyala que la proporcionalitat exigida normativament no ha de correspondre necessàriament a una proporció matemàticament exacta entre la composició del Ple i la de la Comissió Informativa, sinó que el Tribunal Constitucional ha prioritzat que tots els grups municipals tinguin representació a la Comissió. L'informe també considera que la composició de les comissions no altera les majories que es poden sumar al Ple i que s'ha de considerar que es compleix el requisit de proporcionalitat.

La nostra institució no comparteix el criteri de vincular la proporcionalitat a la configuració de majories de govern al Ple. La doctrina jurisprudencial justificaria alterar la proporcionalitat per donar cabuda a grups amb representació al Ple que altrament en quedessin exclosos, però aquesta circumstància no es produeix en les comissions analitzades si s'aplica el criteri estricte de proporcionalitat entre la representació dels grups al Ple i les comissions. Sense alterar el nombre de membres que determina el cartipàs municipal, tots els grups municipals tindrien representació a les comissions.

Les majories de govern que deriven d'acords polítics entre els grups municipals no legitimen a modular la composició de les comissions informatives a aquesta majoria. No n'hi ha prou que tots els grups municipals tinguin representació a les comissions informatives, cal també que la composició sigui al més proporcional possible segons la composició de cada grup al Ple.

D'acord amb això, considerem que escau revisar l'acord plenari de 28 de novembre de 2019 i acordar la modificació de la composició de les comissions, i així ho recomanem a l'Ajuntament, que reitera el seu posicionament en defensa de l'acord plenari indicat.

Per les raons esmentades, la institució del Síndic de Greuges considera que aquesta decisió vulnera el dret de participació dels grups de l'oposició, i és contrària al criteri normatiu i jurisprudencial que sosté que les comissions informatives han de tenir una composició proporcional a la del Ple.

Queixa 01622/2021

Desestimació d'un recurs d'alçada contra els resultats d'un procés de selecció per la valoració de mèrits

La promotora de la queixa exposa que s'ha desestimat el seu recurs d'alçada en què denunciava que en la fase de mèrits d'un procés selectiu de la categoria de tècnic superior en Art i Història de l'Ajuntament de Barcelona no li van valorar correctament l'experiència professional que tenia.

Efectivament, les tasques que no li van valorar no s'encabien en la categoria de tècnica superior en Art i Història, però considerem que el que cal tenir present no és el nom del lloc de treball, sinó les funcions efectivament desenvolupades.

En qualsevol cas, vista la situació, suggerim a l'Ajuntament de Barcelona que traslladi les directrius oportunes als òrgans qualificadors perquè, quan resolguin els recursos, no recorrin a fórmules vagues i poc concretes. Cal incorporar elements que sostinguin les decisions perquè els aspirants, si escau, puguin articular el seu dret de defensa.

Finalment, l'Ajuntament respon que els tribunals donen la motivació mínima necessària de les decisions adoptades d'acord amb les bases de les convocatòries i el volum dels procediments selectius. Arran d'aquesta resposta, la nostra institució insisteix que, per incrementar la transparència i evitar la litigiositat, cal que les bases defineixin els mèrits i els quantifiquin de la manera més taxativa possible per evitar marges d'apreciació.

Queixa 01629/2021**Dos nínxols per a la mateixa persona**

La promotora de la queixa exposa que al costat del nínxol de la seva neboda n'hi ha un altre que també porta el nom i cognoms de la seva neboda i les mateixes dates de naixement i defunció. Va sol·licitar a Cementiris de Barcelona que es retirés la làpida del nínxol on no hi ha la seva neboda enterrada, però li han dit que no és possible. No hi està d'acord.

Cementiris de Barcelona assegura que no pot intervenir en conflictes entre particulars, que és pràctica habitual adquirir nínxols en record de persones enterrades en altres indrets i que ha de permetre l'adquisició de concessions de sepultures i la instal·lació lliure de plaques commemoratives si respecten la normativa i no són ofensives ni discriminatòries.

Vist el considerable impacte emocional en la família, la nostra institució va demanar a l'Ajuntament de Barcelona que fes treure la làpida que ha motivat la queixa perquè fereix els sentiments dels familiars i resulta confús que hi hagi dues làpides per a la mateixa persona. També va demanar que promogués la modificació de la regulació de Cementiris per incloure expressament aquest límit a la lliure inclusió de missatges en les làpides de sepultures.

Malauradament, l'Ajuntament de Barcelona no ha acceptat el nostre suggeriment, reiterant els arguments inicials.

Queixa 02360/2021**Participació de tots els membres de l'Ajuntament de la Bisbal del Penedès en l'acte de benvinguda a les noves persones empadronades al municipi**

El promotor de la queixa exposa que no conviden el seu grup municipal a l'acte de l'Ajuntament per donar la benvinguda a les persones que s'acaben d'empadronar al municipi.

L'Ajuntament informa que no els convida perquè no es considera que sigui un acte institucional ni protocol·lari, sinó una recepció individual entre la persona o la família i l'alcalde, en representació de l'Ajuntament.

La nostra institució posa de manifest que el terme *actes oficials de caràcter institucional* és difícil d'acotar amb precisió. Aquest acte de benvinguda reuneix alguns dels elements propis d'aquest tipus d'actes: té format de recepció institucional adreçat a tercers i l'alcalde actua en representació de l'Ajuntament, no pas a títol personal o per l'equip de govern. Per això, demanem a l'Ajuntament de la Bisbal del Penedès que valori convidar-hi tots els membres del consistori.

En la darrera resposta rebuda, l'Ajuntament no accepta el nostre suggeriment i manté els seus arguments inicials.

Queixa 03741/2021**Sol·licitud d'ampliació de terrassa en un establiment de l'Eixample**

El promotor de la queixa denuncia que l'Ajuntament li nega l'ampliació de la terrassa del seu establiment.

Segons el Districte de l'Eixample, no es pot atendre la sol·licitud de l'interessat d'autoritzar tres mòduls de terrassa perquè implica inutilitzar una zona de càrrega i descàrrega en xamfrà, i aquesta ocupació és contrària als criteris acordats per a la ubicació de les terrasses excepcionals.

La normativa municipal no sembla especificar el que s'al·lega, i en canvi es reconeix explícitament la possibilitat d'instal·lar terrasses en zona d'aparcament. Per tant, la nostra institució considera que la sol·licitud de l'interessat no es pot rebutjar pel motiu al·legat.

Finalment, la resposta municipal assenyala que les zones de càrrega i descàrrega no es consideren espais d'aparcament, sinó espais de distribució de mercaderies, i que cal harmonitzar els diferents usos que conflueixen a la via pública. Es considera prioritari garantir l'espai de càrrega i descàrrega i no considera viable l'ampliació de la terrassa.

Queixa 05708/2021**Negativa de registrar un escrit sense cita prèvia**

El promotor de la queixa no va poder fer un tràmit de registre al Servei d'Atenció al Ciutadà del Vendrell. Se'l va informar que l'Ajuntament no feia el tràmit de finestra única sense cita prèvia des que va esclatar la pandèmia i se li va suggerir que s'adrecés al Consell Comarcal o al servei de Correus.

No és reprovable informar de l'existència d'alternatives per presentar escrits per tal de no demorar-ne l'atenció en cas de cita prèvia obligatòria. Sí que considerem, però, que caldria admetre excepcions a l'exhibició del resguard de cita per registrar documents o prestar assistència amb tràmits amb termini preclusiu.

La informació que es recull en el web de l'Ajuntament del Vendrell sembla que convida les persones a fer els tràmits electrònicament, llevat dels que no es puguin fer de forma telemàtica. Això no s'ajusta a les previsions de la Llei de procediment administratiu (art. 16.4 de la Llei 39/2015).

Per això, suggerim a l'Ajuntament del Vendrell que modifiqui la redacció del web i que hi informi que les persones poden ser ateses sense cita prèvia quan acreditin urgència per un tràmit peremptori.

La resposta municipal es manté, però, en la seva posició i no accepta la proposta de la nostra institució. D'una banda, assegura que els tràmits es fan sobretot electrònicament (amb ajuda telefònica, si escau); d'altra banda, els ciutadans espontanis que volen fer un tràmit són informats de les alternatives que tenen i, si el seu tràmit té un termini preclusiu, són atesos sense cita si hi ha cites lliures quan arriben. En el cas que ens ocupa, no hi havia cites lliures i no es va poder atendre l'interessat, però se'l va informar de les alternatives que tenia.

Queixa 09825/2021**Complement de productivitat d'una treballadora després d'una baixa maternal**

La promotora de la queixa va iniciar una baixa per maternitat a començaments de 2018 i, un cop finalitzada, es va adreçar al departament de Recursos Humans de l'Ajuntament de Sant Adrià de Besòs on treballa per informar-se dels permisos de què podia disposar. Li van indicar que tenia vacances pendents i una bossa d'hores per compensar, de manera que van acordar que tornaria a la feina el 2019. Posteriorment la van informar que l'octubre de 2018 s'havia aprovat un canvi que, en la seva situació, afectava el cobrament del complement de productivitat.

La promotora va presentar una instància en què posava de manifest, d'una banda, que el canvi normatiu s'havia aplicat amb caràcter retroactiu i, de l'altra, que demanava que les hores compensades per hores extraordinàries es computessin com de servei realitzat. També va demanar que tot el temps de permís per naixement de la seva filla es computés com de servei efectiu a tots els efectes, a fi que se li garantissin tots els drets econòmics. Tanmateix, l'Ajuntament li va denegar la sol·licitud per manca de presència en el lloc de treball, tot al·legant que si la presència era inexistent o irrellevant, no es podia avaluar. Si bé el temps de permís es computava com de servei efectiu, no podia substituir el concepte treball efectiu.

Un cop estudiat l'assumpte, considerem que la manca d'abonament a la promotora del complement de productivitat va ser contrària als seus drets com a empleada pública. L'Estatut bàsic de l'empleat públic (EBEP) estableix que el temps del permís de naixement per a la mare biològica es computa com de servei efectiu i es garanteix la plenitud de drets econòmics de la funcionària. No escau cap diferenciació entre servei efectiu i treball efectiu en relació amb aquest precepte. La literalitat de la norma és clara.

Per tant, suggerim a l'Ajuntament de Sant Adrià de Besòs que tramiti un expedient per reconèixer a la interessada el permís de maternitat com a temps de treball efectiu per accedir a l'abonament del complement de productivitat; que es promogui, d'ara endavant, que el permís de maternitat es computi com de treball efectiu, i que tinguí en compte els permisos establerts en l'article 49.1 a), b) i c) de l'EBEP en l'Acord de condicions de treball als efectes legals establerts de garantir la plenitud dels drets econòmics del personal al servei de l'Ajuntament.

