INFORME AL PARLAMENT 2021

SÍNDIC
EL DEFENSOR DE LES PERSONES

Versió embargada fins divendres 11 de febrer de 2022 a les 11.00 hores

INFORME AL PARLAMENT 2021

SÍNDIC

EL DEFENSOR DE LES PERSONES

Síndic de Greuges de Catalunya

1a edició: febrer de 2022
Informe al Parlament 2021
ISSN: 2014-7252 (versió electrònica)
Maquetació: Síndic de Greuges

Disseny original: America Sanchez
Foto portada: © Stocksnap/Pixabay

ÍNDEX GENERAL

CAPÍTOL I: CONSIDERACIONS GENERALS 7

CAPÍTOL II: LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC EN DADES DURANT EL 2021 21

2.1. DADES PER MATÈRIA 25
2.2. ESTAT DE LES ACTUACIONS 36
2.3. PERFIL DE LES PERSONES USUÀRIES 40
2.4. TEMPS DE TRAMITACIÓ 44
2.5. TRAMITACIÓ AMB ADMINISTRACIONS I EMPRESES 47
2.6. VALORACIÓ DEL SERVEI DEL SÍNDIC DE GREUGES 86
2.7. PRESÈNCIA TERRITORIAL DE L'OFICINA DEL SÍNDIC 93

CAPÍTOL III: LES ACTUACIONS MÉS RELLEVANTS 99

3.1. POLÍTIQUES SOCIALS 103
3.1.1. Salut
- Estratègia de vacunació contra la Covid-19 105
- Situació de l'atenció primària durant la pandèmia 108
- Dificultats per la interrupció voluntària de l'embaràs 111
- Impacte de la Covid-19 en les llistes d'espera de salut 113
- Actuacions d'ofici 115

3.1.2. Serveis socials
- Mancances dels ajuts socials en la lluita contra la pobresa 121
- Atenció a les necessitats de les persones en situació de dependència i amb discapacitat . . 124
- Actuacions d'ofici 127

3.1.3. Treball i pensions
- Impacte de la Covid-19 en l'àmbit de treball amb suport a l'empresa ordinària 129
- Actuacions d'ofici 131

3.1.4. Infància
- Els deu principals reptes per a la garantia dels drets dels infants i els adolescents 133

3.1.5. Igualtat
- La persistència de l'assetjament sexual com a manifestació de la violència masclista en diferents àmbits 137
- Onada d'agressions contra el col·lectiu LGTBI 140
- Actuacions d'ofici 143

3.2. ADMINISTRACIÓ PÚBLICA I TRIBUTS 149
3.2.1. Administració pública
- La transparència i la motivació: eixos vertebradors del procés selectiu en el sector públic . . 151
- La maternitat com a factor de discriminació en la funció pública 157
- Ajuts i subvencions en el context singular de la pandèmia per Covid-19 160

▪ Simplificació dels procediments. La implementació dels mitjans electrònics a les administracions públiques. 163
3.2.2. Tributs
▪ L'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica 167
▪ La igualtat tributària com a garantia de protecció social: cura d'infants afectats per malaltia greu i patrimoni protegit 171
▪ Actuacions d'ofici 174

3.3. POLÍTIQUES TERRITORIALS 183
3.3.1. Medi ambient
▪ El servei de recollida de residus: el sistema porta a porta 185
▪ L'accés motoritzat al medi natural 188
▪ Actuacions d'ofici 190
3.3.2. Urbanisme i mobilitat
▪ Necessitat de regular l'activitat de l'autocaravàning 197
▪ La recuperació dels carrers per als vianants i la reserva de places d'estacionament. 200
▪ Retards i altres incidències en la tramitació de les llicències d'obres. 202
▪ Actuacions d'ofici 204
3.3.3. Habitatge
▪ L'adequació de l'habitatge a la situació socioeconòmica i a la capacitat funcional. 207
▪ La improrrogable necessitat d'incrementar el parc d'habitatges destinat al lloguer social 210
▪ Actuacions d'ofici 214

3.4. CONSUM 217
▪ Persones consumidores vulnerables dels subministraments d'electricitat i de gas 219
▪ Dèficits en la prestació dels serveis de transport públic 222
▪ La facturació del servei de subministrament d'aigua: diferents casuístiques 225
▪ Actuacions d'ofici 229

3.5. SEGURETAT CIUTADANA I JUSTÍCIA 237
▪ Protocols policials en actuacions d'ordre públic 239
▪ La lluita contra el suïcidi a la presó: nova circular del Departament de Justícia 242
▪ Demores en el Registre Civil de Barcelona arran de la pandèmia de la Covid-19 244
▪ Actuacions d'ofici 248

3.6. PARTICIPACIÓ 259
▪ Les eleccions al Parlament de Catalunya 2021. Drets de participació política en temps de pandèmia. 261
▪ Drets de l'oposició en l'àmbit municipal. El dret dels grups municipals de presentar propostes de resolució perquè siguin debatudes i votades en el ple. 267
▪ Actuacions d'ofici 269

3.7. UNIVERSITATS, CULTURA I LLENGUA 273
▪ L'equitat en l'acreditació del coneixement d'una tercera llengua en finalitzar els estudis universitaris 275
▪ Transparència i reassignacions dels estudiants universitaris en la convocatòria extraordinària de setembre 277
▪ Les quotes lingüístiques en el model educatiu de Catalunya 279
▪ Actuacions d'ofici 281

CAPÍTOL IV: ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS DEL SÍNDIC 283

4.1. RESOLUCIONS COMPLERTES 286
- Polítiques socials 286
- Administració pública i tributs 313
- Polítiques territorials 327
- Seguretat ciutadana i justícia 339
- Consum 343
- Cultura i llengua 352

4.2. RESOLUCIONS NO ACCEPTADES 354
- Polítiques socials 354
- Administració pública i tributs 365
- Polítiques territorials 369
- Consum 369
- Seguretat ciutadana i justícia 370

4.3. OBSTACULITZACIÓ I MANCA DE COL·LABORACIÓ 371

CAPÍTOL V: ACTIVITAT INSTITUCIONAL I DIFUSIÓ 373

5.1. RELACIONS D'ÀMBIT INTERNACIONAL 375
5.2. RELACIONS D'ÀMBIT ESTATAL 381
5.3. RELACIONS D'ÀMBIT LOCAL I DESPLAÇAMENTS AL TERRITORI 381
5.4. ORGANITZACIONS DE JORNADES 382

ÍNDEX DE TAULES I GRÀFICS 383

CONSIDERACIONS GENERALS

CONSIDERACIONS GENERALS

L'informe 2021 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 en un any que ha estat marcat novament per la pandèmia de la Covid-19, en diferents onades, amb les conseqüents afectacions no només en el sistema de salut, sinó a un ampli conjunt de drets i a l'activitat econòmica del país. Tant les dades d'enguany com bona part de les qüestions de fons que es tracten en aquest informe estan influïdes per aquesta situació tan excepcional que encara perdura. Així mateix, l'any 2021 ha acabat amb l'anunci de l'acord de les principals forces polítiques representades al Parlament de Catalunya per renovar les institucions estatutàries, inclosa la persona titular del Síndic de Greuges, tal com l'actual titular reclamava des del 2019.

Seguint la sistemàtica dels darrers anys, i tal com estableix la Llei del Síndic, a aquest capítol de consideracions generals el segueix un segon capítol de dades estadístiques, en què es reflecteixen les actuacions del Síndic tant pel que fa a les dades d'enguany com 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, es relacionen totes i cadascuna de les resolucions del Síndic que no han estat acceptades per l'Administració, i també una mostra de les resolucions que sí que s'han complert. Seguint la pràctica iniciada fa quatre anys, aquest apartat ha estat ampliat amb dades relatives a les modalitats de compliment de les resolucions del Síndic. L'informe conclou amb un capítol relatiu a l'activitat institucional i de difusió del Síndic.

Aquest informe sobre la tasca anual del Síndic de Greuges s'ha de considerar 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 de l'infant*, que es va lliurar al Parlament el dia 21 de desembre de 2021 i que es pot consultar íntegrament en el web de la institució: https://www.sindic.cat/site/unitFiles/8322/Informe%20Infancia%202021_def.pdf

Així mateix, l'activitat i les recomanacions formulades com a Mecanisme Català de Prevenció de la Tortura queden reflectides en l'informe corresponent, que es va lliurar al Parlament el 28 de desembre de 2021 i que també es pot consultar en el web de la institució: https://www.sindic.cat/site/unitFiles/8329/Informe%20MCPT%202021_cat_def.pdf

Finalment, l'abril de 2021 es va lliurar al Parlament el cinquè informe del Síndic d'avaluació de la Llei de transparència, accés a la informació pública i bon govern, que es pot trobar en aquest enllaç: https://www.sindic.cat/site/unitFiles/7722/Informe%20Transparencia%20Abril%202021_ok.pdf

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 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 2021 pel Síndic de Greuges de Catalunya i que cal posar en relleu per la seva transcendència.

PROTECCIÓ DELS DRETS SOCIALS

Un cop més, les actuacions vinculades a les polítiques socials són les que tenen més protagonisme a la institució del Síndic, amb més del 40% de noves queixes i prop del 60% de noves actuacions d'ofici.

Entre aquests drets, destaquen novament **les afectacions al dret a la salut que ha causat la irrupció del virus SARS-CoV-2** a Catalunya i

al món. L'any 2021 ha estat el de la vacunació massiva de la població a Catalunya, i no es pot deixar de destacar l'enorme esforç que s'ha fet en la investigació per aconseguir les vacunes a contrarellotge; l'esforç de distribució i organització que s'ha fet des de les administracions per vacunar tota la població que l'ha demanat; i, sens dubte, l'esforç ingent de tots els professionals implicats (sanitaris i no sanitaris) en el desenvolupament de l'execució de l'estratègia de vacunació prevista. Certament, aquest procés ha generat nombroses queixes per part de la ciutadania, en relació amb qüestions com les dificultats per accedir a informació sobre el lloc i la data de vacunació, les incidències d'ordre logístic, les prelacions de vacunació establertes, les dificultats per obtenir el certificat Covid, etc., matèries respecte de les quals s'han obert actuacions d'ofici. No obstant això, al llarg de l'any aquestes incidències s'han anat resolent i se segueix avançant, com el Síndic ha recomanat des del primer moment, amb la màxima extensió possible del procés de vacunació (darrerament, en infants i amb terceres dosis), en el marc d'un procés transparent, en què la ciutadania té tota la informació de què disposen les administracions.

Segurament, però, el major impacte de la Covid-19 sobre el dret a la salut no rau tant en la infecció en si mateixa, ni en les mesures de prevenció, inclosa la vacuna, sinó en les **afectacions que ha tingut en l'atenció primària i en les llistes d'espera**. En un sistema de salut com el català, que ja patia tensions i endarreriments en un extrem i l'altre de l'atenció sanitària, la irrupció de la pandèmia ha agreujat la pressió als centres d'atenció primària i ha endarrerit diagnòstics de malalties greus, que es posen a la cua de llistes d'espera cada cop més llargues.

Pel que fa a l'atenció primària, el recurs de la cita telefònica durant els primers mesos d'enguany no ha anat acompanyat dels mitjans tecnològics suficients per implantar-lo, de manera que en comptes de presentar-se com una alternativa vàlida ha estat vist per les persones afectades com un impediment en l'accessibilitat. És per això que el Síndic ha instat l'Administració a millorar les tecnologies perquè les persones percebin les eines complementàries de comunicació que se'ls ofereixen com una nova oportunitat de relacionar-se, i no com un entrebanc. En qualsevol cas, el Síndic ha recordat que les visites presencials s'han de garantir sempre que calguin i, en la mesura que la situació ho permeti, s'haurien d'anar incrementant per atendre totes les patologies i no només les urgents.

En definitiva, el Síndic considera que l'abordatge de la situació de l'atenció primària ja no permet més demora i que, per tant, el Pla d'enfortiment i transformació de l'atenció primària i comunitària que s'ha endegat s'ha de desplegar amb determinació i fermesa; cosa que només serà possible si va acompanyat de la dotació de recursos humans, tecnològics i econòmics suficients.

A banda d'això, el fet que l'atenció s'hagi hagut de dirigir a fer front a la Covid-19 ha fet que **l'activitat ordinària s'hagi alentit**, cosa que ha afectat les visites amb els especialistes, les proves prescrites, les intervencions programades i les noves demandes. Més enllà de les llistes d'espera que això genera, preocupa al Síndic l'efecte que poden tenir les demores d'atenció en l'estat de salut i la qualitat de vida de les persones afectades, especialment quan es tracta de malalties tan significatives com la patologia cardíaca o el càncer. El Síndic s'ha referit a la necessitat d'establir un pla d'actuació ferm i ambiciós que permeti planificar detalladament com entomar la gestió de les llistes d'espera i, entretant, minimitzar tant com sigui possible l'impacte que la Covid-19 està tenint en l'atenció a la patologia no Covid, establint mesures que permetin garantir l'atenció d'aquests pacients i un diagnòstic ràpid que possibiliti intervenir com més aviat millor. En qualsevol cas, cal reclamar l'execució pressupostària de l'Estat dels 9.000 milions d'euros de l'anomenat *fons covid*, en la part que pertoca a Catalunya.

En el terreny de la **lluita contra la pobresa**, la pandèmia no ha fet sinó augmentar la taxa de risc de pobresa a Catalunya. En aquest context es fa més necessari que mai avançar en la **redefinició de les prestacions existents** i en la configuració d'un nou sistema de protecció més ajustat a les necessitats reals de les persones en situació de vulnerabilitat social i econòmica. En aquest sentit resulta emblemàtic el funcionament deficient de la renda garantida de ciutadania, la qual, a banda de problemes que ja han estat tractats àmpliament en informes anteriors i que en

gran part persisteixen (manca de claredat en les resolucions i les diverses modificacions que es van fent, dificultats per obtenir informació precisa i actualitzada, deficiències en els procediments d'extinció, etc.), planteja problemes derivats de la configuració legal de la prestació, ja que els requisits establerts deixen fora moltes situacions de necessitat objectiva. Cal, doncs, una valoració de les situacions de necessitat raonable i ajustada i emmarcada en les finalitats de la prestació, i abordar l'atenció a les situacions de necessitat i la lluita contra la pobresa des d'una perspectiva real de drets.

La **Taula d'Emergència Social,** creada pel Síndic amb diverses entitats socials, ha continuat treballant per proposar les bases que considera necessàries per consolidar un sistema de protecció social que garanteixi els drets de les persones a viure en una societat justa, igualitària i cohesionada. En aquesta línia, posa en relleu que durant aquesta crisi sense precedents moltes persones veuen compromesa la satisfacció de les seves necessitats bàsiques, sense que la resposta de les administracions públiques doni solucions concretes amb la urgència que requereixen les circumstàncies, tal com va quedar palès en la reunió que va tenir lloc entre la Taula i el president de la Generalitat el mes de desembre de 2021. La crisi actual també ha evidenciat que les entitats socials han estat desenvolupant un paper fonamental en la cobertura immediata i urgent d'aquestes necessitats, raó per la qual és urgent un reconeixement legal i pressupostari d'aquestes entitats i del tercer sector.

Una de les manifestacions més evidents de la pobresa és la **dificultat per obtenir o mantenir un habitatge adequat**. La pandèmia ha incrementat les dificultats en l'accés i en el manteniment de l'habitatge habitual, alhora que ha fet encara més evident la insuficiència del parc social d'habitatges que gestionen les administracions, que ni tan sols permet donar resposta, en un termini de temps raonable, a les situacions d'emergència residencial motivades per la pèrdua de l'habitatge habitual.

Prova d'això són les nombroses queixes rebudes de persones que han perdut el seu habitatge habitual i es troben en espera de poder accedir a un habitatge social després d'haver obtingut una valoració favorable de la mesa d'emergències corresponent. Aquestes persones esperen durant mesos, i en alguns casos fins i tot durant anys, per poder accedir a un habitatge. Mentrestant, són reallotjades temporalment mitjançant la intervenció dels serveis socials en allotjaments temporals que sovint no s'adeqüen a les seves necessitats, sobretot quan es tracta de famílies amb infants i adolescents a càrrec. Cal actuar amb urgència, i mitjançant una actuació conjunta i coordinada de les diverses administracions i agents públics i privats que intervenen en matèria d'habitatge. Simultàniament, com hem fet en diversos informes monogràfics (2015, 2018), el Síndic insisteix en la necessitat d'incrementar el parc d'habitatges destinats a lloguer social. En aquest sentit, els fons europeus Next Generation poden ser una gran oportunitat per revertir les mancances actuals en matèria d'habitatge, que el Govern de la Generalitat no hauria de desaprofitar.

La vulnerabilitat econòmica i social s'estén igualment a **l'àmbit dels subministraments bàsics** (electricitat, aigua, gas) amb l'increment del nombre de persones que pateixen l'anomenada *pobresa energètica*. Ara bé, com ja es va apuntar en l'informe anual del 2020, l'actuació de les diferents administracions públiques ha permès fins ara amortir parcialment aquest impacte sobre les persones i famílies més vulnerables. En aquest sentit, resulta positiu que el Govern de l'Estat hagi aprovat una sèrie de mesures extraordinàries que, en essència, allarguen fins al 28 de febrer de 2022 la garantia del subministrament d'electricitat, aigua i gas a les persones consumidores vulnerables, tot prohibint-ne els talls. Addicionalment, s'ha creat una nova categoria de persona consumidora vulnerable als efectes de la percepció del bo social i d'una protecció especial davant la interrupció del subministrament. A Catalunya, destaca l'avenç en el desplegament de la Llei 24/2015 de mesures per afrontar la pobresa energètica, que ha suposat l'acord entre el Govern de la Generalitat i Endesa per condonar el deute acumulat per unes 35.000 famílies entre els anys 2015 i 2020.

En l'àmbit de l'educació, el **Pacte contra la segregació escolar** s'està desplegant de manera més lenta del que s'havia planificat inicialment. Ja s'han desenvolupat algunes de les actuacions més significatives, com ara l'aprovació del Decret 11/2021, d'admissió

d'alumnat, o l'elaboració de l'informe *Estimació del cost de la plaça escolar a Catalunya*, però cal abordar de manera decidida i sense dilació la fase d'implementació de les actuacions previstes, i particularment de desplegament dels instruments previstos en el nou decret d'admissió d'alumnat i en la seva memòria econòmica. La intensitat amb què es desenvolupi aquesta fase condicionarà la capacitat d'aconseguir canvis estructurals reals. Per aquest motiu, el Síndic veu necessari que es despleguin els principals instruments previstos en el Decret d'admissió d'alumnat, la concessió dels ajuts econòmics als centres per a l'escolarització de l'alumnat amb necessitats educatives específiques, l'aprovació del protocol d'ús de la reserva de places i la millora dels recursos dels centres amb elevada complexitat.

Pel que fa a l'àmbit de **les discriminacions,** enguany destaca negativament l'increment d'atacs a persones que pertanyen al col·lectiu LGBTI, alguns dels quals molt greus. El Síndic, en el marc del seu Pla d'igualtat, ha obert actuacions d'ofici dels casos més greus detectats a Catalunya i ha demanat a cadascuna de les administracions amb competències en aquesta matèria informació sobre l'atenció a les víctimes, la possibilitat d'iniciar noves campanyes o reforçar les actuacions en l'atenció i prevenció d'aquest tipus de violència, la detecció de les situacions més greus, i les accions de coordinació entre departaments i administracions implicades per combatre la violència LGTBI-fòbica. El Síndic valora positivament les respostes rebudes, que palesen la importància del treball interdepartamental i la participació de tots els agents socials i el teixit associatiu en aquest àmbit.

DRETS DE LES DONES

En un context en què s'ha avançat en el reconeixement jurídic dels drets de les dones i en què fins i tot el govern de Catalunya té un Departament d'Igualtat i Feminismes, encara es constaten de manera quotidiana **discriminacions i violències contra les dones** per raó del seu gènere. De fet, l'informe d'enguany exposa situacions que impacten negativament en els drets de les dones i que el Síndic, en el marc del mandat de la Llei 17/2015, de 21 de juliol, d'igualtat efectiva de dones i homes, i de la més recent Llei 19/2020, de 30 de desembre, d'igualtat de tracte i no discriminació, ha abordat al llarg del 2021.

Naturalment, l'expressió més greu de la vulneració dels drets de les dones rau en totes les formes de violència i assetjament que les tenen com a víctimes per raó del seu gènere i que trobem en els espais i entorns més diversos, com poden ser el laboral, el cultural o l'educatiu. Sovint la resposta institucional ha estat tèbia i només s'ha produït quan els mitjans de comunicació s'han fet ressò de la situació. La proliferació de protocols contra l'assetjament no és suficient si no hi ha una voluntat ferma de fer-los complir, amb respecte per a la dona, que en cap cas ha de ser revictimitzada, però també amb garanties per al presumpte agressor.

Particularment greus són les **agressions sexuals cap a menors d'edat**, que enguany han augmentat respecte d'anys anteriors. També s'ha detectat que no hi ha prou protecció de les adolescents en centres residencials del sistema de protecció a la infància davant l'explotació sexual. Els adolescents atesos pel sistema de protecció són especialment vulnerables a l'explotació sexual i presenten un risc de patir aquesta forma de victimització marcadament superior a la població infantil en general.

En l'àmbit de la salut sexual i reproductiva, hem constatat enguany que no totes les dones de Catalunya poden accedir a la **interrupció voluntària de l'embaràs al seu territori**. Aquest és el cas de les dones que resideixen a les regions sanitàries de Lleida i de l'Alt Pirineu i Aran, que no poden accedir a l'avortament quirúrgic perquè tots els professionals dels hospitals de referència són objectors de consciència; en el cas de l'Alt Pirineu i Aran, ni tan sols tenen accés a la interrupció voluntària de l'embaràs per mitjans farmacològics.

El Síndic considera que el Servei Català de la Salut hauria de posar a disposició de les dones de tot el territori de Catalunya la possibilitat de poder accedir al mètode d'interrupció voluntària de l'embaràs que triïn lliurement, amb les condicions establertes en la normativa, en l'àmbit del seu territori. També ha recomanat que

s'introdueixin les mesures necessàries per garantir l'equitat territorial en l'accés a la prestació de l'avortament voluntari, incrementant si cal recursos humans i materials que ho possibilitin. Respecte de l'objecció de consciència, el Síndic ha recordat que només es pot exercir de manera individual i que en cap cas no pot incidir en l'accés a la prestació. Davant la situació que es produeix en algun centre hospitalari, el Síndic entén que l'Administració sanitària ha d'actuar sense més demora per compatibilitzar ambdós drets, i sense que el respecte a un d'ells (en aquest cas l'objecció de consciència) perjudiqui el gaudi ple de l'altre (en aquest cas el dret de les dones a interrompre el seu embaràs). El Departament de Salut ha acceptat aquestes recomanacions i s'ha compromès a fer-les efectives al més aviat possible.

En l'àmbit de **l'accés a la funció pública**, el Síndic ha detectat algunes pràctiques que segueixen aplicant **tractaments diferenciats per raó de la maternitat**, normalment en els estadis previs a la provisió temporal d'un lloc de treball, i també en el marc de la situació de servei actiu d'una funcionària, com ara no donar una substitució a una candidata pel fet d'estar embarassada. El principi de no discriminació exigeix que les treballadores públiques, que evidentment segueixen en servei actiu durant el seu permís de maternitat, no es trobin en posició de desavantatge respecte de la resta a l'efecte del cobrament d'un complement retributiu que només es merita si s'acredita la realització d'un nombre mínim d'hores de treball. Alhora, la conducta de naturalesa discriminatòria es pot generar encara que no s'hagi iniciat cap relació laboral; així, quedarien al marge de la tutela algunes de les conseqüències més notòries de la discriminació, com és l'accés a l'ocupació de la dona per raó de maternitat.

També en **l'àmbit tributari s'han detectat discriminacions** que impacten de manera injustificada en les dones. És el cas del tractament fiscal de les quantitats percebudes en relació amb la cura d'infants afectats per càncer o una altra malaltia greu: uns ajuts que naturalment cobren indistintament pares o mares per compensar la pèrdua de salaris que pateixen quan han de reduir la seva jornada davant la necessitat de tenir cura dels menors afectats; però que, atès que són les mares les que de forma aclaparadorament majoritària es fan càrrec d'aquestes cures, tenen un impacte de gènere que cal visibilitzar. Doncs bé, resulta que el personal no funcionari percep aquestes quantitats com una prestació econòmica, amb naturalesa de subsidi, i, per tant, no està subjecte a l'impost de la renda de les persones físiques. En canvi, per a les funcionàries públiques aquesta reducció de la jornada es quantifica com a renda del treball i és objecte de tributació. Ens trobem, doncs, davant la circumstància que una mateixa mesura de protecció social, amb el mateix contingut, objecte i finalitat, té un tractament fiscal diferenciat en funció del vincle laboral de la persona beneficiària.

El Síndic considera que la desigualtat en la tributació esmentada no està emparada en una justificació objectiva i raonable. El resultat final és que es desvirtua l'objecte i la finalitat de la mesura de protecció social, alhora que es crea una situació de greuge comparatiu no justificable, que comporta una vulneració dels principis d'igualtat i de justícia tributàries. En aquest sentit, ens hem adreçat al Defensor del Poble, atès el caràcter estatal dels tributs afectats.

DRETS DE LES PERSONES AMB DISCAPACITAT

Un altre col·lectiu vulnerable que ha estat objecte d'una atenció especial per part del Síndic enguany ha estat el de les persones amb discapacitat.

L'atenció adequada a les necessitats de les **persones en situació de vulnerabilitat per raó de dependència o de discapacitat** constitueix una part essencial de les polítiques socials i ha de ser una prioritat en una societat avançada que tingui com a objectiu el ple gaudi dels drets de ciutadania de totes les persones que en formen part.

El **reconeixement oficial de la discapacitat** és l'instrument necessari perquè les persones amb discapacitat puguin tenir accés a les mesures creades per fer efectiva la plena participació en la societat en tots els àmbits. Per aquest motiu, la demora en la valoració i en la resolució del procediment impedeix l'accés a serveis i pot perjudicar el

desenvolupament de la formació i la capacitació i la inserció laboral de les persones. Resulta, per tant, necessari modificar els circuits i simplificar el procediment de reconeixement de la situació de dependència i del dret d'accés als serveis i a les prestacions econòmiques vinculades amb les adaptacions adients per fer-lo més àgil.

També resulta greu la **inexistència, la insuficiència o la inadequació dels recursos**, que impossibiliten que la persona accedeixi efectivament al servei un cop l'Administració ja ha avaluat la seva situació i ha determinat que necessita un servei concret. En aquest sentit, cal incrementar la dotació de places residencials per a persones amb discapacitat intel·lectual i amb trastorns de conducta o altres elements de complexitat afegida, i incidir molt especialment en la creació de recursos que puguin atendre efectivament les necessitats d'aquests casos.

També s'han de destacar **les mancances relacionades amb l'accessibilitat**, que dificulten molt la plena integració i la participació de les persones amb discapacitat. En aquest sentit, cal insistir en la necessitat que les administracions intensifiquin les actuacions per eliminar les barreres de tot tipus i adaptar els espais i els serveis, i que incorporin en tots els seus serveis i activitats el principi de plena accessibilitat com a element principal.

Aquesta situació és particularment greu quan es produeix **dins de l'habitatge habitual en relació amb persones que tenen mobilitat reduïda** i que viuen en habitatges amb barreres arquitectòniques que no estan adaptats, ni sovint tampoc són fàcilment adaptables a la seva situació, que tant pot tenir la causa en un fet sobrevingut, com ara un accident, com en l'agreujament de les condicions de salut i/o l'edat. La preocupació pel nombre creixent de situacions d'emergència residencial que s'ha produït els darrers anys, sumada a la manca de recursos públics suficients per donar resposta a les situacions d'emergència residencial motivades per la pèrdua de l'habitatge, ha fet que situacions de necessitat d'habitatge que també són molt greus hagin passat sovint desapercebudes i no hagin estat suficientment ateses. Per aquest motiu, el Síndic crida l'atenció sobre aquestes situacions de manca d'un habitatge adequat, que també poden constituir situacions de necessitat d'habitatge molt greus, i que afecten la salut física i psíquica de les persones afectades.

També en **l'accés a les oportunitats laborals per part de persones amb discapacitat,** col·lectiu amb altíssimes taxes de desocupació, trobem la manca d'una acció més decidida per part de l'Administració. Calen polítiques actives d'ocupació que tinguin en compte, més que mai, les especials dificultats d'aquest col·lectiu, que apostin per impulsar programes i metodologies com la del Treball amb Suport, en què no només es tingui en compte la inserció laboral d'aquestes persones, sinó també el manteniment dels llocs de treball, l'orientació professional i l'atenció a les necessitats de suport emocional que aquestes persones puguin necessitar.

Finalment, també en aquest àmbit trobem discriminacions en el capítol tributari. El **patrimoni protegit de les persones amb discapacitat** es configura com una massa patrimonial que s'aïlla de la resta de béns i drets de la persona beneficiària, i que queda immediata i directament vinculada a la satisfacció de les necessitats vitals d'una persona amb discapacitat, afavorint la constitució d'aquest patrimoni i l'aportació a títol gratuït per terceres persones. Doncs bé, el Síndic ha constatat enguany que la constitució d'aquests patrimonis i les aportacions a títol gratuït, que d'acord amb la Llei han de gaudir de certs beneficis fiscals, no veuen reconeguts aquests incentius per part de l'Agència Tributària estatal quan els fons s'han proveït d'acord amb el Codi civil de Catalunya. El Síndic considera injustificat aquest tractament fiscal desigual, que impedeix que la igualtat entre les persones amb discapacitat i la resta de la ciutadania sigui real i efectiva, tal com exigeix l'article 9.2 de la Constitució.

TERRITORI I CONSUM

Una característica dels nostres temps és que, per bé que la immensa majoria de la població es defineix com a ecologista i és sensible als problemes globals i locals que planteja la **protecció del medi natural**, quan les administracions adopten mesures específiques adreçades a rebaixar la contaminació es troben amb l'oposició dels

col·lectius més directament afectats. Aquestes situacions poden respondre tant a actituds socials poc solidàries amb la resolució de reptes globals com a una planificació i una informació insuficients per part de les administracions.

Si l'any passat fèiem referència a la zona de baixes emissions imposada a l'àrea metropolitana de Barcelona, enguany el Síndic ha rebut centenars de queixes pel desacord amb la configuració de **l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni** dels vehicles de tracció mecànica. També ha rebut un nombre significatiu de queixes relacionades amb el sistema de recollida de residus implantat a diversos municipis catalans, en especial la posada en funcionament del sistema porta a porta al barri de Sant Andreu del Palomar de Barcelona. Així mateix, el Síndic ha actuat d'ofici i ha mantingut nombroses reunions amb entitats i representants locals que, tot i declarar-se favorables a les energies renovables, rebutjaven el model establert pel Decret llei 16/2019, de 26 de novembre, de mesures urgents per a l'emergència climàtica i l'impuls a les energies renovables; instrument que enguany ha estat substituït pel Decret llei 24/21 (convalidat pel Parlament l'1 de desembre de 2021).

Totes les mesures esmentades són perfectibles i, de fet, el Síndic ha recomanat millores a l'Administració tant pel que fa a la configuració de l'impost del CO_2 (com per exemple no taxar vehicles que estan donats de baixa), com al reajustament de la gestió de residus (adaptant-la a les necessitat de cada barri o municipi), com a la necessitat d'elaborar un pla territorial sectorial d'implantació d'energies renovables i de prioritzar-ne la implantació en sòls degradats o ja alterats.