Finalment, i malgrat els nostres intents, se'ns informa que no es reconeix el dret de la interessada al complement de productivitat. Ara bé, l'Ajuntament informará de manera clara que el temps de gaudi del permís de maternitat no serà un obstacle per a l'avaluació del desenvolupament del lloc de treball i, per tant, la percepció o no del complement de productivitat.

La protecció de la condició biològica i la salut de la dona treballadora ha de ser compatible amb la conservació dels seus drets professionals, també els drets retributius, de manera que qualsevol perjudici ocasionat per l'embaràs o la maternitat ha de ser considerat com a discriminació per raó de sexe.

En conseqüència, aquesta institució es referma en l'opinió que la decisió de l'Ajuntament de Sant Adrià de Besòs és discriminatòria i mancada de perspectiva de gènere, i que caldria, en endavant, eliminar qualsevol discriminació retributiva directa o indirecta per raó de sexe.

Queixa 09868/2021**Abstenció d'un regidor afectat en l'aprovació d'una modificació puntual d'un pla d'ordenació urbanística municipal**

El grup municipal Més Sant Pau planteja una queixa perquè considera que un regidor s'hauria d'haver abstingut en una votació per ser-ne part afectada. Concretament, al Ple de 18 de gener de 2021 de Sant Pau de Segúries, es va votar la modificació del Pla d'ordenació urbanística municipal per a la regulació dels usos en la subzona de càmping i el regidor en qüestió és titular de l'activitat afectada. Es considera que el tema afectava els seus interessos econòmics.

L'informe del secretari municipal assenyala que no existia deure d'abstenció perquè el planejament urbanístic té naturalesa jurídica de norma, no d'acte administratiu. En aquest punt no podem estar d'acord: els tribunals han assenyalat reiteradament que la regulació de les causes d'abstenció no distingeix entre actes administratius i disposicions generals.

D'altra banda, l'Administració assenyala que la modificació afecta uns usos preexistents, compatibles amb la classificació de la zona i previstos en normes sectorials, i que la modificació aprovada era necessària per ajustar la realitat d'usos a la normativa vigent i no es produeix un benefici privatiu per al regidor titular de l'activitat. En la nostra opinió, però, es tracta d'usos associats a l'activitat de càmping, que comporten una explotació econòmica per al titular. Entenem que la regularització urbanística de l'activitat implica, *per se*, un benefici en l'esfera patrimonial d'interessos del titular, encara que no generi expectativa d'ampliació futura o de creació de noves activitats o serveis.

Al nostre parer, concorre un interès personal, directe i específic de naturalesa econòmica en la regularització urbanística dels usos del sector afectat per la modificació puntual del Pla. Per tant, comuniquem a l'Ajuntament que el regidor titular de l'activitat econòmica afectada per la modificació puntual s'hauria d'haver abstingut en la deliberació i la votació, i que l'existència de causa d'abstenció incideix en la validesa de l'acord votat, que s'hauria de revisar.

L'Ajuntament, però, no accepta el nostre suggeriment i insisteix que considera ajustat a dret l'acord del Ple de 18 de gener de 2021.

Amb aquesta resposta, donem per finalitzada l'actuació, tot remarcant que la institució del Síndic de Greuges manté el seu criteri inicial: en aquest cas es va produir un conflicte d'interès que hauria d'haver comportat l'abstenció del regidor afectat.

Queixa 05193/2022**Denegació d'un lloc de treball proper al domicili d'una persona amb incapacitat permanent per a tasques policials**

El promotor de la queixa exposa la seva disconformitat amb la denegació de la seva sol·licitud d'adscripció a un lloc de treball no policial de tècnic bàsic de suport a prop del seu domicili. Es troba en situació d'incapacitat permanent total per a les tasques policials i té limitada la mobilitat. Se'l va assignar a Barcelona per error i no hi pot anar perquè té desaconsellat l'ús de transport públic.

En vista de la informació rebuda, la resolució que el va adscriure a Barcelona s'hauria d'haver revisat quan va presentar el recurs de reposició. A més, la renúncia de l'interessat al lloc de Barcelona afecta només a l'adscripció provisional assignada a Barcelona, no la seva sol·licitud per ocupar un lloc de treball no policial en una destinació compatible amb la seva patologia en alguna localitat propera al seu domicili. Recomanem, per tant, que es revisi el cas.

Malauradament, la Direcció General de Policia (DGP) es reafirma en la seva actuació: la persona interessada va presentar la sol·licitud fora del termini previst i no va impugnar la resolució que desestimava la seva sol·licitud; per tant, va esdevenir ferma i consentida.

Insistim que considerem que no s'han valorat adequadament les circumstàncies de l'expedient. En qualsevol cas, l'interessat ha interposat un recurs contenciós administratiu contra la resolució de la DGP i, per tant, finalitzem l'expedient per respecte a la independència del poder judicial.

CONSUM**Queixa 01002/2020****Import d'una factura d'aigua en cas de fuga**

La promotora de la queixa denuncia que ha rebut una factura d'aigua per import de 457,28 euros i que l'excés de consum facturat va ser a causa d'una fuga.

De l'informe tramès per l'Ajuntament de la Bisbal del Penedès se'n desprèn que, d'acord amb el Reglament del servei municipal d'aigua, si en lloc de registrar-se un consum de 77 metres cúbics en dos mesos, la fuga hagués provocat un consum d'aigua de tres metres cúbics més, la promotora s'hauria beneficiat d'una bonificació i la factura es reduiria a menys de la meitat.

La situació exposada mostra que la condició de fixar uns metres cúbics determinats com a requisit per gaudir d'un tractament excepcional en una factura d'aigua pot penalitzar consums baixos i una reparació eficaç de les fuites i, en conseqüència, el comportament responsable de les persones consumidores.

La nostra institució no considera justificada l'aplicació d'un mínim fix de consum, ni l'increment del 100% sobre el volum màxim generat dels consums produïts en els darrers dos anys. En conseqüència, suggerim a l'Ajuntament que valori la possibilitat de modificar el Reglament del servei municipal d'aigua per eliminar el requisit sobre que el consum mensual generat sigui igual o superior a 40 metres cúbics i moduli el percentatge d'increment requerit perquè sigui aplicable la bonificació de fuga. A més, atès que l'aplicació del Reglament del servei municipal d'aigua en aquest cas ha provocat un resultat injust, també li suggerim que valori aplicar una bonificació sobre la factura objecte de la queixa.

Lamentablement, vista la resposta de l'Ajuntament i Aqualia, l'entitat subministradora, no s'han acceptat els nostres suggeriments. D'una banda, es va aplicar la normativa vigent i consideren que no és revisable la factura emesa. D'altra banda, pel que fa a la modificació del Reglament, assenyalen que podria desincentivar un consum eficient i el compliment de l'obligació de cada usuari de mantenir en òptimes condicions el tram privatiu de la xarxa d'abastament.

Per la nostra banda, insistim que no compartim aquesta posició. Entenem el contrari: si s'estableix que s'ha de consumir una quantitat fixa per gaudir d'un tractament excepcional en una factura d'aigua, pot repercutir en una reparació no eficaç de les fuites. La reparació de la fuga es podria demorar expressament per aprofitar la bonificació.

Queixa 02780/2020**Preus de la companyia Aigües de Sabadell a un negoci tancat durant l'estat d'alarma**

La promotora de la queixa va haver de tancar el seu negoci per l'estat d'alarma de la covid-19 i reclama a la companyia d'aigua algun tipus de mesura que li permeti suspendre el subministrament i la facturació, sense penalització, mentre el negoci estigui aturat i sense facturació. La companyia li proposa telefònicament endarrerir el pagament de la factura, però això no li soluciona el problema econòmic que té, sinó que l'endarrereix.

La nostra institució recorda que, ateses les mesures aplicades per l'estat d'alarma, el dret a la possibilitat de disposar del servei d'aigua en els locals on s'exerceixen activitats s'ha vist restringit, però els titulars dels contractes d'aigua han hagut d'assumir igualment el cost de la quota fixa del servei. Per això, demanem a l'Ajuntament de Sabadell que valori reduir la quota de servei de manera transitòria com a mesura de suport als titulars de contractes d'aigua d'empreses o treballadors autònoms que temporalment no haguessin pogut gaudir del servei d'aigua pel tancament total o parcial dels seus establiments.

Finalment, l'Ajuntament comunica que no considera oportú reduir la quota de servei, amb l'argument que és fixa i independent del consum d'aigua, i informa del pla d'ajuda a petites i mitjanes empreses que es va establir.

Queixa 05074/2021**Compensació de la targeta de transport T-Usual per l'estat d'alarma**

La promotora de la queixa va presentar la sol·licitud de compensació de la targeta de transport per l'estat d'alarma per mitjà del formulari establert l'últim dia del termini (31-12-2021) i va rebre un correu electrònic segons el qual la seva sol·licitud estava en tramitació. Tanmateix, quan es va adreçar a l'Autoritat del Transport Metropolità (ATM) per conèixer l'estat del seu expedient, li van respondre que passada la data límit del 31 de gener de 2021 ja no era possible tramitar ni obtenir la compensació.

Segons l'informe de l'Administració, a més, no es pot dur a terme la compensació perquè la interessada no va dur a terme "la lectura de la banda magnètica del títol a compensar en una estació de Rodalies Renfe per a la seva lectura presencial". Ara bé, l'anunci publicat al DOGC núm. 8165 en cap moment assenyala aquesta condició addicional.

A criteri del Síndic, la sol·licitud de la promotora compleix els requisits establerts per l'ATM per rebre la compensació prevista. Per tant, se suggereix a l'ATM que revisi la sol·licitud de la promotora i lliuri, com més aviat millor i en tot cas abans de la fi de l'any 2021, un títol exclusiu per als dies no gaudits de la seva targeta T-Usual afectada per l'estat d'alarma.

Malauradament, el darrer informe de l'ATM repeteix els seus arguments i no accepta els suggeriments efectuats per la nostra institució.

Queixa 09154/2021**Instal·lació d'un comptador d'aigua de diàmetre inadequat**

El promotor de la queixa va demanar que li instal·lessin un comptador d'aigua petit i n'hi han instal·lat un de gran (15 mm). Això fa que la factura sigui exagerada per al consum real.

Segons l'informe de l'Ajuntament de Castell-Platja d'Aro, no procedeix la instal·lació d'un comptador amb calibre més petit sense cost per a l'usuari, i tampoc procedeix cap devolució, perquè no es tracta de cap error: l'interessat va signar un contracte on s'especifica clarament l'equip de mesura instal·lat, i ha anat pagant en funció del seu calibre.