Les noves mesures s'han d'implementar tot respectant els drets de les persones. El porta a porta és el sistema més eficient per reciclar els residus, tant en quantitat com en qualitat. Té un cost similar a altres sistemes més comuns però menys eficients i la ciutadania es converteix en un agent actiu tant en la reducció com en la recollida dels residus, la qual cosa afavoreix el reciclatge. La tributació dels vehicles contaminants és una mesura tendent a la protecció del medi ambient que cal mantenir i aprofundir. I, naturalment, només una implantació generalitzada d'energies renovables per tot el territori de Catalunya ens permetrà complir els compromisos internacionals en matèria de lluita contra el canvi climàtic.

Per tant, sens perjudici de la defensa dels drets individuals i del dret a una bona administració, **el Síndic seguirà donant suport a les mesures adreçades a protegir el medi natural i l'equilibri ambiental.**

Un factor clau per a la protecció del medi ambient és l'assoliment d'una **mobilitat sostenible per mitjà de l'impuls del transport públic**. Certament, enguany s'ha anat produint un augment progressiu de l'ús del transport públic, però sense arribar als nivells anteriors a la pandèmia. Tot i que en part això pot ser degut al teletreball i a l'educació a distància, el cert és que a finals d'any la congestió a les nostres carreteres i ciutats és equiparable o superior a la de 2019, raó per la qual cal pensar que el descens en l'ús del transport públic té a veure amb la por als contagis.

Moltes queixes rebudes enguany es refereixen a les aglomeracions de persones dins dels vagons de ferrocarril o dels autobusos sense mantenir cap distància de seguretat i sense control d'aforament, atès que la ciutadania ha interioritzat que la distància social és una eina essencial en la lluita contra la Covid-19 i la seva propagació. Només augmentant la capacitat i la freqüència de pas, com d'altra banda les persones usuàries han reclamat sempre, farem un transport públic útil i atractiu, cosa que repercutirà favorablement en una mobilitat més fluida i sostenible.

Encara en l'àmbit del consum, el 2021 s'ha caracteritzat per **un augment desorbitat del preu de l'energia**, que bàsicament s'ha traslladat a les factures de les persones que tenen contractada la tarifa regulada (l'anomenat *PVPC*). L'increment del preu del gas i dels drets d'emissió de CO_2 en els mercats internacionals, juntament amb factors geopolítics i de recuperació econòmica postpandèmia, han provocat que a finals del 2021 la factura elèctrica s'hagi multiplicat notablement respecte d'anys anteriors.

El ressò que ha tingut el preu de l'electricitat durant el 2021 ha posat de manifest un cop més la dificultat de les persones

consumidores per entendre mínimament la factura elèctrica i els diferents conceptes que la integren, com ho palesen moltes queixes rebudes a la institució. El Síndic ho ha exposat en diferents ocasions en anys anteriors i ha demanat actuacions de simplificació i claredat informativa que no han prosperat, però que encara són més necessàries si es té en compte que l'increment desfrenat del preu de l'electricitat durant el 2021 s'ha encavalcat des del juny amb una modificació dels peatges que pretenia un canvi d'hàbits de les persones consumidores cap a un ús més eficient de l'electricitat per la via d'incorporar tres períodes (punta, pla i vall) de discriminació horària per a l'energia que es consumeix i de possibilitar la contractació de dues potències diferents per a hores vall i hores punta.

Així mateix, les queixes rebudes evidencien que persisteixen **les dificultats amb què moltes persones es troben a l'hora d'accedir al bo social elèctric,** ja que sol·licitar-lo implica un procediment que el pas dels anys ha constatat com a feixuc i gens àgil, especialment per a les persones consumidores més vulnerables. Si bé el disseny del bo social tèrmic havia de permetre que les persones beneficiades el percebessin de manera gairebé automàtica, diverses queixes rebudes mostren que encara no s'ha cobrat el bo corresponent al 2020, motiu pel qual el Síndic va decidir iniciar una actuació d'ofici que es troba en fase d'investigació.

DRETS CIVILS I POLÍTICS

A diferència de l'any 2020, les restriccions a la mobilitat del primer semestre de 2021 (confinaments municipals, tocs de queda) no han generat un volum de queixes significatiu a la institució, segurament perquè s'han ponderat de manera encertada els béns jurídics i els drets fonamentals en presència.

En aquest àmbit, potser l'esdeveniment més significatiu ha estat **la concessió dels indults a les persones condemnades** per l'STS 459/2019, qüestió que ha estat analitzada pel Síndic en un informe monogràfic, lliurat al Parlament al mes de setembre i debatut en comissió al novembre.

Prèviament als indults, **l'Assemblea Parlamentària del Consell d'Europa va aprovar l'informe "S'haurien de jutjar els polítics per declaracions emeses en exercici del seu càrrec?"**, directament vinculat amb aquesta qüestió. L'informe, sòlidament fonamentat en la jurisprudència del Tribunal Europeu de Drets Humans i els pronunciaments d'altres institucions del mateix Consell d'Europa, com ara la Comissió de Venècia, recull un bon nombre de reflexions i propostes prèviament formulades pel Síndic els darrers anys.

L'informe planteja, entre d'altres, el necessari tractament polític –no penal– del conflicte; la modificació o reinterpretació de delictes com el de sedició, rebel·lió i malversació; la concessió d'indults; l'aturada dels procediments judicials oberts contra altres persones per causes vinculades al referèndum de l'1 d'octubre, i el diàleg entre les parts. També posa l'accent a recomanar la llibertat sense demora per a tots els polítics que encaixin en la definició de presos polítics establerta per la Resolució 1900 (2012), i constata la inexistència de violència en les actuacions de l'octubre de 2017. L'informe també posa de manifest que a Europa no hi ha marge per a la persecució penal dels polítics en els actes realitzats en l'exercici del seu càrrec i que cal protegir la llibertat d'expressió i la possibilitat de qüestionar l'statu quo d'un estat.

En aquest context, el Síndic ha demanat al Parlament de Catalunya que contribueixi a la supervisió de l'informe i que creï una comissió o un grup de treball específic per fer el seguiment i avaluar el nivell de compliment de les mesures i recomanacions que s'hi recullen.

D'altra banda, en els darrers anys, i el 2021 no ha estat una excepció, **les manifestacions i mobilitzacions a Catalunya** han superat el nombre de 10.000, la immensa majoria pacífiques. Les poques desenes que han derivat en desordres i aldarulls, en particular les que van seguir l'empresonament del raper Pablo Hasel, han tingut un ampli ressò mediàtic i han posat en qüestió el model d'ordre públic i de garantia de drets, que no el model policial, de Catalunya.

El Síndic fa un seguiment d'aquest debat, que ara es troba en seu parlamentària, i ha

obert investigacions per les actuacions policials indiciàriament desproporcionades en algunes d'aquestes mobilitzacions. En tot cas, el Síndic insisteix que les intervencions policials d'ordre públic han d'adequar-se als principis de proporcionalitat, idoneïtat, congruència i oportunitat en la defensa i protecció dels béns jurídics. A més, dins dels escamots d'intervenció policial hi ha d'haver agents formats en tècniques de mediació, negociació i resolució alternativa i pacífica de conflictes.

De manera més àmplia, els agents de tots els cossos de seguretat, que sempre han d'anar adequadament identificats, han de tenir en tot moment un tracte correcte en les relacions amb els ciutadans, als quals han d'auxiliar i protegir sempre que les circumstàncies ho aconsellin o siguin requerits; i proporcionar informació completa i àmplia sobre les causes i la finalitat de totes les intervencions.

DRETS LINGÜÍSTICS

La política lingüística de Catalunya, i en particular l'anomenada *immersió lingüística* al sistema educatiu, ha estat un factor de cohesió i vertebració social apartidista durant dècades. Aquest bon sistema està avui amenaçat per atacs demagògics que menystenen la realitat i el consens social i científic al voltant de l'ensenyament, a banda del mateix mandat constitucional i legal i les recomanacions de les principals instàncies europees que tracten la qüestió lingüística.

L'establiment d'una quota del 25% de les classes en castellà amb caràcter generalitzat en el conjunt del sistema educatiu interfereix el marc jurídic vigent i obvia que, d'acord amb les dades disponibles fins ara, el castellà ja és en realitat llengua vehicular al nostre sistema educatiu, tal com estableix el mateix marc constitucional.

De fet, al llarg del seu mandat, el Síndic ha tingut l'oportunitat de pronunciar-se en diverses ocasions sobre la inexistència d'un conflicte real en aquesta matèria, com demostren les escasses queixes rebudes a la institució i el fet que fins al 2021 només vuit famílies havien obtingut per via judicial que s'apliqués la quota lingüística del castellà que ara s'imposa amb caràcter general.

El model lingüístic de Catalunya assegura el coneixement de les dues llengües oficials per part de tot l'alumnat en finalitzar l'ensenyament obligatori i és un model plenament vàlid, reconegut internacionalment com a bon model pedagògic, de convivència i respectuós amb els alumnes amb independència de les seves necessitat i de la seva procedència.

La recerca demostra que el sistema és beneficiós per a l'alumnat no catalanoparlant d'origen i que les diferències en els resultats de coneixements entre l'alumnat castellanoparlant escolaritzat en català i l'alumnat escolaritzat en castellà no són significatives, ni aquí ni en comparació amb comunitats monolingües. Sens perjudici d'això, probablement cal reflexionar sobre l'adaptació i la flexibilitat territorial del model, a partir de l'autonomia dels centres que en facin ús únicament per raons pedagògiques.

No implementar aquest model educatiu, que gaudeix d'un suport explícit més enllà de les institucions catalanes, pot comportar un risc de segregació social i lingüística, i afectar negativament la competència lingüística en llengua catalana dels infants de famílies no catalanoparlants que no tenen ocasió de parlar-la ni de desenvolupar-la en el seu entorn més proper. Igualment, aporta altres beneficis des del punt de vista social, com el reconeixement de la diversitat lingüística, tan important en una societat multilingüe com l'actual.

Finalment, aquesta hauria de ser una expressió més de la pluralitat de l'Estat espanyol, de la seva diversitat lingüística, que cal protegir en els termes de l'article 3.3 de la Constitució espanyola.

RELACIONS INTERNACIONALS

El 2021 ha estat l'any en el qual ha culminat el mandat de Rafael Ribó com a president del capítol europeu de l'Institut Internacional de

l'Ombudsman, càrrec que ocupava des del 2016, i que també havia ocupat entre el 2009 i el 2012. Rafael Ribó ha estat director ininterrompudament a la Junta Mundial des del 2009.

Durant el seu mandat, cal destacar la celebració a Barcelona el 2010 de la Junta i la Conferència europees, que van centrar el debat en la immigració i els drets. I també altres seminaris i congressos rellevants, com els que abordaven els reptes en matèria de drets humans en el dilema de seguretat versus llibertat, ambdós organitzats a Barcelona; o bé el darrer organitzat a la ciutat, que va fer aflorar el debat sobre la intel·ligència artificial en matèria de drets.

També són destacables les actuacions endegades durant la presidència del síndic, com ara l'establiment d'un programa per ajudar institucions d'ombudsman amenaçades, l'aprovació per part del Consell d'Europa de la Resolució sobre l'ombudsman i l'aprovació dels Principis de Venècia de la Comissió Europea per la Democràcia a través del Dret (més coneguda com a Comissió de Venècia). També s'ha fet una tasca intensa per consolidar el model d'ombudsman i les institucions, a través de mecanismes com ara els *peer review* (o revisió entre iguals).

INFORMES EXTRAORDINARIS

Una de les activitats més rellevants del Síndic pel seu abast, 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 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 la seva difusió pública, els informes es registren al Parlament de Catalunya i són objecte de debat 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 cinc informes extraordinaris:

- *Expansió, reglamentació i ús de les pistoles elèctriques entre les policies de Catalunya. Gener 2021*
- *El paper dels ajuntaments en la lluita contra la segregació escolar. Març 2021*
- *Protocol de detecció d'alumnat amb necessitats educatives específiques i ús de la reserva de places. Maig 2021*
- *La concessió de l'indult parcial a les persones condemnades per la sentència 459/2019 del Tribunal Suprem. Setembre 2021*
- *L'educació inclusiva a Catalunya. Setembre 2021*

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

REFLEXIÓ FINAL

Síndic i Administracions

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

Cal tenir present que enguany s'ha tornat a superar el rècord de queixes presentades a la institució, prop de 12.000, i que se n'han tramitat més de 18.000. També hi ha hagut més de 12.700 consultes i un elevat nombre d'actuacions d'ofici iniciades (264). En total, s'han iniciat prop de 25.000 expedients al llarg de l'any, un 14% més que l'any anterior, que ja va ser un any extraordinari. També cal remarcar el fet que el Síndic no ha apreciat situacions greus d'obstaculització de la seva tasca per part de cap administració ni empresa, malgrat que les quarantenes, els confinaments i altres restriccions que hi ha hagut al llarg de l'any han alentit la recepció de respostes per part de l'Administració durant bona part de l'any. Aquest alentiment, que s'ha anat corregint al final de l'any, ha portat aparellat que els terminis de tramitació de les queixes s'hagin allargat.

Pel que fa a l'acceptació de les resolucions del Síndic, i seguint la tendència d'anys anteriors, en un 98% dels casos en què s'ha detectat una actuació irregular de l'Administració s'han acceptat totalment o parcial les mesures suggerides o recomanades pel Síndic.

Tant pel que fa a la tramitació com a l'acceptació de les recomanacions, el Síndic continuarà treballant per millorar aquestes dades. La tramitació electrònica torna a ser la principal via de comunicació amb la ciutadania, sempre respectant els drets de les persones que tenen dificultats amb els mitjans electrònics.

Entre els reptes que té plantejats el Síndic hi ha assolir una major difusió i presència de la institució entre la població i ser àmpliament conegut com a garant de drets. En l'apartat institucional es dona compte de les reunions i visites del síndic i els seus adjunts a diversos punts del territori al llarg de l'any. Així mateix, són freqüents les reunions a la seu de la institució i pel territori amb actors socials rellevants per tractar la situació dels drets que els afecten. Unes i altres han tornat a estar condicionades per les restriccions a la mobilitat que imposava la pandèmia i sovint s'han fet per mitjans telemàtics.

Aquestes restriccions han tornat a impactar en el Servei Itinerant d'Atenció a les Persones. Durant el 2021, aquest servei ha funcionat telemàticament durant la primera meitat de l'any. A partir de l'estiu s'han tornat a fer visites presencials, mantenint alhora la possibilitat d'una atenció telemàtica. L'arribada de la variant òmicron, però, ha fet que al desembre s'hagi tornat únicament a la modalitat virtual. En total, durant el 2021 l'oficina del Síndic s'ha desplaçat 115 vegades: 74 desplaçaments han estat de manera telemàtica i 41 amb atenció també presencial. En total s'han recollit 880 queixes i s'han fet 762 consultes, que sumen un total de 1.642 actuacions.

Alhora, és voluntat de la institució continuar treballant de manera estreta amb tots els actors rellevants, incloent-hi 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, tot i les dificultats derivades de la pandèmia.

Finalment cal subratllar que des del març de 2019, el personal i els serveis del Síndic de Greuges estan preparats per a la renovació institucional que acordi el Parlament, sense deixar d'atendre i impulsar la garantia de drets i llibertats de tothom. Per això, s'ha elaborat una guia detallada d'informació de la institució i un llibre per matèries, al qual s'afegeixen els resultats de l'auditoria de la Sindicatura de Comptes i el *peer review* elaborat per l'Ombudsman Parlamentari i del Servei de Salut del Regne Unit i l'Ombudsman Federal de Bèlgica després d'examinar durant dos mesos aquesta institució.

Síndic i drets

Per una garantia plena dels drets i les llibertats, i amb un treball constant en favor de la bona administració, en virtut de l'encàrrec estatutari que defineix la missió del Síndic, en acabar aquest informe anual cal destacar el següent, per damunt de tot i davant la creixent situació de vulnerabilitat que encara ha evidenciat més la pandèmia de Covid-19:

Primer, la superació de la pandèmia evidencia la necessitat de dedicar més recursos a l'atenció primària, a la consideració i professionalització del personal sanitari, a la investigació i a la renovació tecnològica.

Segon, el combat frontal contra la segregació és una garantia de l'equitat en l'educació, i conjunta en el servei públic tant l'escola pública com la concertada, a partir d'un ple respecte dels drets dels infants.