D'una banda, sembla que les altes noves es fan amb un comptador de 15 mm, si no es diu el contrari. Ara bé, l'interessat assegura que va demanar que li instal·lessin el comptador més petit possible quan va sol·licitar l'alta del servei de subministrament d'aigua telefònicament. En aquest punt, cal recordar que, d'acord amb l'article 24 del Reglament del servei de subministrament d'aigua, la selecció del tipus del comptador, el diàmetre i l'emplaçament, els determina el concessionari, d'acord amb el Codi tècnic de l'edificació vigent en el moment de la contractació i d'acord amb les necessitats sol·licitades per l'usuari.

D'altra banda, per constatar que el comptador instal·lat no és adequat, es poden comprovar els consums del domicili: el consum mínim facturat atenent el diàmetre de comptador instal·lat de 15 mm i el consum real difereix en un volum considerable.

Vista la situació, suggerim que es valori substituir el comptador per un altre de diàmetre inferior, sense cost per a l'interessat. A més, suggerim que s'adoptin les mesures oportunes perquè el diàmetre dels comptadors que s'instal·lin s'ajusti a les necessitats del servei del peticionari i es proporcionin la informació adequada en el moment de noves altes a les persones interessades per evitar queixes com aquestes.

L'Ajuntament de Castell-Platja d'Aro, malauradament, no ha acceptat el suggeriment, insistint en el contracte signat. Tampoc no accepta assumir el cost del canvi de comptador. Pel que fa a l'adopció de mesures per vetllar que el diàmetre dels comptadors s'ajusti a les necessitats del servei i es proporcionin la informació als usuaris, es torna a dir que el determina el concessionari d'acord amb la normativa, les necessitats de l'usuari i la política de gestió dels recursos hídrics del municipi.

Queixa 10765/2021

Compensacions per retards d'un tren amb afectacions

Al promotor de la queixa li han denegat la sol·licitud de compensació pel retard del tren en uns trajectes entre Barcelona i Alcover el 18 de setembre de 2021. No hi està d'acord perquè quan va comprar el bitllet, l'única informació d'alteració de servei era que un tram es faria en autobús, però no avisaven de cap retard.

La denegació es justifica amb el fet que les obres que Adif està fent en la línia estan provocant incidències i no s'indemnitzen els retards si es deuen a serveis per necessitats de l'explotació ferroviària, com seria el cas de les obres.

Aquesta institució, però, no comparteix aquest argument. L'interessat va fer una sol·licitud de compensació pel retard del tren i es va acollir a l'abonament d'una indemnització pecuniària (no al sistema de Devolució Xpress). És a dir, excepte per causa de força major (no aplicable al cas), en cas d'optar per la indemnització pecuniària (que és el que ell va demanar), la persona usuària té dret a l'equivalent del 50% del preu del viatge, segons el títol de transport utilitzat, sempre que el retard del tren sigui superior a trenta minuts. I quan el retard supera l'hora, la indemnització pecuniària equival al total del preu del títol de transport utilitzat.

Analitzada tota la informació, suggerim que s'adoptin les mesures adients per abonar a l'interessat la indemnització pecuniària corresponent als retards que va patir en els trens 15041 (90 minuts) i 15408 (47 minuts) del dia 18 de setembre de 2021.

Tanmateix, la resposta obtinguda no ha estat favorable a acceptar el nostre suggeriment. S'al·lega que l'interessat no es va veure afectat per retards sobre l'horari comercial, ja que els trens van circular segons una modificació del servei per obres comunicada correctament.

TRIBUTS

Queixa 03058/2019

Recàrrecs per l'impost sobre béns immobles i la taxa de clavegueram perquè no va ser atesa la domiciliació bancària

El gener de 2018 el promotor de la queixa sol·licita dins del termini la domiciliació bancària dels tributs corresponents a l'any 2018. Tanmateix, al setembre rep cartes de pagament de dos tributs amb recàrrecs i a l'Ajuntament de Granollers li confirmen que no es va tramitar correctament la domiciliació. Presenta un escrit i no n'ha rebut cap resposta.

Recordem que si el càrrec en compte no es fa o es fa fora de termini per una causa no imputable a l'obligat al pagament, no s'han d'exigir recàrrecs, interessos de demora ni sancions, sens perjudici del que sigui aplicable per demora en l'ingrés. L'Ajuntament considera que són exigibles els recàrrecs perquè la domiciliació va ser efectuada en un número de compte incorrecte: codi d'error MD02 "Falten dades del mandat o són incorrectes". Ara bé, el model normalitzat d'ordre de domiciliació bancària estava segellat per BBVA.

Suggerim a l'Ajuntament de Granollers que dugui a terme les actuacions oportunes per acordar l'anul·lació dels recàrrecs exigits al promotor, ja que la manca de càrrec en compte de la domiciliació bancària de les liquidacions d'IBI-taxa d'escombraries no li és imputable.

Malaauradament, l'Ajuntament no accepta el suggeriment i considera que totes les actuacions realitzades s'ajusten a dret. A la resolució lliurada a l'interessat el 20 de juliol de 2019 s'acordava declarar com a invàlida i sense efectes l'ordre de domiciliació bancària presentada. L'Ajuntament de Granollers considera que el fet de no fer-se efectiu el càrrec en el compte corrent aportat per l'interessat no l'allibera de l'obligació d'ingressar l'import del deute domiciliat.

Queixa 06652/2020

Pagament de l'impost sobre l'increment de valor dels terrenys de naturalesa urbana (IIVTNU) per no justificar el decrement de valor d'un terreny

La promotora de la queixa sol·licita la no subjecció de l'IIVTNU perquè entén que no s'ha produït el fet imposable (el preu de venda de l'habitatge era inferior al preu de compra). Com a prova, aporta les escriptures de compravenda. Tanmateix, l'Organisme de Gestió Tributària desestima la sol·licitud al·legant que "no es justifica mitjançant cap element de prova l'existència de decrement de valor del terreny" i "no consta acreditada l'existència de decrement del valor del terreny".

Considerem que és imprescindible una actuació proactiva de l'Administració per assegurar la predictibilitat de la seva actuació i garantir els drets de l'obligat tributari. En aquest cas, l'Administració va resoldre la sol·licitud tres anys més tard que fos presentada sense haver informat la persona interessada que havia d'acreditar la inexistència de l'increment del valor dels terrenys. L'Administració hauria hagut de requerir a la persona interessada que esmenés la manca del document justificatiu del decrement que al·legava en la seva sol·licitud abans d'emetre la resolució per la qual es desestimava la sol·licitud.

Per tot això, suggerim a l'Organisme de Gestió Tributària que deixi sense efecte la resolució mitjançant la qual es va desestimar la sol·licitud de no subjecció a l'IIVTNU del promotor de la queixa; es requereixi la persona interessada perquè aportï la documentació pertinent, i s'emeti una nova resolució amb la documentació aportada.

Finalment, ens comuniquen que no accepten el nostre suggeriment perquè corresponia al subjecte passiu la càrrega de provar la inexistència d'una plusvàlua real i efectiva.

Queixa 07945/2020

Exempció de l'impost de vehicles de tracció mecànica a una persona amb discapacitat igual o superior al 33% i incapacitat permanent absoluta

El promotor de la queixa exposa que l'abril de 2020 l'Institut Nacional de la Seguretat Social (INSS) li reconeix la incapacitat permanent absoluta i, per tant, sol·licita l'exempció de l'impost de vehicles de tracció mecànica (IVTM) que li correspon. Per gestionar-ho, l'Organisme de Gestió Tributària (ORGT) li demana el certificat de discapacitat igual o superior al 33%, però triga més d'un any. Es queixa que no sigui suficient la resolució de l'INSS per a la concessió de l'exempció i que el benefici de l'exempció no tingui efectes retroactius, una vegada s'obtingui el certificat.

Al nostre "Informe sobre fiscalitat municipal a Catalunya" de 2019 ja fèiem constar que l'acreditació de la situació de discapacitat s'havia de poder fer mitjançant la resolució d'atorgament de la pensió per incapacitat de l'INSS. Per tant, suggerim a l'Ajuntament que valori la possibilitat de modificar l'Ordenança fiscal reguladora de l'IVTM.

Finalment, se'ns comunica que no es pot donar validesa a la resolució perquè té efectes des del 24 d'abril de 2020 i l'IVTM es merita el primer dia del període impositiu: l'1 de gener. El reconeixement a Vilafranca tindrà efectes a partir de l'exercici 2023, perquè el vehicle estava domiciliat en un altre municipi en el moment de la meritació de l'impost. Per 2022 es pot demanar l'aplicació de l'exempció a aquest altre municipi.

Queixa 00293/2021**Desestimació d'una sol·licitud de rectificació d'autoliquidacions de l'impost sobre l'increment del valor dels terrenys de naturalesa urbana (IIVTNU)**

El promotor de la queixa rep per herència el 20% d'un immoble escripturat per 300.000 euros i en paga l'IIVTNU. Posteriorment, es ven la seva part de l'immoble, que en l'escriptura de compravenda es valora per 210.000 euros. De nou, paga l'IIVTNU, tot i que no se n'havia incrementat el valor. Presenta una sol·licitud de rectificació i sol·licita la devolució de la quantitat que havia pagat, però ho desestimen.

L'Administració al·lega, entre d'altres, la consulta vinculant de la Direcció General de Tributs, que estableix que, en cas d'adquisició hereditària, si algú rep un bé de forma gratuïta sempre existeix un increment de valor i, per tant, hi ha subjecció a la plusvàlua municipal. També es recorre a resolucions del Tribunal Econòmic Administratiu de l'Hospitalet del Llobregat: en el supòsit de transmissió (venda) de béns immobles heretats "no és possible acreditar la pèrdua de valor d'allò que res ha costat adquirir".

La nostra institució recorda que el Tribunal Constitucional va declarar que els articles 107.1, 107.2 a) i 110.4 del Text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals (TRLHL) són inconstitucionals i nuls, però únicament en la mesura que sotmeten a tributació situacions d'inexistència d'increment de valor. Per la seva banda, el Tribunal Suprem va fixar que corresponia al subjecte passiu de l'impost provar la inexistència de plusvàlua real, d'acord amb les normes generals de la càrrega de la prova. Per acreditar que no hi havia hagut plusvàlua gravada per l'IIVTNU, es podia presentar qualsevol principi de prova (per exemple, la diferència entre el valor d'adquisició i el de transmissió que es reflecteix en les escriptures públiques). No consta que ni el Tribunal Constitucional ni el Tribunal Suprem hagin distingit les transmissions lucratives de les transmissions oneroses.