Tercer, cal una dedicació urgent als desajustos del pilar social. Calen prestacions accessibles i universals, amb polítiques d'acompanyament especialment per a la gent gran, que fomentin els canvis culturals

i estructurals davant de discriminacions com les de gènere. Cal no obstaculitzar els empadronaments i treballar en favor de les persones migrants.

Quart, cal impulsar polítiques a favor del dret al gaudi de la natura com una cosa de tots a partir de la implantació de la hipòtesi zero. La reducció de la contaminació produïda durant la pandèmia hauria de ser una lliçó i la base per plantejar objectius per al futur.

Cinquè, s´ha d'aconseguir un dret efectiu a l'autogovern amb plena disposició pel govern compartit en els àmbits català, espanyol i europeu. Les demandes de llibertats polítiques no poden estar mai confrontades amb el Codi penal.

LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC EN DADES

2. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC EN DADES DURANT EL 2021

El capítol II de l'Informe anual del Síndic presenta els principals motius pels quals les persones han demanat la intervenció del Síndic al llarg de l'any 2021. En aquest sentit, s'informa de les actuacions més rellevants de la institució, especialment pel que fa a la recepció de queixes i consultes. Les dades recullen totes les actuacions iniciades entre l'1 de gener de 2021 i el 31 de desembre del mateix any. També s'informa de les actuacions tramitades, que són aquelles que s'han treballat en el decurs de l'any, independentment del seu any d'obertura.

Si bé durant l'any 2020 l'informe anual va estar molt marcat per l'aparició de la Covid-19, la declaració de l'estat d'alarma o les mesures de reducció de la mobilitat, entre d'altres, aquest any s'observa una transició entre els problemes derivats de la Covid-19, els efectes en els diversos àmbits de la vida de la ciutadania, però també un conjunt de problemes que ja venien d'altres anys (desnonaments, atenció a la infància, violència masclista, manca de pagament d'ajuts) i que poden suposar l'inici d'una situació més greu quant a drets socials i econòmics de la que s'ha observat en els darrers anys.

Durant l'any 2021, s'ha incrementat de nou el volum d'actuació del Síndic respecte als anys anteriors. En concret, només hi ha dos anys amb xifres superiors a les obtingudes aquest 2021, que són l'any 2009 i 2012, en què la crisi econòmica va ser especialment greu, tant pel que fa al sector privat com al sector públic.

> **Els àmbits de salut i d'educació i recerca són els més afectats per l'aparició de la Covid-19**

De fet, aquest any el nombre de queixes iniciades pel Síndic ha arribat gairebé a les 12.000, xifra a què mai s'havia arribat en aquesta institució. En relació amb les consultes rebudes, s'ha detectat que calen més aclariments de les mesures preses per les administracions, especialment pel que fa a les restriccions de mobilitat per la Covid-19, amb un increment del 25% respecte a l'any anterior.

La major part d'anys les polítiques socials és l'àmbit amb més queixes, però aquest any l'increment es destaca principalment en els àmbits de salut i d'educació i recerca, que són els més afectats per l'aparició de la Covid-19.

Tot i que l'informe anual de 2020 indicava que encara era aviat per dimensionar les conseqüències socials i econòmiques que es derivarien de l'emergència sanitària i de les mesures implementades, l'any 2021 sí que es detecten, especialment pel que fa a l'habitatge o als problemes per poder fer front a les despeses quant a consum energètic de les llars.

> **El 2021 s'ha incrementat de nou el volum d'actuació del Síndic respecte als anys anteriors**

Pel que fa al perfil de les persones que presenten queixes i consultes, tot i la variabilitat, les dades confirmen que el principal volum de queixes es concentra especialment en els col·lectius més vulnerables. En primer lloc, en les dones, que pateixen una situació de desigualtat, ja sigui pel repartiment desigual de les tasques de cura dels infants o de persones dependents. A aquest fet, s'hi afegeixen altres dimensions que incrementen encara més aquesta situació de desigualtat, ja sigui perquè han estat víctimes de violència masclista, perquè presenten alguna discapacitat o pel fet de ser migrants, entre d'altres.

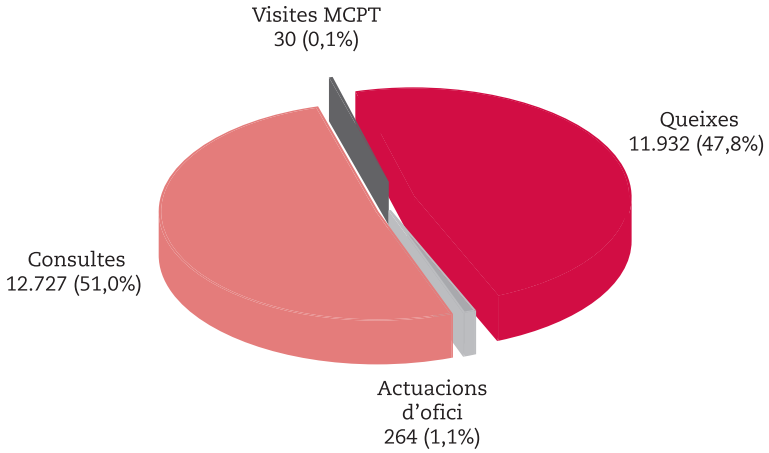
De fet, és especialment destacable que l'increment més significatiu de queixes i actuacions d'ofici del Síndic s'hagi produït en l'àmbit de discriminacions (149%), que fa referència tant a la manca de polítiques amb perspectiva de gènere o a les situacions de desigualtat per raó de gènere en l'àmbit privat com a l'increment de la violència masclista o de les agressions LGTBI-fòbiques en el conjunt del territori català.

1. Actuacions del Síndic iniciades el 2021

	N	%
Queixes	11.932	47,8
Actuacions d'ofici	264	1,1
Consultes	12.727	51,0
Visites MCPT	30	0,1
Total	**24.953**	**100,0**

2. Actuacions tramitades el 2021

	N	%
Queixes	18.450	57,8
Actuacions d'ofici	699	2,2
Consultes	12.727	39,9
Visites MCPT	30	0,1
Total	**31.906**	**100,0**



2.1. DADES PER MATÈRIA

L'àmbit de polítiques socials supera el 40% del conjunt de queixes i actuacions d'ofici del Síndic de Greuges de Catalunya, seguit de l'àmbit d'administració pública i tributs, que presenta un increment respecte de l'any anterior com a conseqüència, fonamentalment, de les eleccions al Parlament de Catalunya i les mesures preses davant la Covid-19 durant el període electoral.

Dins l'àmbit de polítiques socials, s'observa un increment respecte de l'any anterior en algunes matèries i un lleuger descens en d'altres. Així, l'àmbit de salut, que ja va presentar un increment significatiu l'any anterior, ha continuat en ascens, tant pel que fa a la gestió de la pandèmia (certificats covid, tests d'antígens, vacunació, etc.) com per les conseqüències que es deriven de la pandèmia en l'àmbit sanitari (llistes d'espera, demora en el diagnòstic, entre d'altres). Pel que fa a l'àmbit d'educació i recerca, l'increment també està molt condicionat pel conjunt de mesures que s'han pres als centres escolars com a conseqüència de la Covid-19 (informació subministrada a les famílies abans de l'inici del curs escolar, obligatorietat de les mascaretes, confinaments de grups escolars, etc.). Infància i adolescència presenta una lleugera reducció respecte de l'any anterior, tot i que continua amb un nombre de queixes elevat en comparació amb els anys anteriors, també com a conseqüència de les mesures preses en els àmbits de l'educació en el lleure, de salut de l'infant, o de risc o desemparament d'infants.

D'altra banda, l'àmbit de relacions laborals, que l'any anterior havia estat condicionat per la gestió dels expedients de regulació temporal d'ocupació (ERTO) i les dificultats per obtenir cita prèvia o contactar amb el servei públic, ha tingut una reducció del nombre de queixes i actuacions d'ofici.

Finalment, convé tornar a destacar l'increment que s'ha produït en l'àmbit de discriminacions, fonamentalment en els aspectes relacionats amb la igualtat de gènere i l'increment significatiu d'agressions LGTBI-fòbiques, especialment en l'oci nocturn.

> **Les polítiques socials superen el 40% del volum d'intervenció del Síndic, seguides d'administració pública i tributs**

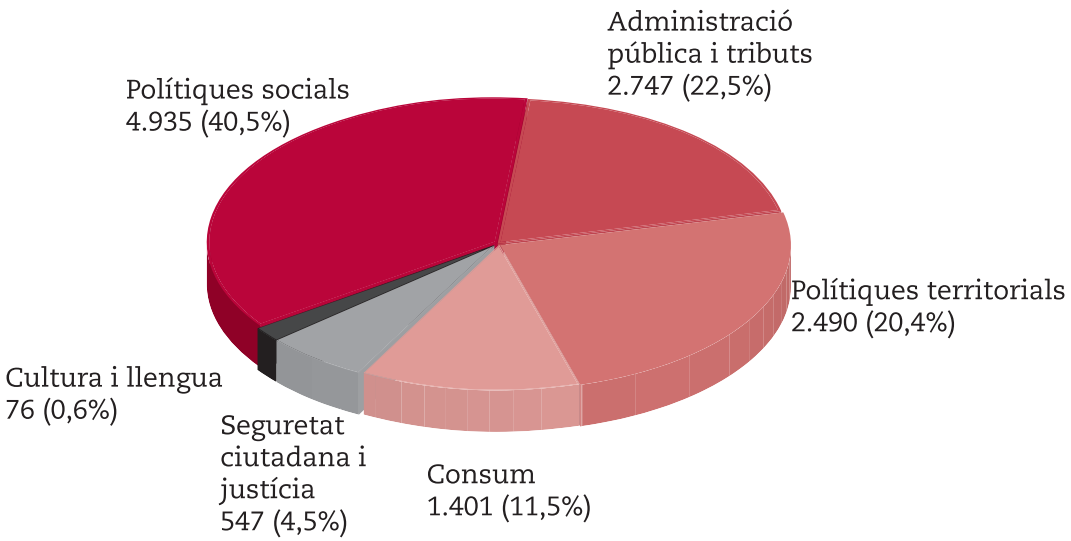
Pel que fa a la matèria d'administració pública i tributs, s'ha produït un increment en el nombre de queixes, motivat, especialment, pel procés i la constitució de les meses electorals per a les eleccions al Parlament de Catalunya del 14 de febrer de 2021. A més, han estat nombroses les queixes en matèria de funció pública i coacció administrativa, tal com es pot observar més endavant.

L'àmbit de polítiques territorials es continua reduint respecte d'anys anteriors per efecte de la disminució de queixes referents a medi ambient o urbanisme.

L'àrea de consum es continua mantenint estable, amb comportaments similars respecte d'altres anys, tot i que el creixement més pronunciat s'ha produït durant el darrer semestre de 2021, com a conseqüència de l'increment en la facturació del consum energètic i les dificultats de pagament. Finalment, cal destacar la reducció de les queixes en l'àrea de seguretat ciutadana i justícia.

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

	2017		2018		2019		2020		2021	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	**2.945**	**28,2**	**3.367**	**31,3**	**3.205**	**29,8**	**4.244**	**36,5%**	**4.935**	**40,5%**
Educació i recerca	641	6,1	834	7,7	865	8,0	1.329	11,4%	1.676	13,7%
Infància i adolescència	632	6,1	619	5,8	662	6,1	945	8,1%	842	6,9%
Salut	696	6,7	680	6,3	790	7,3	885	7,6%	1.458	12,0%
Serveis socials	643	6,2	1.068	9,9	735	6,8	883	7,6%	750	6,1%
Treball i pensions	112	1,1	66	0,6	77	0,7	149	1,3%	77	0,6%
Discriminació	221	2,1	100	0,9	76	0,7	53	0,5%	132	1,1%
Administració pública i tributs	**2.038**	**19,5**	**2.996**	**27,8**	**2.216**	**20,6**	**2.301**	**19,8%**	**2.747**	**22,5%**
Administració pública i drets	1.460	14,0	2.668	24,8	1.744	16,2	1.618	13,9%	1.421	11,7%
Tributs	578	5,5	328	3,0	472	4,4	683	5,9%	1.326	10,9%
Polítiques territorials	**2.885**	**27,6**	**1.993**	**18,5**	**3.001**	**27,9**	**2.784**	**24,0%**	**2.490**	**20,4%**
Medi ambient	813	7,8	1.023	9,5	2.096	19,5	1.806	15,5%	1.585	13,0%
Habitatge	338	3,2	408	3,8	328	3,0	288	2,5%	248	2,0%
Urbanisme i mobilitat	1.734	16,6	562	5,2	577	5,4	690	5,9%	657	5,4%
Consum	**1.637**	**15,7**	**1.679**	**15,6**	**1.489**	**13,8**	**1.440**	**12,4%**	**1.401**	**11,5%**
Seguretat ciutadana i justícia	**881**	**8,4**	**685**	**6,4**	**822**	**7,6**	**675**	**5,8%**	**547**	**4,5%**
Cultura i llengua	**59**	**0,6**	**42**	**0,4**	**32**	**0,3**	**176**	**1,5%**	**76**	**0,6%**
Total	**10.445**	**100,0**	**10.762**	**100,0**	**10.765**	**100,0**	**11.620**	**100,0%**	**12.196**	**100,0%**



4. Nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes iniciades el 2021 en l'àmbit de polítiques socials

En l'àmbit de polítiques socials, la matèria de salut es configura com el principal motiu d'intervenció del Síndic de Greuges de Catalunya durant l'any 2021. En l'àrea de salut el tipus de queixes es desagrega en dos: les relacionades directament amb la pandèmia i la situació de la Covid-19 i les relacionades amb el conjunt d'infraestructures, prestacions i serveis de salut condicionats per la limitació de recursos com a conseqüència de la Covid-19.

Així, els problemes de vacunació, l'elecció del tipus de vacuna, les casuístiques per emetre el certificat Covid-19 han estat els problemes més freqüents del primer tipus. En els aspectes que no afectaven directament la Covid-19, el tancament de centres sanitaris, la manca de personal especialitzat o les anul·lacions de proves diagnòstiques o intervencions també han estat aspectes molt tractats durant aquest any a la institució del Síndic de Greuges.

En aquest sentit, també cal assenyalar l'increment de queixes pel que fa a la salut mental. La visibilitat cada vegada més alta d'aquestes malalties també ajuda a detectar les mancances o dificultats a les quals s'enfronten les persones amb malalties de salut mental en l'àmbit sanitari.

Educació i recerca és el segon àmbit amb més queixes. Tal com s'ha assenyalat en informes anteriors, aquesta matèria està molt condicionada pels moviments massius. En aquest sentit, mentre que les queixes o consultes que es presenten en l'àmbit de serveis socials o habitatge responen més a qüestions particulars, en matèria d'educació i recerca moltes famílies o el mateix alumnat es mobilitzen davant de situacions que entenen que vulneren els seus drets.

En són exemples la realització dels exàmens de manera telemàtica, l'aprovació del Decret llei d'informació de persones vacunades en els centres d'ensenyament, la disconformitat amb el tancament de centres privats de formació i ensenyament d'idiomes arran de les restriccions de mobilitat per la Covid-19 o els problemes per accedir a determinades línies d'educació. Tot i això, la preinscripció i l'accés a centres, la preparació de proves o exàmens, la situació dels centres d'ensenyament davant la pandèmia o l'alumnat amb necessitats educatives especials continuen representant un volum important de queixes en aquesta matèria.

Pel que fa a l'àmbit d'infància i adolescència, els drets de les famílies (amb una atenció especial a les situacions d'emergència residencial) és la matèria que més queixes, consultes i actuacions d'ofici ha tingut aquest any. En efecte, cada cop són més presents les queixes davant desnonaments amb famílies, moltes de les quals monoparentals i amb fills a càrrec, i també les dificultats amb què es troben moltes famílies per poder conciliar la vida laboral i familiar davant les mesures aprovades com a conseqüència de la Covid-19.