Finalment, la nostra institució suggereix a l'Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat que revisi la decisió presa i que valori la prova que es va presentar per determinar la subjecció o no a l'impost, d'acord amb el que disposa la Sentència 59/2017 del Tribunal Constitucional. També demana, si escau, que s'acordi anul·lar les liquidacions emeses.

Com a resposta, l'Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat es ratifica en la seva posició: desestima la sol·licitud de rectificació de l'autoliquidació de l'IIVTNU d'acord amb la normativa vigent i la jurisprudència aplicable.

Queixa 03695/2021**Recàrrec en la liquidació d'un impost sobre construccions, instal·lacions i obres per un malentès**

La promotora de la queixa denuncia el recàrrec del 5% aplicat sobre la quota de l'impost sobre construccions, instal·lacions i obres (ICIO) per a la construcció d'un habitatge unifamiliar.

Segons la informació facilitada per l'Ajuntament, la interessada esperava rebre la notificació de la liquidació de l'ICIO per abonar-la. Tanmateix, no la va rebre; en canvi, va rebre una carta de pagament en què se li aplicava un recàrrec del 5% per no haver ingressat la quota de l'impost en el termini de 10 dies després de la notificació de la concessió de la llicència.

Les administracions públiques han de respectar el principi de confiança legítima que té per principi garantir la previsibilitat de les situacions i, en aquest cas, aquest principi ha quedat afectat, ja que la informació facilitada per l'Ajuntament generava l'expectativa legítima que la interessada havia de rebre una liquidació per poder ingressar la quota que correspongués.

Suggerim que l'Organisme de Gestió Tributària (ORGT) anul·li el recàrrec aplicat en aquest cas i retorni l'import abonat per aquest concepte, i suggerim a l'Ajuntament que es millori la informació per evitar que es reproduïxin situacions com aquesta.

L'ORGT, lamentablement, es ratifica en la seva posició. L'Ajuntament li va comunicar que la Junta de Govern Local va autoritzar la llicència d'obres, i l'Ordenança fiscal reguladora de l'impost sobre construccions, instal·lacions i obres estableix l'autoliquidació com a règim de declaració i ingrés del pagament provisional a compte. En no haver estat satisfeta l'autoliquidació, es va emetre un requeriment de pagament a la interessada per l'import principal més el recàrrec executiu del 5%.

Ateses les circumstàncies d'aquest cas, en què ha quedat afectat el principi de confiança legítima, indiquem a l'ORGT que no podem compartir que no correspongui la devolució a la interessada del que va pagar en concepte del recàrrec aplicat sobre la quota de l'ICIO.

Mecanisme Català de Prevenció de la Tortura (MCPT)

Actuació d'ofici 00135/2017

Obrim una actuació d'ofici arran de la visita de l'Equip de Treball del Mecanisme Català per a la Prevenció de la Tortura (MCPT) a la comissaria de la Policia Local de Ripollet el 17 de maig de 2017, concretament a l'àrea de custòdia de detinguts.

Després de la visita, aquesta institució conclou que l'àrea de custòdia de detinguts no compleix les condicions per funcionar com a comissaria de policia per a la custòdia de detinguts amb totes els garanties, atès que presenta algunes deficiències estructurals significatives: l'entrada es fa per la porta principal de la comissaria, tot travessant la zona d'atenció al públic; s'hi sent un soroll sord i continuat que prové del sistema informàtic de la comissaria, i no hi ha armer, per la qual cosa els agents hi entren amb les armes de foc.

Per això, es recomana a l'Ajuntament de Ripollet que adopti les mesures oportunes per habilitar una entrada de persones detingudes que en cap cas pugui coincidir amb l'espai d'atenció al públic. També es recomana que adopti els mecanismes necessaris per evitar la remor constant que provoca del sistema informàtic, i que situï un armer a l'àrea i es protocol·litzi que els agents hi entrin sense dur les armes.

Cal recordar, també, que la comunicació de la detenció al col·legi d'advocats s'ha de fer durant les tres primeres hores de la detenció, cosa que pot coincidir amb el període en què la persona encara està sota custòdia d'aquest cos policial. Amb tot, l'MCPT recomana reiteradament que les policies locals no exerceixin funcions de custòdia de persones detingudes i que, mitjançant els corresponents convenis amb el Departament d'Interior, condueixin directament aquestes persones a les dependències dels Mossos d'Esquadra que corresponguin per zona, que en el cas de Ripollet seria la comissaria de Cerdanyola del Vallès.

Davant la manca de resposta al nostre suggeriment, i tenint en compte la data de l'expedient, es proposa fer nova visita a les dependències locals per comprovar si s'ha donat compliment a la resolució emesa per l'MCPT.

SERVEIS SOCIALS

Actuació d'ofici 00165/2015

Seguiment dels programes individuals d'atenció a les persones en situació de dependència

La finalitat de les prestacions que integren el sistema per a l'autonomia i l'atenció a la dependència és que les persones que es troben en aquesta situació disposin de serveis o prestacions econòmiques adequades per mantenir i promoure la seva autonomia i cobrir les necessitats bàsiques de la vida diària.

Les modalitats d'intervenció més adequades en cada cas es determinen en el programa individual d'atenció i, atès que la dependència de cada persona pot anar evolucionant amb el temps, els serveis s'han d'anar adaptant. Per això, se n'ha de fer un seguiment individualitzat. El Síndic de Greuges inicia aquesta actuació d'ofici per conèixer el desenvolupament d'aquesta qüestió, els criteris seguits, i les pràctiques i els protocols que s'apliquen pel que fa al seguiment dels programes individuals d'atenció.

Després d'estudiar a fons aquesta qüestió, recomanem al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies cinc punts: impulsar l'elaboració d'un protocol de seguiment dels programes individuals d'atenció a les persones en situació de dependència, amb caràcter orientatiu, que serveixi de referència per als professionals implicats; fomentar la participació en aquest treball d'elaboració de totes les administracions i de tots els agents implicats; incloure en el text de les resolucions d'aprovació dels programes el reconeixement del seguiment, la periodicitat i l'òrgan i el servei encarregat en cada cas; desenvolupar una eina informàtica compartida per tots els serveis amb disponibilitat d'informació actualitzada, i promoure accions formatives, de debat i d'intercanvi de coneixement entre els serveis socials sobre aquesta qüestió.

El Departament en un primer moment comunica que accepta aquests suggeriments i que anirà treballant amb els ens locals la idoneïtat de criteris comuns i la disponibilitat d'un protocol homogeni. Ara bé, en les actuacions de seguiment, hem comprovat que no ha estat així: hem constatat que l'eina informàtica compartida dels procediments de dependència encara no s'ha desenvolupat i tampoc s'ha dut a terme el protocol comú. Es remet a la competència dels ens locals per al seguiment dels programes individuals d'atenció.

Així doncs, cal deduir que el Departament ha canviat de criteri i que, per tant, el suggeriment no ha estat acceptat. En qualsevol cas, la competència dels ens locals per fer el seguiment dels programes individuals d'atenció és una qüestió que ja s'havia tractat, i precisament els ens locals havien valorat la conveniència de disposar d'un protocol orientatiu comú per desenvolupar el seguiment.

Igualment, pel que fa a la inclusió en les resolucions d'aprovació dels programes el reconeixement del seguiment, la periodicitat i l'òrgan i el servei encarregat en cada cas, cal entendre que tampoc no s'accepta el suggeriment efectuat. En aquest sentit, el fet que la competència per al seguiment dels programes individuals d'atenció correspongui als ens locals no obsta en absolut que el Departament determini en la resolució quin és l'òrgan encarregat del seguiment i quina és la periodicitat, precisament perquè el Departament és l'òrgan encarregat i responsable de l'aprovació del programa individual d'atenció. En definitiva, cal distingir entre la competència per fer el seguiment i la competència per fixar el seguiment com a part del programa individual d'atenció.

Actuació d'ofici 00025/2020

Queixes relatives a l'extinció de la prestació de la renda garantida de ciutadania

Hem rebut diverses queixes de persones disconformes amb l'extinció de la prestació de la renda garantida de ciutadania que percebien. En l'estudi de les queixes s'han detectat qüestions comunes i deficiències en el compliment de les garanties procedimentals que fan oportú plantejar propostes de millora i, amb aquesta finalitat, s'obre una actuació d'ofici.

En el marc d'aquesta actuació d'ofici, suggerim al Departament de Drets Socials:

1. Incorporar el tràmit d'audiència a la persona interessada com a pràctica habitual, i assegurar que aquest tràmit es compleix amb caràcter previ a la resolució, i de manera especial en els casos que porten a l'extinció de la prestació, inclosos els supòsits d'extinció per incompliment de l'obligació prevista en l'article 11. 2.a) de la Llei 14/2017, de 20 de juliol, de la renda garantida de ciutadania.
2. Incorporar de manera general el tràmit de verificació amb els serveis socials bàsics de la comunicació per part de la persona interessada dels canvis que es consideren causa de l'extinció.
3. Millorar la informació que es facilita a les persones beneficiàries d'aquestes prestacions sobre l'obligació de comunicar els canvis en la seva situació, i sobre la manera de complir adequadament aquest deure.
4. Incorporar aquesta informació explícitament i de manera destacada en les resolucions de concessió i de modificació de la prestació, tot identificant expressament l'òrgan del Departament al qual s'han de comunicar.
5. Valorar la conveniència d'establir de forma preferent la comunicació directament a l'òrgan gestor de la prestació.

Després de rebre la resposta de l'Administració, constatem que els nostres suggeriments no s'han acceptat. Primer, consideren que el tràmit d'audiència no és necessari en tots els casos i, en particular, quan la persona ha comunicat els canvis després del termini d'un mes. Segon, indiquen que la verificació amb els serveis socials bàsics es fa mitjançant la plataforma informàtica compartida. Tercer, la llei és clara pel que fa a indicar que s'han de comunicar tots els canvis de situació patrimonial, personal o familiar que puguin modificar, suspendre o extingir la prestació, així com el canvi de residència habitual, i valoren que la informació sobre aquesta qüestió que es dona a les persones interessades en el moment de la sol·licitud és suficient. Finalment, assenyalen que la unitat gestora està considerant fer canvis en el funcionament per millorar el procediment de gestió.

Queixa 09080/2020**Extinció de la prestació de renda garantida de ciutadania que percebia una persona**

Una persona denuncia que li han suspès la prestació de renda garantida de ciutadania que percebia i el Departament de Drets Socials informa que no ha comunicat canvis en la seva situació personal, familiar o patrimonial que podien modificar, suspendre o extingir la prestació.