Tal com ja es va assenyalar en l'Informe anual 2020, les activitats relacionades amb el lleure, l'oci i l'esport dels infants han estat motiu d'intervenció del Síndic, principalment pel que fa a les mesures de restricció de mobilitat com a conseqüència, també, de la pandèmia. En aquest sentit, cal destacar una queixa acumulada arran de la represa de les competicions esportives, amb discriminació dels infants per edat i nivell competitiu.

A més, tal com també va ocórrer l'any anterior, els infants que presenten alguna discapacitat o problema de salut han estat especialment afectats durant aquest període, cosa que ha incrementat el pes a les famílies. Aquesta càrrega també s'incrementa quan les famílies són monoparentals o nombroses.

De nou, les queixes, consultes i actuacions d'ofici que posen de manifest la situació de risc o desemparament d'infants i l'actuació dels EAIA o els serveis socials, o les afectacions dels infants per problemes en les relacions familiars, normalment originats per un procés de separació o divorci conflictiu, constitueixen una part significativa del volum d'intervencions del Síndic. Finalment, cal assenyalar, tot i que en una dimensió menor, el nombre de sol·licituds originades per situacions d'abusos sexuals i maltractaments a

infants, ja sigui actuals o produïts en anys anteriors.

L'àrea de serveis socials s'ha mantingut estable aquest any. En aquest àmbit s'apropa al miler el nombre d'actuacions del Síndic relacionades amb la inclusió social i la necessitat d'ajuts a les persones en situació de vulnerabilitat. La desestimació de la renda garantida de ciutadania i la demora en la resolució d'atorgament o en la resolució del recurs presentat per les persones davant la resolució desestimatòria són els principals problemes.

De la mateixa manera, també s'han incrementat les queixes pel que fa a la resolució o revisió de la dependència. En aquest sentit, les persones que presenten discapacitats físiques, psíquiques o sensorials també han vist afectat el seu mode de vida davant el tancament de centres de dia o centres d'ocupació.

En canvi, respecte de l'any 2020, s'ha reduït el volum de queixes, consultes i actuacions d'ofici relacionades amb la gestió de residències com a conseqüència de l'aparició de la Covid-19 o les dificultats per visitar els familiars que hi resideixen.

Quant a l'àmbit de relacions laborals i pensions, a diferència de l'any anterior, en què es va produir un alt volum d'intervenció pels problemes per contactar amb els serveis públics que gestionen el subsidi d'atur, els ERTO, etc., aquest any les xifres tornen a ser assimilables a la resta d'anys. En aquest sentit, i atès que l'àmbit de competències sobre el qual pot intervenir aquesta institució en aquesta matèria és reduït, la majoria d'actuacions són consultes relacionades amb la prestació d'atur, la inserció laboral o les situacions d'incapacitat temporal o permanent. Tot i això, s'ha detectat la necessitat de crear una nova submatèria, relativa a la conciliació de la vida laboral i familiar, atès que comença a haver-hi consultes i queixes relacionades amb les dificultats per poder donar resposta a la situació laboral i, alhora, suportar les càrregues familiars, especialment davant situacions de confinament que s'han generat en grups escolars.

Finalment, quant a l'àrea de discriminacions, com ja s'ha assenyalat anteriorment, s'ha incrementat el nombre d'actuacions respecte de l'any 2020, especialment motivades per l'increment d'agressions per violència masclista i LGTBI-fòbica.

4.1. Educació i recerca	**Total**	**%**	**Queixes**	**%**	**AO**	**%**	**Consultes**	**%**
Preinscripció a l'educació i centres	293	13,1	198	12,1	12	30,8	83	14,6
Drets i deures de l'alumnat	889	39,6	779	47,6	5	12,8	105	18,5
Estudis universitaris i recerca	276	12,3	172	10,5	2	5,1	102	17,9
Beques i ajuts	80	3,6	49	3,0	3	7,7	28	4,9
Necessitats educatives especials	121	5,4	77	4,7	4	10,3	40	7,0
Assetjament escolar	111	4,9	56	3,4	2	5,1	53	9,3
Centres d'ensenyament	195	8,7	156	9,5	-	0,0	39	6,9
Organització i planificació del sistema escolar	73	3,3	31	1,9	1	2,6	41	7,2
Altres ensenyaments	127	5,7	93	5,7	1	2,6	33	5,8
Professorat	20	0,9	7	0,4	-	0,0	13	2,3
Altres	60	2,7	19	1,2	9	23,1	32	5,6
Total	**2.245**	**100,0**	**1.637**	**100,0**	**39**	**100,0**	**569**	**100,0**

4.2. Infància i adolescència	Total	%	Queixes	%	AO	%	Consultes	%
Risc o desemparament de l'infant i actuació dels EAIA	270	18,6	118	15,5	22	27,8	130	21,2
Drets de les famílies	398	27,4	218	28,6	15	19,0	165	27,0
Problemes en les relacions familiars	195	13,4	81	10,6	5	6,3	109	17,8
Salut de l'infant	161	11,1	111	14,5	4	5,1	46	7,5
Educació en el lleure, oci i activitats esportives de l'infant	210	14,4	130	17,0	7	8,9	73	11,9
Discapacitat en l'infant	87	6,0	57	7,5	7	8,9	23	3,8
Centres de menors	75	5,2	23	3,0	12	15,2	40	6,5
Menors migrants no acompanyats	7	0,5	2	0,3	3	3,8	2	0,3
Mitjans de comunicació i noves tecnologies	9	0,6	4	0,5	-	0,0	5	0,8
Acolliment familiar i adopcions	32	2,2	16	2,1	2	2,5	14	2,3
Discriminacions	10	0,7	3	0,4	2	2,5	5	0,8
Total	**1.454**	**100,0**	**763**	**100,0**	**79**	**100,0**	**612**	**100,0**

4.3. Salut	Total	%	Queixes	%	AO	%	Consultes	%
Drets i deures del pacient	1.311	47,1	624	43,2	3	21,4	684	51,6
Llistes d'espera	208	7,5	133	9,2	-	0,0	75	5,7
Prestacions sanitàries	294	10,6	181	12,5	-	0,0	113	8,5
Disconformitat amb el diagnòstic i tractament de la malaltia	61	2,2	23	1,6	-	0,0	38	2,9
Salut mental	77	2,8	27	1,9	0	0,0	50	3,8
Infraestructures, gestió i recursos	250	9,0	130	9,0	3	21,4	117	8,8
Avaluacions mèdiques	84	3,0	16	1,1	-	0,0	68	5,1
Malalties minoritàries	46	1,7	28	1,9	1	7,1	17	1,3
Altres	452	16,2	282	19,5	7	50,0	163	12,3
Total	**2.783**	**100,0**	**1.444**	**100,0**	**14**	**100,0**	**1.325**	**100,0**

4.4. Serveis socials	Total	%	Queixes	%	AO	%	Consultes	%
Inclusió social (renda garantida de ciutadania i prestacions no contributives)	914	49,0	292	39,2	2	33,3	620	55,6
Persones amb discapacitat (subvencions i ajuts, reconeixements de grau i accessibilitat)	493	26,4	253	34,0	-	0,0	240	21,5
Gent gran (subvencions i ajuts, serveis residencials i atenció domiciliària)	393	21,1	187	25,1	3	50,0	203	18,2
Sense llar	46	2,5	11	1,5	1	16,7	34	3,0
Incapacitacions judicials	19	1,0	1	0,1	-	0,0	18	1,6
Total	**1.865**	**100,0**	**744**	**100,0**	**6**	**100,0**	**1.115**	**100,0**

4.5. Treball i pensions	Total	%	Queixes	%	AO	%	Consultes	%
Prestació d'atur	343	44,7	28	37,8	-	0,0	315	45,7
Inserció laboral	133	17,3	13	17,6	2	66,7	118	17,1
Pensió de jubilació	51	6,6	6	8,1	-	0,0	45	6,5
Incapacitat laboral	52	6,8	3	4,1	-	0,0	49	7,1
Formació ocupacional	37	4,8	15	20,3	-	0,0	22	3,2
Expedients reguladors d'ocupació	34	4,4	4	5,4	-	0,0	30	4,3
Prevenció de riscos laborals	8	1,0	2	2,7	1	33,3	5	0,7
Conciliació de la vida laboral i familiar	12	1,6	2	2,7	-	0,0	10	1,4
Altres	97	12,6	1	1,4	-	0,0	96	13,9
Total	**767**	**100,0**	**74**	**100,0**	**3**	**100,0**	**690**	**100,0**

4.6. Discriminació	Total	%	Queixes	%	AO	%	Consultes	%
Igualtat de gènere	151	72,6	98	83,1	6	42,9	47	61,8
Discriminació per orientació sexual	45	21,6	16	13,6	8	57,1	21	27,6
Discriminacions socials o ideològiques	12	5,8	4	3,4	-	0,0	8	10,5
Discriminació racial	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Afers religiosos	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Total	**208**	**100,0**	**118**	**100,0**	**14**	**100,0**	**76**	**100,0**

5. Nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes iniciades el 2021 en l'àmbit d'administració pública i tributs

L'àmbit d'administració pública també ha tingut un increment notable durant l'any 2021, motivat per tres elements fonamentals. En primer lloc, tal com ja s'ha assenyalat anteriorment, el procés electoral –i, en concret, la constitució de les meses electorals en un context de pandèmia– va motivar un elevat nombre de consultes al Síndic de Greuges. Aquest àmbit ha motivat l'inici de dues actuacions d'ofici per estudiar les incidències amb els equips de protecció individual en alguns col·legis electorals durant les eleccions del 14 de febrer de 2021.

En segon lloc, els canvis normatius quant a l'accés a la funció pública i els processos selectius s'estan incrementant de manera notable i es preveu que tinguin una especial incidència durant l'any 2022 i següents, com a conseqüència de les mesures per reduir la temporalització en l'Administració pública i el conjunt de processos d'estabilització de plantilles que s'han iniciat o s'iniciaran el pròxim any. De fet, el Síndic ha iniciat diverses actuacions d'ofici, com ara les relatives a les mesures d'estabilització del personal temporal a les administracions públiques, la reserva de llocs de treball per a persones en situació de discapacitat en les convocatòries d'ocupació temporal o la transparència en els processos de provisió per a l'ocupació temporal.

En tercer lloc, les sancions, especialment aquelles relacionades amb els efectes de la Sentència de 14 de juliol de 2020 del Tribunal Constitucional, que estima parcialment el recurs d'inconstitucionalitat interposat contra el Reial decret 463/2020, de 14 de març, amb relació als procediments sancionadors, han generat un volum de consultes i queixes significatiu.

De nou, tal com ja es va assenyalar l'any passat, cada cop són més freqüents les queixes relacionades amb la gestió de la cita prèvia dels serveis públics o en l'àmbit de l'administració digital.

Així mateix, cada cop són més freqüents les queixes relacionades amb la identitat digital, amb els problemes de tramitació electrònica, motivats per navegadors, sistemes de certificació digital o sistemes híbrids que combinen la tramitació electrònica i la tramitació en paper.

D'altra banda, encara hi ha molts tràmits en què l'Administració podria fer ús de dades interoperables per no haver-les de demanar, però l'ús d'aquestes eines no està generalitzat. Això ha motivat algunes actuacions d'ofici, com ara la garantia del dret dels aspirants a llocs de treball públics a no presentar documents en poder de l'Administració pública o elaborats per l'Administració.

Finalment, cal destacar que les persones cada cop són més conscients del seu dret d'accés a la informació pública i reclamen poder accedir-hi quan en alguns casos l'Administració no respon a les seves peticions, i també en l'àmbit de protecció de dades de caràcter personal.

En l'àrea de tributs, com cada any, l'àmbit local és el que acostuma generar més intervencions del Síndic i, en concret, aquest any s'han continuat rebent moltes queixes i consultes en relació amb l'increment del tribut metropolità. Cal assenyalar, també, el nombre d'actuacions relatives a la disconformitat amb l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles.

Així mateix, cal destacar l'obertura d'algunes actuacions d'ofici, com ara l'ampliació de trams del cànon de l'aigua en supòsits de règim de custòdia compartida, el tractament fiscal de les quantitats percebudes en relació amb la cura d'infants afectats per càncer o una malaltia greu, el tractament fiscal en l'IRPF de l'aportació als patrimonis protegits de les persones amb discapacitat o l'estudi de l'impost sobre l'increment del valor dels terrenys de naturalesa urbana, entre d'altres.

5.1. Administració pública	Total	%	Queixes	%	AO	%	Consultes	%
Procediment administratiu	772	19,1	209	14,9	1	4,8	562	21,5
Funció pública	692	17,1	445	31,8	6	28,6	241	9,2
Procediment sancionador i expropiació forçosa	777	19,2	319	22,8	4	19,0	454	17,3
Patrimoni de l'Administració	41	1,0	24	1,7	-	0,0	17	0,6
Participació ciutadana, política i règim electoral	1.259	31,2	148	10,6	8	38,1	1.103	42,1
Responsabilitat patrimonial	144	3,6	69	4,9	-	0,0	75	2,9
Autoritzacions i concessions	93	2,3	40	2,9	-	0,0	53	2,0
Transparència	64	1,6	36	2,6	-	0,0	28	1,1
Subvencions i ajuts	171	4,2	99	7,1	2	9,5	70	2,7
Contractació administrativa	27	0,7	11	0,8	-	0,0	16	0,6
Total	**4.040**	**100,0**	**1.400**	**100,0**	**21**	**100,0**	**2.619**	**100,0**

5.2. Tributs	Total	%	Queixes	%	AO	%	Consultes	%
Tributs locals	1.358	74,4	1.051	79,7	5	62,5	302	60,4
Tributs estatals	122	6,7	27	2,0	2	25,0	93	18,6
Tributs autonòmics	346	18,9	240	18,2	1	12,5	105	21,0
Total	**1.826**	**100,0**	**1.318**	**100,0**	**8**	**100,0**	**500**	**100,0**

6. Nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes iniciades el 2021 en l'àmbit del consum

Especialment durant el segon semestre de 2021, el consum energètic (electricitat i gas) és la principal causa que motiva la intervenció del Síndic. En efecte, l'increment de l'import de les factures de la llum és un dels principals motius de disconformitat, juntament amb les queixes relatives al bo social i els problemes de pagament, fet que ha motivat l'obertura d'una actuació d'ofici per part del Síndic.

En matèria de telecomunicacions, cal destacar l'estudi que ha iniciat el Síndic per revisar el contingut del concepte legal de servei universal en matèria de telecomunicacions per garantir una resposta suficient a les necessitats actuals de connectivitat.

Els subministraments sempre han centralitzat bona part de les consultes i queixes en matèria de consum. Durant 2021 hi ha hagut queixes relatives als transports públics i a la restricció de línies i horaris com a conseqüència de les mesures de restricció de mobilitat originades per la Covid-19. És destacable l'actuació d'ofici per les aglomeracions de les línies 1 i 2 de Rodalies durant la temporada d'estiu. També cal assenyalar el conjunt d'actuacions iniciades en matèria de tarifació relatives a la T-Mobilitat.

Consum	Total	%	Queixes	%	AO	%	Consultes	%
Electricitat	1.074	29,1	592	42,8	5	27,8	477	20,8
Telefonia	568	15,4	272	19,7	3	16,7	293	12,8
Transports	335	9,1	161	11,6	6	33,3	168	7,3
Aigua	348	9,4	174	12,6	2	11,1	172	7,5
Gas	243	6,6	136	9,8	-	0,0	107	4,7
Administració defensa de consumidors	115	3,1	29	2,1	-	0,0	86	3,7
Altres	1.013	27,4	19	1,4	2	11,1	992	43,2
Total	**3.696**	**100,0**	**1.383**	**100,0**	**18**	**100,0**	**2.295**	**100,0**

7. Nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes iniciades el 2021 en l'àmbit de polítiques territorials

Pel que fa a les polítiques territorials, aquest any s'ha reduït lleugerament el nombre d'intervencions del Síndic. En termes absoluts, les xifres són similars a l'any anterior, però l'increment en l'àmbit de polítiques socials ha fet que aquest valor en termes relatius es redueixi. Tal com s'assenyala en la matèria d'educació i recerca, medi ambient és una de les àrees que genera queixes de moltes persones per un mateix fet. En aquest sentit, és destacable el conjunt de queixes que han arribat a la institució per l'actuació de les administracions públiques pels efectes del temporal Glòria al delta de l'Ebre, o la implementació del pla pilot de recollida de residus porta a porta al barri de Sant Andreu de Barcelona.

Amb tot, la contaminació acústica, odorífera, d'emissions de gasos, lumínica, etc. continua essent el principal motiu d'intervenció del Síndic.

En relació amb urbanisme i mobilitat, aquest any hi continuen havent queixes motivades per les persones que practiquen autocaravanisme, entre altres motius, per la manca d'infraestructures o espais habilitats que els permetin la pràctica de l'autocaravanisme i les activitats d'esbarjo i lleure associades.

En relació amb la matèria d'habitatge, l'emergència residencial i els problemes derivats aquest any quant als ajuts al lloguer continuen essent, com en l'any anterior, el principal motiu de queixa dins d'aquest àmbit. Cal destacar, en aquest sentit, l'obertura d'actuacions d'ofici per les dificultats que pot tenir la gent gran per accedir a les subvencions per al pagament del lloguer o l'anàlisi del programa "Xarxa de mediació per al lloguer social".

7.1. Medi ambient	Total	%	Queixes	%	AO	%	Consultes	%
Protecció de la biodiversitat	109	5,3	76	4,8	1	6,7	32	6,5
Contaminació (acústica, odorífera, atmosfèrica, lumínica o radioelèctrica)	621	29,9	377	24,0	10	66,7	234	47,8
Control i tinença d'animals domèstics	130	6,3	74	4,7	-	0,0	56	11,4
Gestió de residus	123	5,9	98	6,2	-	0,0	25	5,1
Neteja de la via pública i solars abandonats	102	4,9	56	3,6	-	0,0	46	9,4
Llicències d'activitats	92	4,4	40	2,5	1	6,7	51	10,4
Arbrat i jardineria pública	78	3,8	49	3,1	-	0,0	29	5,9
Control de poblacions d'animals salvatges	33	1,6	21	1,3	-	0,0	12	2,4
Emergències ambientals. Inundacions, incendis	787	37,9	779	49,6	3	20,0	5	1,0
Total	**2.075**	**100,0**	**1.570**	**100,0**	**15**	**100,0**	**490**	**100,0**

7.2. Urbanisme i mobilitat	Total	%	Queixes	%	AO	%	Consultes	%
Mobilitat	417	36,7	282	43,2	-	0,0	135	28,2
Disciplina urbanística i inspecció	357	31,5	202	30,9	2	50,0	153	32,0
Planejament i execució urbanística	277	24,4	134	20,5	2	50,0	141	29,5
Urbanitzacions no recepcionades	27	2,4	13	2,0	-	0,0	14	2,9
Altres	57	5,0	22	3,4	-	0,0	35	7,3
Total	**1.135**	**100,0**	**653**	**100,0**	**4**	**100,0**	**478**	**100,0**

7.3. Habitatge	Total	%	Queixes	%	AO	%	Consultes	%
Emergència residencial	182	22,7	56	23,0	-	0,0	126	22,8
Subvencions i ajuts a l'habitatge (ajuts al lloguer, renda bàsica d'emancipació)	229	28,6	79	32,4	2	50,0	148	26,8
Accés i adquisició d'habitatges	119	14,9	44	18,0	1	25,0	74	13,4
Conservació i manteniment d'habitatges	84	10,5	28	11,5	-	0,0	56	10,1
Conseqüències de l'ocupació d'un habitatge sense títol habilitant propi o proper	42	5,2	6	2,5	-	0,0	36	6,5
Assetjament immobiliari	9	1,1	1	0,4	-	0,0	8	1,4
Altres	136	17,0	30	12,3	1	25,0	105	19,0
Total	**801**	**100,0**	**244**	**100,0**	**4**	**100,0**	**553**	**100,0**

8. Nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes iniciades el 2021 en l'àmbit de seguretat ciutadana i justícia

Les xifres en l'àmbit de seguretat ciutadana i justícia s'han reduït respecte de l'any anterior, si bé és cert que hi continuen havent problemes quant al funcionament dels registres civils o la saturació dels tribunals de justícia, com a conseqüència de la Covid-19. Pel que fa a l'actuació de les forces de seguretat, s'han obert actuacions d'ofici per conèixer les mesures de seguretat de les comissaries del Cos de Mossos d'Esquadra o per analitzar les actuacions policials arran de les mobilitzacions i protestes per l'empresonament de Pablo Hasel.

Finalment, pel que fa als serveis penitenciaris, les mesures de restricció i seguretat adoptades pels centres penitenciaris en relació amb la pandèmia han estat un dels motius pels quals s'ha sol·licitat la intervenció del Síndic. També és destacable l'obertura de diverses actuacions d'ofici per agressions a personal funcionari de centres penitenciaris.

Seguretat ciutadana i justícia	Total	%	Queixes	%	AO	%	Consultes	%
Administració de justícia	568	46,6	181	35,2	5	15,2	382	56,9
Actuació de les forces de seguretat	319	26,2	138	26,8	13	39,4	168	25,0
Serveis penitenciaris	331	27,2	195	37,9	15	45,5	121	18,0
Total	**1.218**	**100,0**	**514**	**100,0**	**33**	**100,0**	**671**	**100,0**

9. Nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes iniciades el 2021 en l'àmbit de cultura i llengua

L'àrea de cultura i llengua és, tradicionalment, l'àmbit que genera menys sol·licituds d'intervenció del Síndic. No obstant això, durant aquest any s'ha incrementat el nombre de queixes motivades per la vulneració dels drets dels catalanoparlants. En l'àmbit de cultura i arts, és destacable l'actuació d'ofici relativa a l'afectació del dret a la cultura pel tancament de llibreries els caps de setmana arran de la pandèmia.

Cultura i llengua	Total	%	Queixes	%	AO	%	Consultes	%
Cultura i arts	42	27,1	26	37,1	1	16,7	15	19,0
Vulneració en l'ús dels drets dels catalanoparlants	69	44,5	33	47,1	5	83,3	31	39,2
Vulneració en l'ús dels drets dels castellanoparlants	25	16,1	8	11,4	-	0,0	17	21,5
Vulneració dels drets dels parlants de l'aranès	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Altres	19	12,3	3	4,3	-	0,0	16	20,3
Total	**155**	**100,0**	**70**	**100,0**	**6**	**100,0**	**79**	**100,0**

2.2. ESTAT DE LES ACTUACIONS

Aquest any s'han finalitzat un 67% de les queixes i actuacions d'ofici tramitades, mentre que en romanen obertes un 33%, la qual cosa trenca la dinàmica d'anys anteriors, en què el nombre d'expedients finalitzats era superior al 70%. Aquest fet s'explica especialment pel volum de queixes iniciades durant el darrer trimestre de 2021, en termes comparats amb anys anteriors, i en què, per tant, no s'ha pogut fer tota la investigació o instrucció necessària de l'expedient per poder resoldre, i també pel fet que gairebé el 50% dels expedients estan pendents de resposta per part de l'Administració.

> **Aquest any s'han finalitzat un 67% dels expedients tramitats**

De les actuacions finalitzades, s'ha detectat alguna irregularitat en un 52,2% dels casos, xifra lleugerament superior a l'any anterior, i d'aquests en un 39% s'ha solucionat el problema sense que fos necessària una resolució del Síndic; és a dir, l'Administració, un cop el Síndic ha informat del problema, ha corregit la seva actuació.

Pel que fa a l'acceptació de les resolucions del Síndic, i seguint la tendència d'anys anteriors, en un 98,7% dels casos en què s'ha detectat una actuació irregular de l'Administració s'han acceptat totalment o parcial les mesures suggerides o recomanades pel Síndic, i només hi ha un 1,3% de resolucions no acceptades per l'Administració.

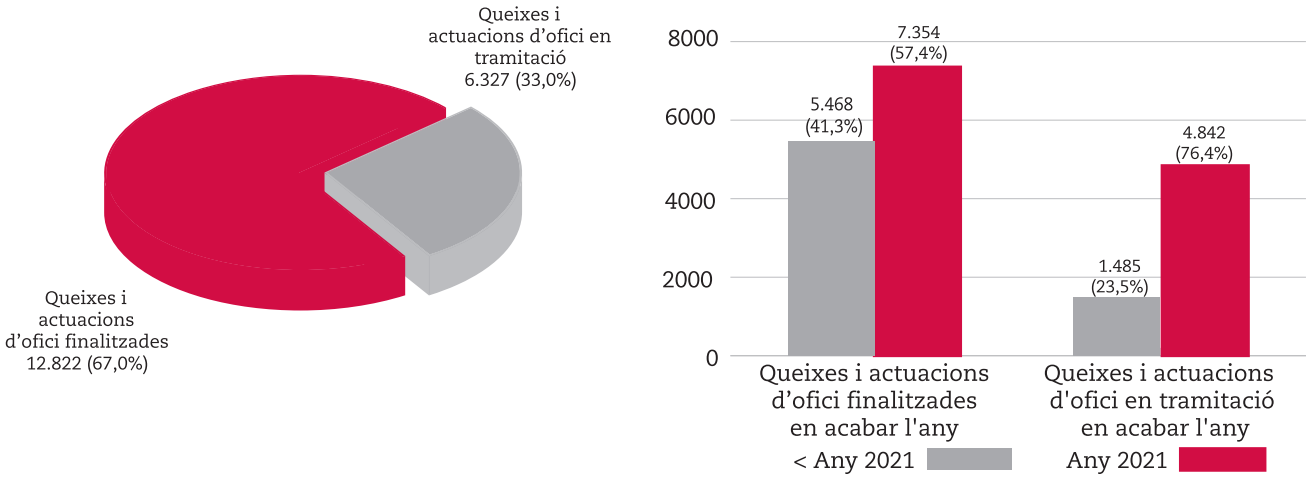
Una altra qüestió rellevant que convé destacar és l'eficàcia del Síndic, mesurada en la resolució dels problemes i el compliment de les resolucions que prèviament han estat acceptades totalment o parcial per l'Administració. El capítol IV d'aquest informe analitza, de manera més detallada, com s'ha donat compliment a les resolucions del Síndic.

> **En un 98,7% dels casos s'han acceptat totalment o parcial les recomanacions i els suggeriments del Síndic**

Així, en un 58,7% dels casos s'ha resolt el problema o s'han complert les resolucions del Síndic, mentre que en un 41,3% dels casos encara estan en vies d'execució. Aquesta darrera dada, que s'ha incrementat respecte de l'any anterior, es justifica pel volum de tancament d'expedients que s'ha produït aquest any i que acaba repercutint en el seguiment posterior.

Pel que fa a les matèries, tal com es pot veure en la taula 14, consum i seguretat ciutadana i justícia són els àmbits en què hi ha hagut un percentatge més alt de compliment global per part de l'Administració o de les empreses destinades a serveis d'interès general.

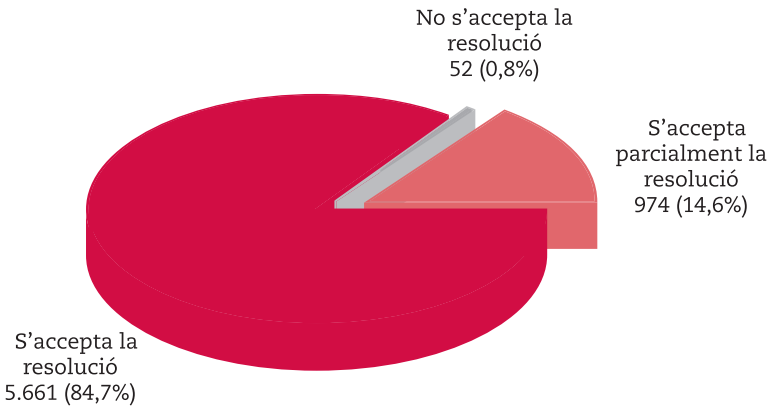
10. Situació de les queixes i actuacions d'ofici en finalitzar l'any 2021



11. Queixes i actuacions d'ofici admeses i en tramitació

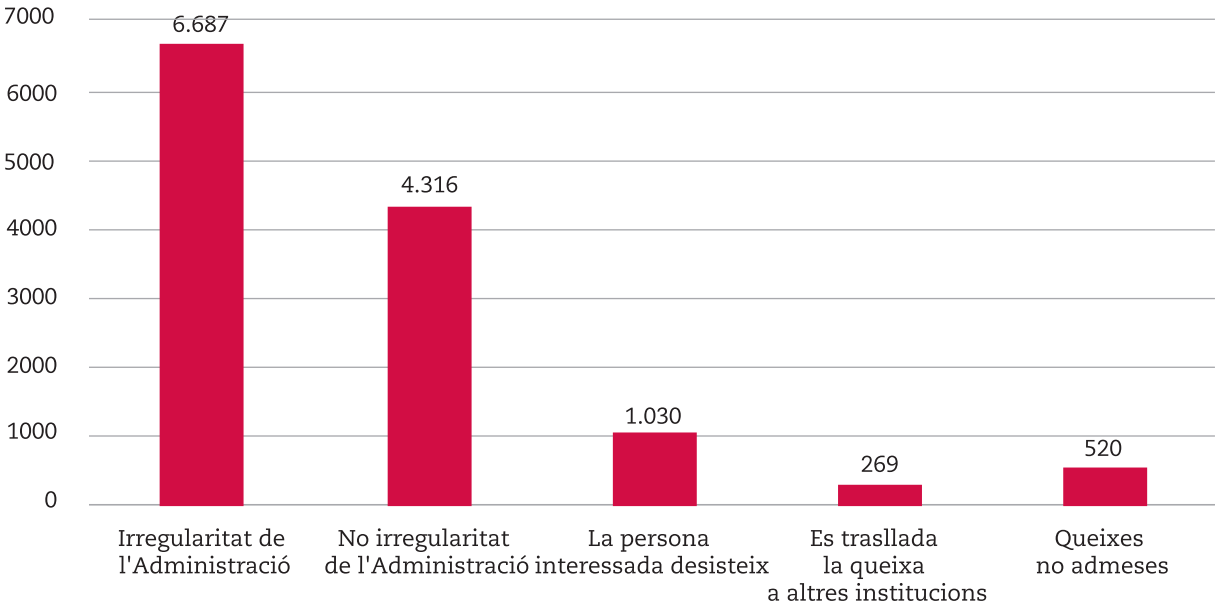
	< 2020	2020	Total	%
Obertura de la queixa	5	1.576	1.581	25,0
Pendent de rebre més informació de la persona interessada	3	626	629	9,9
Pendent de rebre informació de l'Administració	466	1.069	1.535	24,3
Pendent de resoldre pel Síndic	190	533	723	11,4
Pendent d'acceptació per l'Administració	687	924	1.611	25,5
Pendent de finalització pel Síndic	134	114	248	3,9
Total	**1.485**	**4.842**	**6.327**	**100,0**