Segons la informació facilitada als serveis socials, es desprèn clarament que eren coneixedors de la situació d'aquesta persona i, per tant, no se li pot retreure que no hagués comunicat els canvis. Per tant, se suggereix al Departament que valori la possibilitat de retrotraure la tramitació del procediment i que emeti una nova resolució que estimi el recurs de la promotora de la queixa.

El Departament, però, reitera que no se li van comunicar els canvis en la unitat familiar dins del termini legal i que no consta tampoc que es comunicés la baixa de la parella de la promotora en l'expedient del qual ella era titular.

Efectivament, la normativa estableix el termini d'un mes perquè la persona que percep una renda garantida comuniqui a les entitats gestores que corresponguin els canvis de situació patrimonial, personal i familiar. La promotora va comunicar-ho als serveis socials. Ara bé, considerem que el fet que els serveis socials no comunicessin aquests canvis dins del termini legal, tot i ser-ne coneixedors, no hauria de perjudicar la promotora. Per tant, se suggereix al Departament de Drets Socials que estudiï de nou aquest assumpte.

La resposta del Departament de Drets Socials, malauradament, torna a afirmar que l'obligació de la titular és comunicar els canvis a l'òrgan que gestiona la prestació i que no ho va fer.

EDUCACIÓ

Queixa 02305/2014**No participació d'una alumna en les activitats complementàries per un deute amb un centre concertat assignat d'ofici**

El promotor de la queixa denuncia que l'escola de la seva filla nega l'accés de la nena a les activitats complementàries perquè la família acumula un deute de 850 euros. L'alumna té un grau de discapacitat del 48% i se li va assignar d'ofici aquest centre concertat, malgrat que havien demanat un centre públic per manca de recursos (només disposen de 426 euros al mes).

Davant la impossibilitat econòmica de la família per fer front a les activitats complementàries, s'haurien d'haver cercat alternatives, tant des del centre com des de la mateixa Administració, si cal a través dels serveis socials, perquè l'alumna pogués fer les activitats, amb l'objectiu de garantir la seva escolarització en igualtat de condicions.

Suggerim al llavors Departament d'Ensenyament que adopti les mesures necessàries perquè se solucioni el problema, però no n'obtenim resposta, malgrat nombroses reiteracions. Per mitjà de la nostra intervenció, la família almenys rep ara assistència dels serveis socials.

Queixa 09411/2019**Quota diferenciada en un casal d'estiu per a un alumne amb necessitats educatives especials**

La promotora de la queixa exposa que el seu fill té necessitats educatives especials i que als estius feia un casal, però l'estiu de 2019 va haver d'abonar un import gairebé quatre vegades superior que la resta d'infants per cobrir el sou d'una persona vetlladora. Vista la situació, presenta una reclamació a l'Administració i sol·licita un retorn parcial de l'import. Els Serveis Territorials d'Educació al Maresme-Vallès Oriental la informen que s'ha traslladat la seva reclamació a la unitat corresponent, però no n'ha tingut més notícies.

La nostra institució recorda que el marc normatiu vigent prohibeix qualsevol forma de discriminació als infants i adolescents. L'establiment d'una quota diferenciada per a un infant amb necessitats especials té caràcter discriminatori, està prohibida per l'ordenament i vulnera els drets de l'infant. Tenint en compte que tant el Departament d'Educació com el de Treball, Afers Socials i Família tenen atribuïdes funcions relacionades amb l'objecte de queixa, els demanem que requereixin al centre educatiu que organitzava el casal el retorn parcial de la quota, atès el seu caràcter discriminatori; que es doni resposta a la promotora, i que orientin el centre educatiu perquè es prevegi la inclusió de l'alumnat amb necessitats educatives especials als casals sense que hagin de satisfer una quota addicional.

El Departament d'Educació informa que la Inspecció educativa demanarà a l'escola que arribi a un acord amb la promotora per al retorn d'una part dels diners i Inspecció oferirà orientació al centre. Per la seva banda, l'aleshores Departament de Treball, Afers Socials i Família, a través de la Direcció General de Joventut (DGJ), afirma que no pot incidir en la contractació de personal de reforç per part de les entitats. Malgrat la clara vulneració de drets, no hi ha un instrument jurídic per exigir el retorn dels diners per part de l'Administració a l'empresa del casal d'estiu.

INFÀNCIA I ADOLESCÈNCIA

Actuació d'ofici 00141/2016

Prevenició del càstig corporal i regulació de la potestat parental en el Codi civil de Catalunya

En l'Observació General núm. 8 del Comitè dels Drets de l'Infant, relativa al dret de l'infant a la protecció contra els càstigs corporals o degradants, es defineix el càstig corporal o físic com qualsevol càstig en què s'utilitzi la força física i que tingui per objecte "causar cert grau de dolor o malestar, encara que sigui lleu".

Dins el càstig físic el Comitè inclou pegar els infants per mitjà de manotades, bufetades, pallisses, però també estableix que pot consistir a sacsejar-los, empentar-los, esgarrapar-los, estirar-los els cabells, obligar-los a mantenir postures incòmodes, etc. També inclou altres formes de càstig que no són físiques, però que també són cruels, degradants i humiliants i, dins d'aquests, s'esmenten aquelles en què es menysprea, s'humilia, es denigra, s'amenaça, s'espanta o es ridiculitza l'infant. Aquest tipus d'actuacions, per bé que en algunes formes puguin estar encara socialment acceptades, vulnereu el dret al respecte de la dignitat humana dels infants i a la integritat física i, per tant, resulten incompatibles amb el conjunt de drets que els reconeix la Convenció.

Adequar l'ordenament jurídic a aquesta prohibició és una de les recomanacions que el Comitè dels Drets de l'Infant fa als estats. En l'estat espanyol, el Comitè dels Drets de l'Infant va expressar la preocupació per l'antiga redacció de l'article 154 del Codi civil, que establia que els pares, en exercici de la seva potestat, podien "corregir raonablement i moderadament els fills". Seguint les orientacions del Comitè, la Llei 54/2007, de 28 de desembre, d'adopció internacional, va modificar la redacció d'aquest article i va suprimir la referència a l'anomenada *facultat de correcció*.

Tanmateix, a Catalunya, la Llei 25/2010, de 29 de juliol, del llibre segon del Codi civil de Catalunya, relatiu a la persona i la família, manté en l'article 236-17 la referència a la "facultat de correcció" dels progenitors que ha qüestionat el Comitè dels Drets de l'Infant i estableix que "els progenitors poden corregir els fills en potestat d'una manera proporcionada, raonable i moderada, amb ple respecte a llur dignitat".

La referència a la possibilitat de "corregir de manera raonable i moderada" pot resultar ambigua i donar peu a considerar determinades pràctiques com a permeses o justificades des d'un punt de vista legal, quan són contràries a la Convenció perquè atempten contra la dignitat i la integritat dels menors. Mai serien acceptades tractant-se de persones adultes.

Per tot això, el Síndic suggereix a l'aleshores Departament de Treball, Afers Socials i Famílies que es promogui la modificació de la regulació de les relacions entre pares i fills que conté la Llei 25/2010, de 29 de juliol, del llibre segon del Codi civil de Catalunya, relatiu a la persona i la família (article 236-17) i se'n supprimeixi la referència a la "facultat de correcció" dels progenitors, d'acord amb les recomanacions del Comitè dels Drets de l'Infant, amb l'objectiu d'evitar la justificació de la violència i de garantir la prohibició efectiva del càstig corporal als infants.

En resposta al nostre suggeriment, la directora general d'Atenció a la Infància i l'Adolescència informa que l'article 236-17.4 del Codi civil català, a banda de la "facultat de correcció", afirma que s'ha de dur a terme "amb ple respecte a llur dignitat i integritat física i psíquica". Per tant, es dedueix que la correcció s'ha de fer respectant la integritat física i emocional de l'infant, així com la seva dignitat.

4.3. OBSTACULITZACIÓ I MANCA DE COL·LABORACIÓ

L'article 61 de la Llei del Síndic determina que es considera que hi ha una 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 la síndica o dels seus adjunts als expedients, les informacions, les dades i la documentació necessaris en el curs d'una investigació.
- b) Si impedeixen l'accés del síndic o la síndica o dels seus adjunts als espais a què hagin d'accedir per obtenir la informació necessària en el curs d'una investigació.

Com en els darrers anys, la institució del Síndic de Greuges ha conclòs que cap administració ni empresa no ha obstaculitzat la seva actuació i que els retards existents en les respostes pendents de recepció no són atribuïbles als supòsits de l'article 61.2 de la Llei del Síndic. Malgrat que els efectes de la pandèmia s'han seguit sentint en el funcionament de les administracions, enguany s'ha recuperat el ritme de tramesa d'informació entre les administracions públiques i el Síndic de Greuges.

En qualsevol cas, és inqüestionable que la manca de resposta a la sol·licitud d'informació impedeix a la institució continuar i concloure la tramitació d'un expedient i deixa en la més absoluta indefensió la persona que ha confiat el seu problema al Síndic de Greuges.

Per aquesta raó, tenim el ferm propòsit de continuar insistint a administracions i empreses que millorin els seus processos interns per fer que les respostes a les peticions d'informació siguin com més ràpides i completes millor.

■ ACTUACIONES INSTITUCIONALES

V. ACTUACIONS INSTITUCIONALS

L'any 2022 la institució del Síndic de Greuges ha viscut un canvi de titularitat. El síndic Rafael Ribó va dirigir la institució des de l'1 de juliol de 2004 fins al 13 de juliol de 2022. El 30 de juny de 2022, el Parlament de Catalunya va aprovar el nomenament de la Dra. Esther Giménez-Salinas i Colomer com a nova síndica de greuges, i el relleu es va produir el 14 de juliol, dia en què va tenir lloc al Parlament l'acte de presa de possessió de la síndica.

Les actuacions institucionals que es detallen a continuació fan referència a les diferents iniciatives i activitats que han estat impulsades pel síndic Rafael Ribó i per la síndica Esther Giménez-Salinas, o bé als actes en què han participat de forma activa al llarg de l'any.

5.1. RELACIONS D'ÀMBIT INTERNACIONAL

A. Associacions internacionals de defensors

1. Defensor del Poble Europeu

■ Xarxa Europea de Defensors (European Network of Ombudsmen, ENO)

El síndic Rafael Ribó va participar el 27 i 28 d'abril a la conferència de la Xarxa Europea de Defensors a Estrasburg (França), organitzada per la defensora del poble europeu, Emily O'Reilly, amb la col·laboració de la defensora del poble francès, Claire Hédon. La trobada d'enguany, que duia per títol "El paper dels defensors en temps de crisi", s'ha organitzat en tres sessions diferents, presidides cadascuna per una comissària europea.

Durant la primera sessió, es va tractar el funcionament de les polítiques d'acollida dels refugiats ucraïnesos i les millores que es poden fer, i es van analitzar i compartir les bones pràctiques detectades. La segona sessió va tractar sobre com la pandèmia ha accelerat la digitalització de molts aspectes de la vida de les persones i sobre fins a quin punt les administracions públiques han garantit els drets de les persones durant aquest procés de digitalització. Finalment, la tercera sessió va abordar els principis de transparència en l'ús per part dels governs dels fons de recuperació, amb una presentació de l'Organització de Cooperació i Desenvolupament Econòmic (OCDE) per debatre amb la comunitat de defensors quines són les millors fórmules per assegurar la transparència i els principis de bon govern.

■ Reunió amb el Defensor del Poble Europeu

El 8 de març de 2022, el síndic de greuges, Rafael Ribó, acompanyat de membres de la Taula de Consens pel Delta, es va desplaçar a Brussel·les per mantenir una reunió amb experts de l'oficina de l'ombudsman europeu.

El Síndic de Greuges de Catalunya havia rebut al voltant de 800 queixes referides al delta de l'Ebre i al procés de regressió i de fort impacte dels temporals de mar, causat, entre altres coses, pel canvi climàtic. En aquestes queixes, les persones denunciaven la inacció i la manca de resposta de les administracions públiques davant d'aquestes amenaces, i apuntaven la

possibilitat d'una infracció de la normativa europea perquè no s'estan adoptant les mesures necessàries per a la protecció efectiva del delta de l'Ebre i, en concret, dels seus espais naturals protegits.

2. Institut Internacional de l'Ombudsman (Internacional Ombudsman Institute, IOI)

■ Conferència i Assemblea Europea

El síndic Rafael Ribó es va desplaçar a Súnion (Grècia) els dies 26 i 27 de maig per participar a l'Assemblea General i la Conferència Europea de l'Institut Internacional de l'Ombudsman (IOI), on va impartir una ponència sobre l'ús de les noves tecnologies i la intel·ligència artificial.

■ Reptes de l'IOI

El Síndic de Greuges de Catalunya va organitzar a Barcelona el 28 de juny una jornada en el marc de l'Institut Internacional de l'Ombudsman. L'objectiu principal de la trobada va ser debatre sobre el passat d'aquesta institució i les conclusions i lliçons apreses al llarg dels darrers anys; el present i les amenaces actuals als drets humans; els principals reptes de futur, i els objectius i la necessitat de treballar en xarxa per millorar la qualitat de les institucions d'ombudsman.

A la jornada hi van assistir Andreas Pottakis, president de l'IOI Europa i actual defensor grec; Rob Behrens, vicepresident de l'IOI Europa i ombudsman parlamentari i dels serveis de salut del Regne Unit, i Catherine de Bruecker, exvicepresidenta de l'IOI Europa i actual defensora de Brussel·les.

3. Xarxa Europea de Defensors de la Infància (European Network of Ombudsmen for Children, ENOC), Xarxa Europea de Joves Assessors (European Network of Young Advisors, ENYA) i Consell Assessor Jove del Síndic de Greuges

Els dies 19, 20 i 21 de setembre, l'adjunta per a la defensa dels drets dels infants va participar en la Conferència de la Xarxa Europea de Defensors de la Infància (ENOC) a Reykjavík, sobre els drets dels infants i la justícia climàtica. La trobada va concloure amb una declaració institucional de l'ENOC sobre drets dels infants i la justícia climàtica.

La declaració es va enriquir amb el treball dut a terme per la Xarxa Europea de Joves Assessors (ENYA). És vital que infants i joves siguin escoltats i tinguin accés a la justícia climàtica, mitjançant una educació de més qualitat i millors canals de participació.

El Consell Assessor Jove de la institució del Síndic de Greuges ha participat en el projecte ENYA 2022 mitjançant dues representants: Iriza Noor, de l'Institut La Mina, i Laia Linglet, de l'Escola Anna Ravell.

El curs 2021/2022 s'ha treballat la justícia climàtica amb el Consell Assessor Jove del Síndic de Greuges, format per alumnes d'entre catorze i quinze anys provinents de diferents centres educatius d'arreu del territori català.

S'han fet debats conjunts i activitats, s'han vist documentals i s'ha produït un vídeo. Les sessions han estat conduïdes per Joan Grivé, ambientòleg i influenciador sobre canvi climàtic. El treball que s'ha desenvolupat s'ha centrat en els temes següents:

1. Acció pel clima i participació en les decisions ambientals
2. Nord-sud: el canvi climàtic agreuja les desigualtats
3. Consum i petjada de carboni: qüestionant el paradigma de creixement
4. Mobilitat sostenible i gestió del territori
5. Fonts d'energia: ús i impacte en el clima i en les nostres vides

4. Xarxa Europea d'Ombudsman de l'Energia (National Energy Ombudsman Network, NEON)

■ Assembles generals

El 21 de febrer de 2022, el síndic Rafael Ribó va participar en l'assemblea telemàtica en què es va aprovar l'admissió de Grècia com a nou membre de la NEON i es va debatre la situació de la crisi energètica a Europa. Aquest també va ser l'objectiu principal de la reunió del 25 de novembre de 2022, en la qual es van exposar les diferents respostes normatives donades pels estats membres per pal·liar l'increment dels preus energètics arran de la guerra a Ucraïna.

■ Reunió amb el Mediator de l'Energia de França

El 7 de març, el síndic Rafael Ribó i el defensor de l'energia de Bèlgica, Eric Houtman, en representació ambdós de la Junta de la NEON, es van reunir a París amb l'equip del Mediator de l'Energia de França. L'objectiu de la reunió va ser abordar diverses qüestions organitzatives i de treball de la xarxa, i explorar la voluntat de l'oficina francesa de reprendre la condició de membre de l'organització.

5. Associació Internacional de Comissaris Lingüístics (International Association on Language Commissioners, IALC)

Els dies 7 i 8 de setembre de 2022 va tenir lloc a Bilbao l'Assemblea General de l'Associació Internacional de Comissaris Lingüístics (IALC), de la qual la institució del Síndic de Greuges és membre fundador. Amb la presència dels titulars i dels assessors de les institucions homònimes que defensen els drets lingüístics del País Basc, Gal·les, Kosovo, Irlanda, Flandes, Ontàrio, Nova Brunswick i els Territoris del Nord del Canadà, es va fer una revisió de les situacions que afecten els objectius de l'organització (difusió, eventual incorporació d'altres membres, criteris d'admissió, manteniment del web, elecció de la presidència i la vicepresidència per als propers dos anys). A més, els subgrups de polítiques i recerca també van fer diverses exposicions, com també ho va fer el subgrup de comunicacions, bàsicament sobre l'impacte de la covid-19 en les tasques desenvolupades durant la pandèmia en les institucions respectives, sobre el paper dels defensors dels drets lingüístics en les seves jurisdiccions i sobre els reptes i les oportunitats que ofereixen les xarxes socials per a les institucions que defensen aquests drets.

6. Federació Iberoamericana de l'Ombudsman (Federación Iberoamericana del Ombudsman, FIO)

La FIO, creada fa gairebé trenta anys, reuneix més de cent defensors, procuradors i presidents de comissions nacionals o estatals de drets humans de vint-i-dos països iberoamericans.

Del 29 de novembre a l'1 de desembre, la síndica Esther Giménez-Salinas va ser convidada a participar en la XXVII Asamblea General i en el XXVI Congrés de la FIO, que van tenir lloc a Ciutat de Mèxic i que van ser organitzats per la Comissió de Drets Humans de la Ciutat de Mèxic, presidida per Nashieli Ramírez.

La síndica va intervenir en la taula rodona amb una ponència titulada "Retos y desafíos para la reinserción social y el respeto de los derechos humanos de las personas privadas de libertad", juntament amb els defensors de la República de Colòmbia i de Bolívia, i va poder exposar la situació dels centres penitenciaris a Catalunya i la tasca de la institució del Síndic de Greuges per garantir la protecció dels drets de les persones privades de llibertat.

B. Organismes internacionals

1. Consell d'Europa

■ Compareixença al Comitè d'Afers Legals i Drets Humans

El 29 d'abril de 2022 el síndic Rafael Ribó va comparèixer davant el Comitè d'Afers Legals i Drets Humans de l'Assemblea Parlamentària del Consell d'Europa per fer una valoració del grau d'assoliment de les recomanacions formulades en la Resolució 2381 (2021) de l'Assemblea, que porta per títol "S'haurien de jutjar els polítics per declaracions emeses en exercici del seu càrrec?".

■ Trobada amb institucions del Consell d'Europa

El síndic va mantenir diverses reunions amb responsables del Comitè per a la Prevenció de la Tortura. En el marc d'aquestes trobades, els va lliurar l'informe *Les contencions mecàniques al sistema penitenciari de Catalunya, anàlisi de la praxi i del marc regulador*, que analitza la Circular 1/2022, que va entrar en vigor l'1 d'abril de 2022, i fa una valoració sobre els canvis introduïts i els canvis pendents per suggeriment del Mecanisme Català per a la Prevenció de la Tortura (MCPT).

■ Reunió amb la comissària europea de drets humans

El síndic Rafael Ribó es va reunir amb l'equip de la comissària europea de drets humans i amb representants del Comitè de Monitoratge del Consell d'Europa, a qui va traslladar l'informe del seguiment de les recomanacions formulades en el marc de la Resolució 2381 (2021) del Consell d'Europa, a fi que puguin utilitzar-lo en els seus treballs. També els va exposar la preocupació per la presumpta situació d'espionatge a través del sistema Pegasus i d'altres a Catalunya.

2. Unió Europea

■ Reunió amb la Direcció General de Medi Ambient de la Comissió Europea

El síndic Rafael Ribó, acompanyat de membres de la Taula de Consens pel Delta, es va desplaçar el 8 de març a Brussel·les per mantenir una reunió amb representants del Departament de Medi Ambient de la Comissió Europea.

■ Seminari "Impacts of Modern Spyware Tools on Fundamental Rights"

El síndic Rafael Ribó va participar de forma telemàtica al seminari sobre els impactes dels sistemes moderns d'espionatge en els drets fonamentals, organitzat per la delegació de la Generalitat davant la Unió Europea el 13 de juliol. L'objectiu del seminari era debatre sobre si els programaris espia són compatibles amb la legislació europea, i quines mesures poden adoptar els governs per protegir els ciutadans europeus i garantir la ciberseguretat dins de la Unió Europea.