12. Acceptació dels suggeriments del Síndic en queixes i actuacions d'ofici tramitades el 2021



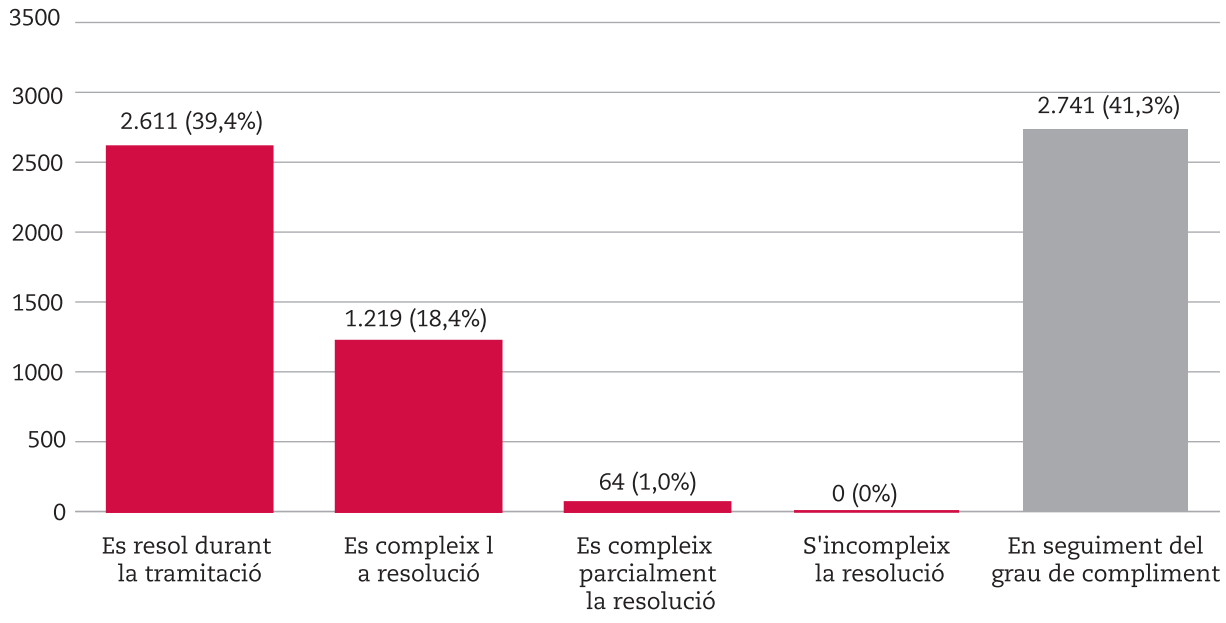
13. Queixes i actuacions d'ofici finalitzades

	< 2021	2021	Total	%
Irregularitat de l'Administració	3.894	2.793	6.687	52,2
No-irregularitat de l'Administració	1.209	3.107	4.316	33,7
La persona interessada desisteix	278	752	1.030	8,0
Es trasllada la queixa a altres institucions	29	240	269	2,1
Queixes no admeses	58	462	520	4,1
Total	**5.468**	**7.354**	**12.822**	**100,0**



14. Compliment dels suggeriments del Síndic durant el 2021

	Es resol durant la tramitació		Es compleix la resolució		Es compleix parcialment la resolució		S'incompleix la resolució		En seguiment del grau de compliment		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	**999**	**35,8**	**539**	**19,3**	**34**	**1,2**	**-**	**0,0**	**1.221**	**43,7**	**2.793**	**42,1**
Educació i recerca	239	17,7	277	20,5	8	0,6	-	0,0	830	61,3	1.354	20,4
Infància i adolescència	127	19,5	142	21,8	22	3,4	-	0,0	359	55,2	650	9,8
Salut	315	82,5	52	13,6	-	0,0	-	0,0	15	3,9	382	5,8
Serveis socials	293	79,0	63	17,0	3	0,8	-	0,0	12	3,2	371	5,6
Treball i pensions	9	69,2	3	23,1	-	0,0	-	0,0	1	7,7	13	0,2
Discriminació	16	69,6	2	8,7	1	4,3	-	0,0	4	17,4	23	0,3
Administració pública i tributs	**537**	**26,6**	**283**	**14,0**	**13**	**0,6**	**-**	**0,0**	**1.189**	**58,8**	**2.022**	**30,5**
Administració pública	411	22,9	221	12,3	8	0,4	-	0,0	1.158	64,4	1.798	27,1
Tributs	126	56,3	62	27,7	5	2,2	-	0,0	31	13,8	224	3,4
Polítiques territorials	**443**	**48,0**	**168**	**18,2**	**13**	**1,4**	**-**	**0,0**	**299**	**32,4**	**923**	**13,9**
Medi ambient	173	57,5	75	24,9	6	2,0	-	0,0	47	15,6	301	4,5
Habitatge	77	72,0	19	17,8	1	0,9	-	0,0	10	9,3	107	1,6
Urbanisme i habitatge	193	37,5	74	14,4	6	1,2	-	0,0	242	47,0	515	7,8
Consum	**74**	**25,7**	**197**	**68,4**	**1**	**0,3**	**-**	**0,0**	**16**	**5,6**	**288**	**4,3**
Seguretat ciutadana i justícia	**554**	**94,1**	**19**	**3,2**	**3**	**0,5**	**-**	**0,0**	**13**	**2,2**	**589**	**8,9**
Cultura i llengua	**4**	**20,0**	**13**	**65,0**	**-**	**0,0**	**-**	**0,0**	**3**	**15,0**	**20**	**0,3**
Total	**2.611**	**39,4**	**1.219**	**18,4**	**64**	**1,0**	**-**	**0,0**	**2.741**	**41,3**	**6.635**	**100,0**



15. Evolució de la tramitació de queixes i actuacions d'ofici durant el període 2012-2021

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
En tramitació	4.826	4.837	6.006	7.471	6.365	4.450	6.663	4.727	5.114	6.327
Finalitzades	8.626	9.517	9.337	10.059	11.714	12.624	9.347	12.788	13.299	12.822
Total	**13.452**	**14.354**	**15.343**	**17.530**	**18.079**	**17.074**	**16.010**	**17.515**	**18.413**	**19.149**

16. Nombre de persones afectades en les queixes i les consultes tramitades el 2021

	2021
Nombre de persones afectades en les queixes	15.967
Nombre de persones afectades en les consultes	12.727
Total	**28.694**

2.3. PERFIL DE LES PERSONES USUÀRIES

Un 95,9% de les queixes del Síndic de Greuges durant l'any 2021 han estat presentades per persones físiques, mentre que un 4,1% han estat iniciades per persones jurídiques (entitats sense ànim de lucre, empreses, etc.), altres administracions o altres defensories.

En relació amb les queixes presentades per persones jurídiques, la majoria han estat iniciades per entitats sense ànim de lucre (32%), seguides per comunitats de propietaris, comunitats i associacions de propietaris i veïns (30,7%). Cal destacar, en aquest sentit, l'increment de queixes i actuacions d'ofici presentades per organitzacions polítiques respecte de l'any anterior (14,4%). En un percentatge inferior hi ha les empreses i els sindicats o col·lectius o organitzacions laborals.

17. Tipus de persona que presenta les queixes iniciades el 2021

	N	%
Persona física	11.445	95,9
Persona jurídica	437	3,7
Administració	37	0,3
Ombudsman	7	0,1
Centres de referència	6	0,1
Total	**11.932**	**100,0**

18. Tipus de persona jurídica de les queixes iniciades el 2021

	N	%
Comunitats i associacions de propietaris i veïns	134	30,7
Empreses privades	76	17,4
Entitats sense ànim de lucre (ESAL)	140	32,0
Organitzacions religioses	1	0,2
Organitzacions de treballadors	21	4,8
Organitzacions empresarials	2	0,5
Organitzacions polítiques	63	14,4
Total	**437**	**100,0**

Pel que fa a les persones físiques, cal assenyalar que la incorporació d'aquesta informació en els sistemes del Síndic ve predeterminada pel contingut de la queixa. És a dir, aquesta informació es recull si se'n desprèn de la descripció o posterior desenvolupament de la queixa, però no es demana mitjançant un qüestionari predefinit a la persona interessada, d'acord amb la normativa de protecció de dades de caràcter personal.

Des del 2013, que és quan es va iniciar aquesta estadística en els informes anuals del Síndic, es manté la tendència d'acord amb la qual quan les polítiques socials és l'àmbit amb més queixes, sempre és superior el nombre de queixes presentades per dones que per homes. Així, les dades generals mostren un percentatge superior en el nombre de queixes presentades per dones (52,8%) respecte de les queixes presentades per homes (47,2%).

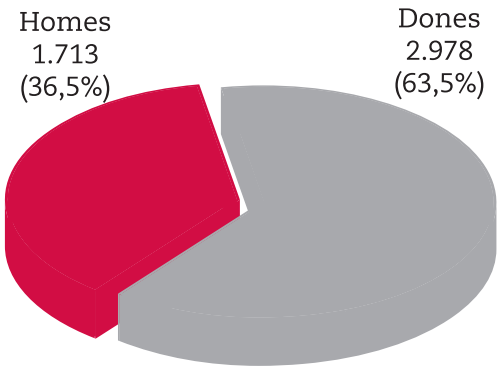
Aquestes dades encara són més evidents quan es desagreguen per matèria. Així, les diferències més significatives (70%-30%) es produeixen en educació i recerca, infància i adolescència o discriminacions, especialment pel que fa a l'àmbit d'igualtat de gènere, fet que mostra, un cop més, que no es tracta només que les dones com a subjectes es puguin trobar en un situació més desfavorable, sinó que el treball de cura i la càrrega familiar recauen principalment en elles.

Tot i que no en la mateixa proporció, aquestes dades es reverteixen quan es tracta d'àmbits com ara administració pública, tributs o polítiques territorials, si bé, en aquest darrer cas, el nombre més alt de queixes presentades per dones, en bona part de famílies monoparentals o nombroses, reprodueix la tendència que es detecta en les polítiques socials.

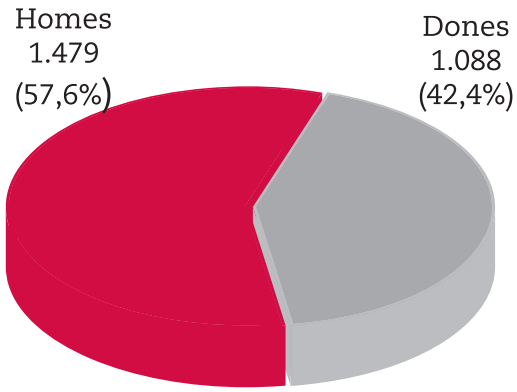
Durant l'any 2021, les càrregues familiars s'han incrementat com a conseqüència de les mesures de seguretat i de reducció de la mobilitat o de confinament de grups escolars. En aquest sentit, cal assenyalar que s'han accentuat les desigualtats en la corresponsabilitat de les càrregues entre els homes i les dones, tant pel que fa a la cura d'infants com a la cura de persones dependents. Aquest és un dels motius que justifiquen l'obertura d'una nova matèria en l'àmbit de relacions laborals i pensions, que és la conciliació de la vida laboral i familiar.

19. Promotors de queixes iniciades segons gènere i matèria

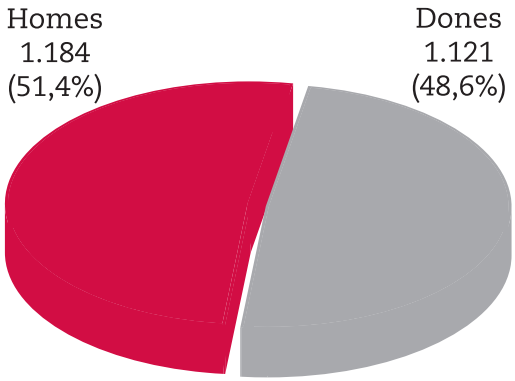
Polítiques socials



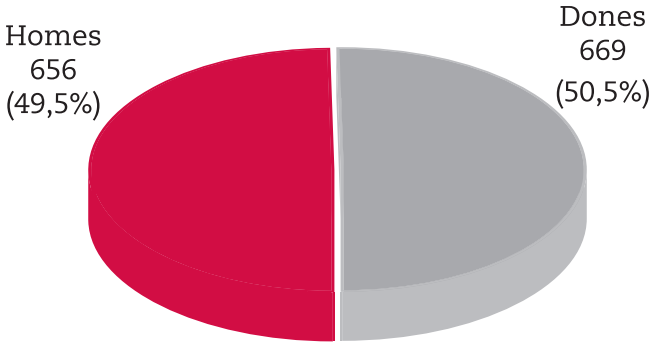
Administració pública i tributs



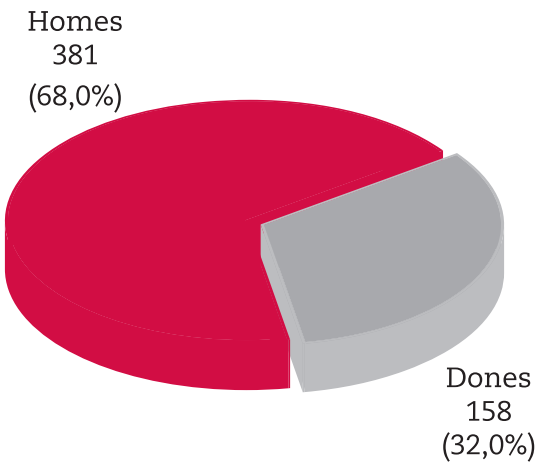
Polítiques territorials



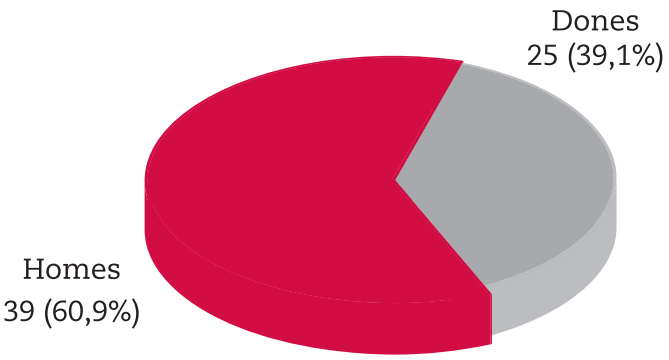
Consum

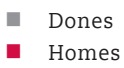


Seguretat ciutadana



Cultura i llengua



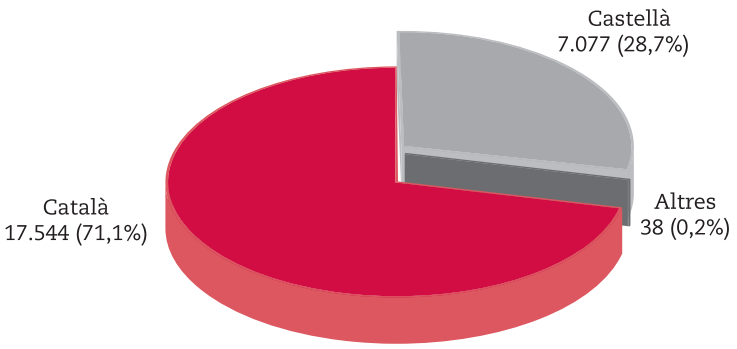


20. Queixes iniciades durant el 2021 per gènere

	Dones		Homes		Total
	N	%	N	%	N
Polítiques socials	**2.978**	**63,5**	**1.713**	**36,5**	**4.691**
Educació i recerca	1.172	73,2	429	26,8	1.601
Infància i adolescència	491	66,3	250	33,7	741
Salut	791	55,3	639	44,7	1.430
Serveis socials	417	56,9	316	43,1	733
Treball i pensions	28	38,9	44	61,1	72
Discriminació	79	69,3	35	30,7	114
Administració pública i drets	**1.088**	**42,4**	**1.479**	**57,6**	**2.567**
Administració pública	569	45,1	694	54,9	1.263
Tributs	519	39,8	785	60,2	1.304
Polítiques territorials	**1.121**	**48,6**	**1.184**	**51,4**	**2.305**
Medi ambient	706	47,8	772	52,2	1.478
Urbanisme	267	44,9	328	55,1	595
Habitatge	148	63,8	84	36,2	232
Consum	**669**	**50,5**	**656**	**49,5**	**1.325**
Seguretat ciutadana i justícia	**158**	**32,0**	**335**	**68,0**	**493**
Cultura i llengua	**25**	**39,1**	**39**	**60,9**	**64**
Total	**6.039**	**52,8**	**5.406**	**47,2**	**11.445**

21. Llengua emprada en la presentació de les queixes i consultes iniciades el 2021

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Català	8.291	69,5	9.253	72,7	17.544	71,1
Castellà	3.627	30,4	3.450	27,1	7.077	28,7
Aranès	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Altres	14	0,1	24	0,2	38	0,2
Total	**11.932**	**100**	**12.727**	**100**	**24.659**	**100**



2.4. TEMPS DE TRAMITACIÓ

El temps de tramitació dels expedients de queixa i actuacions d'ofici, tal com es pot veure en la taula 22, s'ha tornat a incrementar, a diferència de l'any 2020. Aquesta dada s'explica, en primer lloc, per la demora de les administracions a donar resposta al Síndic de Greuges, tant pel que fa a les sol·licituds d'informació com pel que fa a l'acceptació de les resolucions. En segon lloc, perquè l'any 2020 es va incrementar el nombre d'expedients derivats al Defensor del Poble o altres institucions, amb un termini molt reduït de tramitació.