Durant la jornada, Ribó va presentar l'informe *Cas Pegasus: vulneracions dels drets a la intimitat, la defensa i d'altres drets*, que va lliurar al Parlament de Catalunya el mes de juny de 2022.

En la jornada, presidida per Gorka Knörr, representant de la Generalitat de Catalunya davant la Unió Europea, també hi va participar Joan Queralt, catedràtic de Dret Penal de la Universitat de Barcelona i col·laborador en l'informe del Síndic de Greuges.

5.2. RELACIONS D'ÀMBIT ESTATAL

A. Relacions amb defensors autonòmics

■ Reunió de defensors autonòmics sobre la defensa de drets en el context de la pandèmia (17 de gener)

El 17 de gener de 2022 el Síndic de Greuges de Catalunya va organitzar una reunió en format híbrid (presencial i telemàtic) amb els defensors autonòmics per abordar la defensa dels drets en el context de la pandèmia. Amb una intervenció inicial d'Àngel Gabilondo, defensor del poble d'Espanya, es van repassar les actuacions i iniciatives més rellevants endegades des de cada institució. A banda del defensor del poble i del síndic de greuges, en aquesta ocasió també es va comptar amb la participació del diputado del común (Canàries), el lugarteniente del Justicia (Aragó), l'ararteko (Navarra), el procurador del común (Castella i Lleó), la valedora do pobo (Galícia) i el defensor del poble andalús.

■ Reunió amb el Defensor del Poble (Barcelona, 8 d'abril)

El defensor del poble, Àngel Gabilondo, es va reunir el divendres 8 d'abril amb el síndic de greuges, Rafael Ribó, a Barcelona, per tractar assumptes que concerneixen ambdues institucions.

■ Presa de possessió de l'ararteko de Navarra (Pamplona, 23 de març)

En motiu de l'acte de presa de possessió de Patxi Vera com a ararteko a Navarra, el síndic de Greuges de Catalunya, Rafael Ribó, es va desplaçar a Pamplona el 23 de març. En l'acte, en què van assistir diversos defensors autonòmics i el defensor del poble d'Espanya, també es va agrair la tasca duta a terme per Javier Enériz durant el seu mandat com a ararteko.

■ Reunió de secretaris generals de les defensories estatal i autonòmiques (Saragossa, 12 de maig)

L'adjunt general, Jaume Saura, va participar en la reunió de secretaris generals del Defensor del Poble i de les defensories autonòmiques que es va celebrar a Saragossa el 12 de maig. S'hi van tractar tres qüestions: la gestió dels recursos humans a les institucions, la implementació de l'administració electrònica i els sistemes estadístics de còmput de l'activitat.

Altres trobades bilaterals amb el Defensor del Poble

■ Reunió amb el Defensor del Poble (Madrid, 23 de setembre)

La síndica de greuges, Esther Giménez-Salinas, i el defensor del poble, Ángel Gabilondo, es van reunir a la seu del Defensor per tractar temes que afecten ambdues institucions i poder trobar vies de col·laboració permanent.

■ Jornades de Coordinació de les defensories del poble i les sindicatures de greuges d'arreu d'Espanya a Castella i Lleó (Lleó, 21 i 22 d'octubre)

La síndica de greuges i membres del seu equip van assistir a Lleó a les XXXV Jornades de Coordinació de Defensors del Poble, organitzades pel Procurador del Común de Castella i Lleó, que enguany tractaven sobre la prestació del servei públic de salut al medi rural.

Durant les Jornades, l'equip del Síndic de Greuges va participar en les diferents taules rodones per tractar les dificultats amb què es troben les zones rurals per trobar professionals sanitaris.

En acabar es va acordar un manifest en què es va fer explícita la necessitat de revisar el model sanitari en el medi rural.

Cal destacar la decisió de celebrar les XXXVI Jornades de Coordinació a Barcelona, el mes d'octubre de 2023.

■ Reunió amb el defensor del poble a Barcelona per presentar l'equip del Síndic de Greuges (Barcelona, 11 de novembre de 2022)

El defensor del poble i la seva cap de Gabinet es van traslladar fins a la institució del Síndic de Greuges de Catalunya per poder conèixer l'equip directiu i tractar de qüestions rellevants que afecten ambdues institucions.

■ **Acte de commemoració del 40è aniversari de la creació del Defensor del Poble, al Congrés dels Diputats (Madrid, 20 de desembre)**

La síndica de greuges, juntament amb representants de les defensories d'arreu d'Espanya, es van trobar a Madrid per commemorar l'aniversari de la creació de l'oficina del Defensor del Poble.

B. Relacions amb defensors universitaris

■ **Trobada de síndics de greuges, defensors i mediadors universitaris organitzada per la Xarxa Vives**

El síndic Rafael Ribó va participar a la XIII Trobada de Defensors i Mediadors Universitaris de la Xarxa Vives, organitzada pel defensor de la Universitat de Lleida, al rectorat de la Universitat els dies 7 i 8 de juliol de 2022. Amb l'objectiu d'abordar l'impacte de les resolucions dels síndics i les síndiques de greuges en la presa de decisions de les universitats, la trobada va comptar amb la participació dels representants de les institucions de defensa de les universitats de parla catalana.

5.3. RELACIONS D'ÀMBIT LOCAL O INSTITUCIONAL I DESPLAÇAMENTS AL TERRITORI

A. Àmbit local

■ **Convenis de supervisió singular**

Enguany, la síndica Esther Giménez-Salinas o l'adjunt general, Jaume Saura, han presentat en els plenaris dels municipis següents els informes anuals corresponents derivats dels convenis de supervisió singular que la institució té amb diversos ajuntaments catalans:

Olot: 19 de maig de 2022

Sant Vicenç de Castellet: 25 de maig de 2022

Molins de Rei: 20 de juliol de 2022

Sant Andreu de Llavaneres: 26 de juliol de 2022

Castelló d'Empúries: 29 de setembre de 2022

Manresa: 17 de novembre de 2022

■ **Reunió amb la Junta Directiva del Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya (3 de novembre)**

Trobada entre la síndica de greuges de Catalunya, la presidenta del Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya i síndica de Sant Boi de Llobregat, Dolors Vallejo, i membres de la Junta Directiva del Fòrum, per compartir problemàtiques comunes entre ambdues entitats.

■ Reunió amb el síndic de greuges de Barcelona (28 de juliol i 29 de setembre)

La síndica de greuges de Catalunya i el síndic de greuges de Barcelona es van reunir per establir un marc de col·laboració en aquells temes que més afecten la ciutadania de Barcelona.

■ Reunió amb la síndica de greuges de Lleida (6 d'octubre)

La síndica de greuges de Lleida, Dora Paidella, i la síndica de greuges de Catalunya, Esther Giménez-Salinas, es van reunir per compartir l'estat de les queixes del municipi de Lleida que s'han traslladat a la institució del Síndic de Greuges de Catalunya.

■ Presentació de l'informe de la Sindicatura Municipal de Greuges de Santa Coloma de Gramenet (Santa Coloma de Gramenet, 8 de novembre)

La síndica de greuges de Catalunya va participar en la presentació de l'informe de la Sindicatura, que va tenir lloc a la biblioteca Salvador Cabré de Santa Coloma de Gramenet, juntament amb la síndica i l'alcalde de Santa Coloma, Núria Parlón.

■ Reunió amb la síndica de greuges de Girona (Girona, 12 de desembre)

La síndica de greuges de Girona i la síndica de greuges Catalunya van reunir-se per poder tractar temes de mobilitat de persones amb discapacitats motrius residents a Girona.

■ Reunió amb l'alcalde de Barcelona (Barcelona, 20 de setembre)

La síndica de greuges de Catalunya i l'alcalde de Barcelona es van reunir per poder compartir aspectes de col·laboració entre les dues institucions en matèria de seguretat ciutadana i habitatge.

■ Reunió amb la presidenta de la Diputació de Barcelona i alcalde de l'Hospitalet de Llobregat (15 de setembre)

Ambdues institucions es van reunir per abordar problemes en el servei de transport viari entre les poblacions de la província de Barcelona.

■ Reunió amb l'alcalde de Manresa (Manresa, 17 de novembre)

Esther Giménez-Salinas es va reunir amb l'alcalde de Manresa, Marc Aloy, amb l'objectiu de poder tractar algunes de les qüestions més destacades de l'informe elaborat per la Sindicatura de la Ciutat de Manresa.

■ Reunió amb l'Associació Catalana de Municipis (Barcelona, 27 d'octubre)

Reunió entre la síndica de greuges i el seu adjunt general, Jaume Saura, amb el president de l'Associació Catalana de Municipis, Lluís Soler, per

trobar vies de col·laboració en relació amb el funcionament i la governança de les administracions locals.

B. Relacions amb la Generalitat

■ Reunió amb el president de la Generalitat (Barcelona, 27 de juliol)

Primera reunió entre el president de la Generalitat i la síndica de greuges per compartir les prioritats dels eixos de mandat d'ambdues institucions.

■ Reunió amb la consellera d'Igualtat i Feminismes (Barcelona, 27 de juliol)

Trobada amb la consellera del Departament d'Igualtat i Feminismes, Tània Verge, per col·laborar en les polítiques d'igualtat que impliquen les entitats del país.

■ Reunió amb la consellera de la Presidència (Barcelona, 30 de juliol)

Reunió entre la consellera de la Presidència, Laura Vilagrà, i la síndica de greuges, Esther Giménez-Salinas, per tractar qüestions relacionades amb la funció pública i establir un marc de col·laboració i relació amb la política municipal.

■ Reunió amb la consellera de Drets Socials (Barcelona, 31 de juliol)

Reunió de presentació entre la consellera de Drets Socials, Violant Cervera; l'adjunta d'infància, Maria Jesús Larios, i la síndica de greuges, Esther Giménez-Salinas, per conèixer i tractar els processos i criteris del sistema protector de persones vulnerables.

■ Reunió amb el conseller de Salut (Barcelona, 5 de setembre)

Trobada entre el conseller de Salut, Josep Maria Argimon; l'adjunta d'infància, Maria Jesús Larios; la directora de Drets Socials i Justícia Restaurativa, Aida C. Rodríguez, i la síndica de greuges, Esther Giménez-Salinas, per treballar en la millora del servei sanitari que donen els centres hospitalaris, tenint en compte el desenvolupament de mesures que ajudin a implementar nous programes que prestin una atenció especial a la salut mental de la ciutadania.

■ Reunió amb la consellera de Justícia (Barcelona, 12 de setembre)

La consellera de Justícia, Lourdes Ciuró, i la síndica Esther Giménez-Salinas es van reunir per tractar qüestions al voltant de la política penitenciària i poder trobar àrees de col·laboració en programes de justícia restaurativa que posin en el centre la reparació del dany que s'ha comès a les víctimes i no la pena del delicte comès.

■ Reunió amb la consellera d'Universitats i Recerca (Barcelona, 13 de setembre)

Reunió entre la consellera d'Universitats i Recerca, Gemma Geis; la secretària general del Departament, Esther Morales; la síndica de greuges, Esther Giménez-Salinas, i l'adjunta d'infància, Maria Jesús Larios, per tractar sobre una política de beques que faciliti l'accés a la universitat en condicions d'equitat.

■ Reunió amb el conseller d'Educació (Barcelona, 15 de setembre)

El conseller d'Educació, Josep González Cambray; la secretària general del Departament, Patrícia Gomà; la síndica de greuges, Esther Giménez-Salinas, i l'adjunta d'infància, Maria Jesús Larios, es van reunir per conèixer com evoluciona el Pacte en contra de la segregació escolar i treballar per a una formació professional que s'adapti a les necessitats de l'alumnat.

■ Reunió amb la consellera del Departament d'Acció Climàtica, Alimentació i Agenda Rural (Barcelona, 18 d'octubre)

Reunió entre la síndica de greuges, Esther Giménez-Salinas; l'adjunt a la síndica, Jaume Saura, i la consellera d'Acció Climàtica, Alimentació i Agenda Rural, Teresa Jordà, per afrontar molts dels aspectes en matèria de medi ambient que afecten la ciutadania de Catalunya.

■ Reunió amb el conseller d'Empresa i Treball (Barcelona, 24 d'octubre)

Primera reunió de la síndica de greuges i l'adjunt a la síndica, Jaume Saura, amb el conseller d'Empresa i Treball, Roger Torrent, per tractar sobre polítiques d'ocupació que tinguin en compte les dificultats d'inserció laboral de les persones amb discapacitat intel·lectual o problemes de salut mental.

■ Reunió amb la consellera de Justícia (Barcelona, 26 d'octubre)

Trobada entre la consellera de Justícia, Gemma Ubasart, i la síndica de greuges amb la intenció de poder col·laborar en la modernització de la justícia, obrir el sistema penitenciari a la societat i incorporar-hi el principi de justícia restaurativa.

■ Reunió amb el conseller d'Interior (Barcelona, 14 de desembre)

Reunió de la síndica de greuges amb el conseller d'Interior, Joan Ignasi Elena, amb l'objectiu de valorar col·laboracions amb els cossos de seguretat.

■ Reunió amb el conseller de Drets Socials (Barcelona, 15 de desembre)

Trobada entre el conseller de Drets Socials, Carles Campuzano, i la síndica de greuges per analitzar la situació dels col·lectius vulnerables i trobar àrees de treball en què ambdues institucions puguin col·laborar.

5.4. REUNIONS AMB ENTITATS

- Associació de Funcionaris i Funcionàries (Marea Blava)
- Associació Professional Catalana de Directors/res de Centres i Serveis d'Atenció a la Dependència
- Autoritat Catalana de Protecció de Dades (APDCat)
- Associació d'Afectats per Trastorns de Conducta (AFATRAC)
- Creu Roja de Catalunya
- Associació de Drets Sexuals i Reproductius
- Fundació Escola Cristiana de Catalunya
- Associació Catalana de Recursos Assistencials (ACRA)
- Confederació Espanyola de Persones amb Discapacitat Física Orgànica (COCEMFE)
- Salut Mental Catalunya
- Federació Catalana de Centres d'Ensenyament (FCCE)
- Salt Educa
- Col·legi de Periodistes de Catalunya
- Comitè Català de Representants de Persones amb Discapacitat (COCARMI)
- Consell de Treball, Econòmic i Social de Catalunya (CTSC)
- Centre d'Estudis Jurídics de la Generalitat (CEFJE)
- Fundació Malalts Mentals de Catalunya
- Observatori contra l'Homofòbia
- Unicef Catalunya

5.5. ORGANITZACIÓ DE JORNADES

■ Conferència sobre l'estat dels drets (31 de maig)

El síndic Rafael Ribó va analitzar l'estat dels drets des de la perspectiva de la vulnerabilitat i la democràcia en una conferència impartida el 31 de maig a l'Hospital de Sant Pau de Barcelona, la qual va servir per fer balanç del seus mandats com a titular de la institució. L'acte, que va estar conduït per la periodista Lúdia Heredia i presentat pel president del Consell de Garanties Estatutàries, Joan Vintrolà, també va comptar amb la participació de representants d'entitats del tercer sector social i d'experts en diversos àmbits relacionats amb els drets, com Gemma Craywinckel, directora del Servei Català de la Salut; Josep Gassó, president de la Fundació Catalana de l'Esplai; Carme Trilla, presidenta d'Hàbitat3; Jaume Castro, responsable de la Comunitat de Sant'Egidio a Barcelona, i Liliana Arroyo, doctora en Sociologia i investigadora de l'Institut d'Innovació Social d'ESADE.

■ Jornada de commemoració del Dia de les Víctimes de la Tortura (15 de juny)

La institució del Síndic de Greuges, en la seva condició de Mecanisme Català per a la Prevenció de la Tortura, va organitzar una jornada de treball al voltant del Dia Internacional de Suport a les Víctimes de Tortura. Enguany es va celebrar el 15 de juny de 2022 i es va centrar en la regulació de les contencions mecàniques en el sistema penitenciari de Catalunya. La Jornada es va dur a terme de manera presencial i va comptar, després de la introducció a càrrec del síndic Rafael Ribó, amb les ponències següents:

"Els informes i recomanacions del Comitè Europeu de Prevenció de la Tortura al voltant de la contenció mecànica", Mark Kelly, membre del Comitè Europeu de Prevenció de la Tortura.

"La praxi de la contenció en el període 2019/2020 des del punt de vista de l'MCPT", Dra. Olga Casado, membre de l'equip de treball de l'MCPT.

"Presentació de la nova Circular 1/2022", Brigit Blázquez, sotsdirectora general de Programes de Rehabilitació i Salut, i Pedro Domínguez, sotsdirector general de Centres i Gestió Penitenciària, Departament de Justícia.

"Informe del Síndic sobre la contenció mecànica en l'àmbit penitenciari", Jaume Saura, adjunt general del Síndic de Greuges.

La jornada va finalitzar amb un debat entre les persones assistents.

■ Sessió amb el Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya sobre justícia restaurativa (25 de novembre)

El mes de novembre de 2022 es va celebrar una nova jornada de treball amb les sindicatures locals de Catalunya a la seu del Síndic de Greuges de Catalunya. En aquesta ocasió, la sessió es va centrar en la justícia restaurativa, coincidint amb la Setmana de la Justícia Restaurativa, que se celebra cada any la tercera setmana de novembre.

La síndica de greuges, Esther Giménez-Salinas, va impartir la ponència "Justícia restaurativa: la recuperació de la justícia social", i va explicar que aquest model de justícia representa una alternativa al càstig, la resposta tradicional davant dels delictes.

5.6. PONÈNCIES

■ Organització Universitària Interamericana (Organización Universitaria Interamericana, OUI) (Guanajuato, Mèxic, 4 de novembre de 2022)

La síndica va pronunciar la ponència central de la XLII Assemblea General de l'OUI, que es va celebrar a la Universitat de Guanajuato, amb el títol "El desarrollo de la cultura de paz y la equidad en la educación superior", i va participar en la taula rodona sobre estratègies nacionals per l'educació internacional, juntament amb el Dr. David Julien, secretari general de l'OUI com a moderador, i la Dra. Maritza Rondón, rectora de la Universitat Cooperativa de Colòmbia i vicepresidenta de l'OUI.

■ Conferència al Grup Català del Club de Roma a Catalunya (Barcelona, 15 de novembre)

La síndica va pronunciar la conferència "Justícia restaurativa: la recuperació de la justícia social", organitzada pel Grup Català del Capítol Espanyol del Club de Roma, la presidenta del qual, Rosa M. Garriga, va presentar i conduir el col·loqui posterior a la ponència.

■ Congrés de l'Associació de Persones Aturades de Més de 50 Anys (ASSAT50) (Hospitalet de Llobregat, 24 de novembre)

La síndica de greuges, Esther Giménez-Salinas, va fer una ponència a la sessió inaugural del Congrés de l'ASSAT 50, en la qual també van intervenir la presidenta de l'Associació, Maria Hilda López; la presidenta de la Diputació de Barcelona i alcaldessa de l'Hospitalet de Llobregat, Núria Marín, i la síndica de l'Hospitalet de Llobregat, Merche García Villatoro.

■ Taula rodona: Contextualització del delictes de sedició d'acord amb la legislació dels països europeus a l'Il·lustre Col·legi de l'Advocacia de Barcelona (Barcelona, 28 de novembre)

L'Institut I+Dret del Col·legi de l'Advocacia de Barcelona (ICAB) va organitzar una taula rodona sobre el delictes de sedició en la qual van participar Jesús Sánchez, degà de l'ICAB; Esther Giménez-Salinas, síndica de greuges de Catalunya; Miguel Pasquau Liaño, magistrat de la Sala Civil i Penal del Tribunal Superior de Justícia d'Andalusia; Jacobo Dopico Gómez-Aller, catedràtic de Dret Penal a la Universitat Carlos III de Madrid, i Gonzalo Quintero Olivares, catedràtic de Dret Penal Ad Honorem de la Universitat Rovira i Virgili. El debat va ser moderat per M. Jesús Pesqueira Zamora, degana de la Facultat de Dret i Empresa de la Universitat Abat Oliba i coordinadora d'I+Dret de l'ICAB.

■ Conferència a la Subdelegació del Govern a Girona

La síndica de greuges de Catalunya va pronunciar la ponència “44 anys de Constitució: el debat de la reinserció social” en un acte en què també va participar el subdelegat del Govern, Albert Ramon.

5.7. ENTREVISTES A MITJANS DE COMUNICACIÓ

- Entrevista a la síndica de greuges a *Vilaweb* (23 de juliol)
- Entrevista a la síndica de greuges a la Xarxa de Televisions Locals (28 de juliol)
- Entrevista a la síndica de greuges al diari *El Periódico de Catalunya* (18 d'agost)
- Entrevista a la síndica de greuges a l'Agència Catalana de Notícies (18 de setembre)
- Entrevista a la síndica de greuges al diari *El Segre* (17 d'octubre)
- Entrevista a la síndica de greuges al diari *Ara* (21 de novembre)

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

Síndic de Greuges de Catalunya
Passeig Lluís Companys, 7
08003 Barcelona
Tel 933 018 075 Fax 933 013 187
sindic@sindic.cat
www.sindic.cat