En aquest sentit, cal assenyalar que al Síndic de Greuges s'estan impulsant noves vies de col·laboració amb l'Administració per aclarir i resoldre els dubtes que es puguin plantejar, com ara l'ús de les videoconferències. D'aquesta manera es pretén millorar l'eficiència.

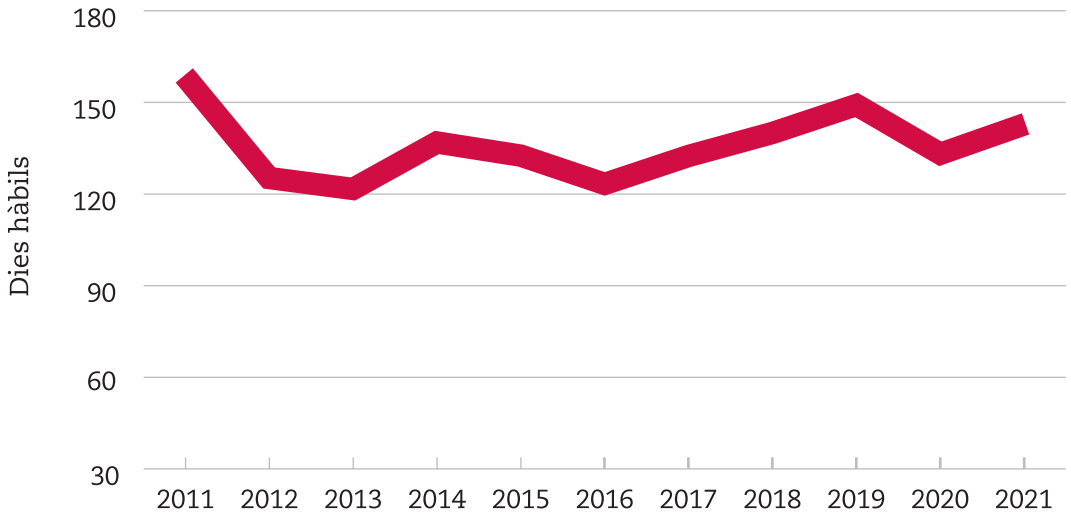
A més, encara no s'ha pogut detectar la millora esperada en terminis amb l'ús de l'eina del tramitador genèric per part de l'Administració de la Generalitat. En efecte, tot i que a mitjan maig es va introduir el tramitador genèric com a eina de gestió d'expedients per millorar el control i la tramitació interna de les sol·licituds del Síndic a la Generalitat de Catalunya, aquest fet va coincidir amb l'aprovació del Decret 21/2021, de 25 de maig, de creació, denominació i determinació de l'àmbit de competències dels departaments de l'Administració de la Generalitat de Catalunya, i, en conseqüència, amb tot un conjunt de canvis organitzatius de l'Administració autonòmica.

Tot i això, resta pendent el compromís d'ambdues institucions per millorar l'accés a les dades de persones interessades, mitjançant una plataforma d'interoperabilitat que permeti reduir sol·licituds entre ambdues administracions.

22. Temps de tramitació de les queixes i actuacions d'ofici finalitzades per any

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Mitjana de temps de tramitació *	158,4	125,3	121,8	136,9	132,6	123,4	132,5	140,0	149,1	133,2	142,8
Expedients finalitzats	7.821	8.626	9.517	9.337	10.059	11.174	11.292	9.347	12.788	13.299	12.822

* Dies hàbils

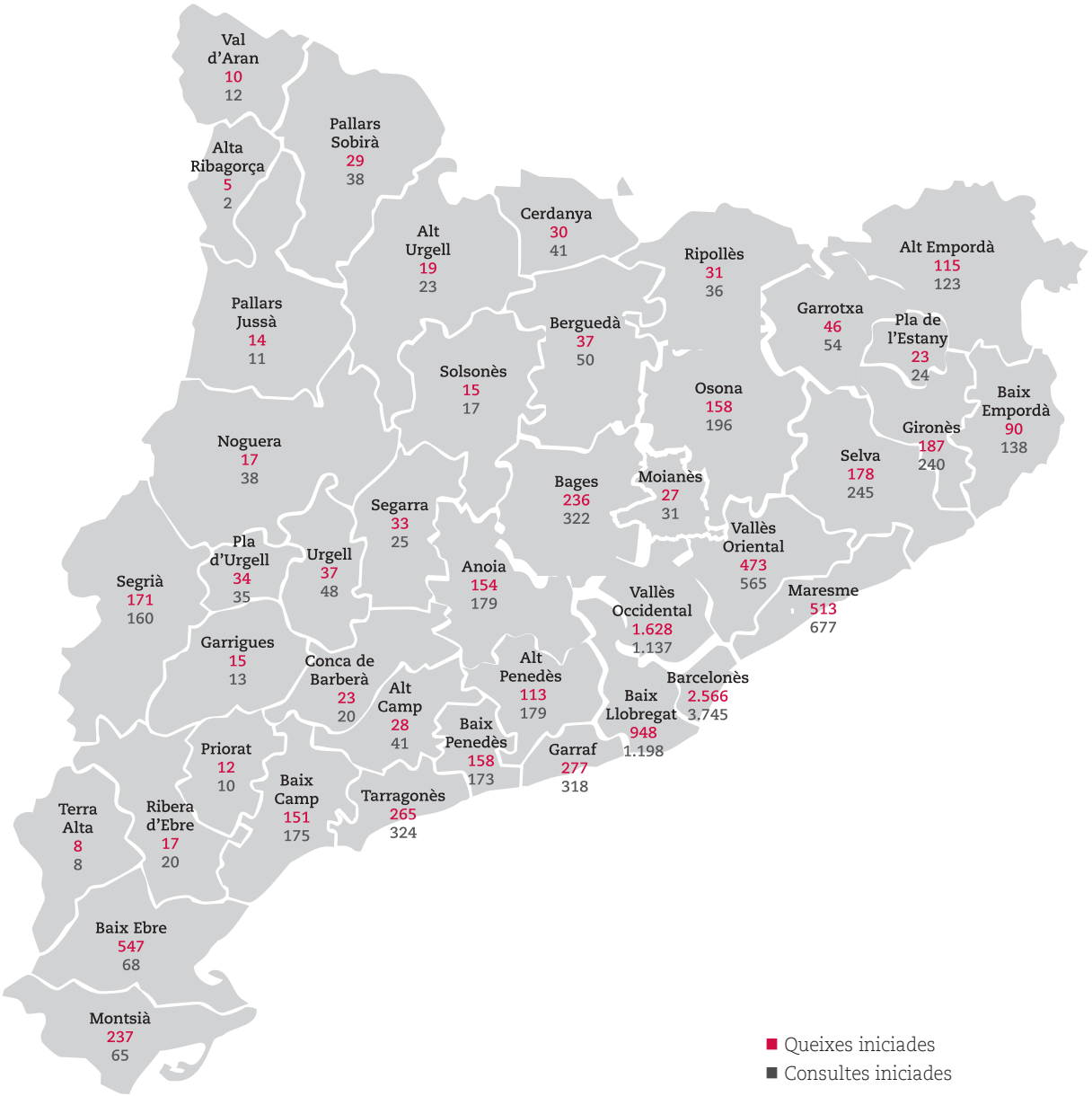


El temps de tramitació de les queixes i les actuacions d'ofici és de 142,8 dies

23. Procedència comarcal dels promotors de les queixes i consultes tramitades el 2021

	Queixes		Consultes		Total	
Comarca	N	%	N	%	N	%
Alt Camp	28	0,3%	41	0,4%	69	0,3%
Alt Empordà	115	1,2%	123	1,1%	238	1,2%
Alt Penedès	113	1,2%	179	1,7%	292	1,4%
Alt Urgell	19	0,2%	23	0,2%	42	0,2%
Alta Ribagorça	5	0,1%	2	0,0%	7	0,0%
Anoia	154	1,6%	179	1,7%	333	1,6%
Bages	236	2,4%	322	3,0%	558	2,7%
Baix Camp	151	1,6%	175	1,6%	326	1,6%
Baix Ebre	547	5,7%	68	0,6%	615	3,0%
Baix Empordà	90	0,9%	138	1,3%	228	1,1%
Baix Llobregat	948	9,8%	1.198	11,1%	2.146	10,5%
Baix Penedès	158	1,6%	173	1,6%	331	1,6%
Barcelonès	2.566	26,5%	3.745	34,6%	6.311	30,8%
Berguedà	37	0,4%	50	0,5%	87	0,4%
Cerdanya	30	0,3%	41	0,4%	71	0,3%
Conca de Barberà	23	0,2%	20	0,2%	43	0,2%
Garraf	277	2,9%	318	2,9%	595	2,9%
Garrigues	15	0,2%	13	0,1%	28	0,1%
Garrotxa	46	0,5%	54	0,5%	100	0,5%
Gironès	187	1,9%	240	2,2%	427	2,1%
Maresme	513	5,3%	677	6,3%	1.190	5,8%
Moianès	27	0,3%	31	0,3%	58	0,3%
Montsià	237	2,4%	65	0,6%	302	1,5%
Noguera	17	0,2%	38	0,4%	55	0,3%
Osona	158	1,6%	196	1,8%	354	1,7%
Pallars Jussà	14	0,1%	11	0,1%	25	0,1%
Pallars Sobirà	29	0,3%	38	0,4%	67	0,3%
Pla d'Urgell	34	0,4%	35	0,3%	69	0,3%
Pla de l'Estany	23	0,2%	24	0,2%	47	0,2%
Priorat	12	0,1%	10	0,1%	22	0,1%
Ribera d'Ebre	17	0,2%	20	0,2%	37	0,2%
Ripollès	31	0,3%	36	0,3%	67	0,3%
Segarra	33	0,3%	25	0,2%	58	0,3%
Segrià	171	1,8%	160	1,5%	331	1,6%
Selva	178	1,8%	245	2,3%	423	2,1%

	Queixes		Consultes		Total	
Comarca	**N**	**%**	**N**	**%**	**N**	**%**
Solsonès	15	0,2%	17	0,2%	32	0,2%
Tarragonès	265	2,7%	324	3,0%	589	2,9%
Terra Alta	8	0,1%	8	0,1%	16	0,1%
Urgell	37	0,4%	48	0,4%	85	0,4%
Val d'Aran	10	0,1%	12	0,1%	22	0,1%
Vallès Occidental	1.628	16,8%	1.137	10,5%	2.765	13,5%
Vallès Oriental	473	4,9%	565	5,2%	1.038	5,1%
Total	**9.675**	**100,0%**	**10.824**	**100,0%**	**20.499**	**100,0%**



2.5. TRAMITACIÓ AMB ADMINISTRACIONS I EMPRESES

Aquest any els tràmits amb la Generalitat de Catalunya i l'Administració local han estat els majoritaris i de manera força equilibrada. De fet, un 46,9% dels tràmits s'ha fet amb l'Administració local, mentre que un 46,2% s'ha fet amb l'Administració autonòmica. De nou, i a diferència de l'any anterior, es torna a reproduir la tendència de la resta d'anys, en què l'Administració local representava el principal àmbit d'actuació del Síndic de Greuges.

En relació amb la Generalitat de Catalunya, de la mateixa manera que l'any anterior, però especialment com a conseqüència de l'aparició de la Covid-19, el Departament de Salut, el Departament d'Educació i el Departament de Drets Socials concentren el gruix de queixes i actuacions d'ofici de l'Administració autonòmica.

Pel que fa a l'Administració local, els ajuntaments acumulen el 83,5% dels expedients tramitats, seguits per les entitats metropolitanes. Respecte a les diputacions, la Diputació de Barcelona concentra la gran majoria de tràmits, en bona mesura per l'Organisme de Gestió Tributària.

Les empreses privades prestadores de serveis d'interès general mantenen la tendència d'altres anys i suposen un volum de tramitació del 4%. Val a dir que les empreses prestadores de serveis d'interès general tenen un elevat i eficaç nivell de resposta (temps de tramitació) i de resolució de problemes.

En les taules següents s'exposa, per a cada administració o empresa que ha estat objecte de supervisió per part del Síndic, l'estat de tramitació i, en cas que hagi finalitzat, quin n'ha estat el resultat.

La informació recollida respon a una demanda general de les administracions de xifrar no només el nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades, sinó també la finalització, per mostrar que en un alt nivell dels casos no s'ha detectat cap irregularitat o bé s'ha resolt el problema abans que el Síndic s'hi pronunciés.

24. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb l'Administració durant el 2021

	Q/AO	%
Generalitat de Catalunya	7.166	46,2
Administració local	7.272	46,9
Cambres oficials i col·legis professionals	43	0,3
Universitats	98	0,6
Consorcis	288	1,9
Serveis d'interès general	619	4,0
Altres entitats	27	0,2
Total	**15.513**	**100,0**

25. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb els departaments de la Generalitat de Catalunya durant el 2021

	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Departament de la Presidència	**52** **0,7%**	19 36,5%	8 15,4%	6 11,5%	2 3,8%	-	11 21,2%	6 11,5%
Departament de la Vicepresidència i de Polítiques Digitals i Territori	**874** **12,2%**	784 89,7%	28 3,2%	8 0,9%	2 0,2%	-	49 5,6%	3 0,3%
Departament d'Acció Climàtica, Alimentació i Agenda Rural	**220** **3,1%**	59 26,8%	111 50,5%	10 4,5%	3 1,4%	-	36 16,4%	1 0,5%
Departament d'Acció Exterior i Govern Obert	**7** **0,1%**	1 14,3%	2 28,6%	2 28,6%	-	-	-	2 28,6%
Departament de Cultura	**19** **0,3%**	3 15,8%	3 15,8%	7 36,8%	2 10,5%	-	4 21,1%	-
Departament de Drets Socials	**906** **12,6%**	368 40,6%	204 22,5%	87 9,6%	28 3,1%	7 0,8%	202 22,3%	10 1,1%
Departament d'Economia i Hisenda	**776** **10,8%**	736 94,8%	18 2,3%	4 0,5%	2 0,3%	-	13 1,7	3 0,4%
Departament d'Educació	**1.948** **27,2**	285 14,6%	224 11,5%	719 36,9%	352 18,1%	5 0,3%	354 18,2%	9 0,5%
Departament d'Empresa i Treball	**185** **2,6%**	31 16,8%	97 52,4%	10 5,4%	1 0,5%	11 5,9%	30 16,2%	5 2,7%
Departament d'Igualtat i Feminismes	**47** **0,7%**	13 27,7%	16 34,0%	2 4,3%	1 2,1%	-	15 31,9%	-
Departament d'Interior	**217** **3,0%**	38 17,5%	42 19,4%	37 17,1%	6 2,8%	1 0,5%	90 41,5%	3 1,4%
Departament de Justícia	**272** **3,8%**	38 14,0%	52 19,1%	24 8,8%	4 1,5%	2 0,7%	146 53,7%	6 2,2%
Departament de Recerca i Universitats	**33** **0,5%**	15 45,5%	4 12,1%	9 27,3%	-	-	5 15,2%	-
Departament de Salut	**1.610** **22,5**	716 44,5%	272 16,9%	122 7,6%	42 2,6%	13 0,5%	430 26,7%	15 0,9%
Total	**7.166** **100,0%**	**3.106** **43,3%**	**1.081** **15,1%**	**1.047** **14,6%**	**445** **6,2%**	**39** **0,5%**	**1.385** **19,3%**	**63** **0,9%**

26. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb l'Administració local durant el 2021

	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Ajuntaments	6.072 83,5%	1.383 22,8%	897 14,8%	1.648 27,1%	205 3,4%	3 0,0%	1.887 31,1%	49 0,8%
Conselh Generau d'Aran	12 0,2%	7 58,3%	-	-	-	-	5 41,7%	-
Consells comarcals	143 2,0%	42 29,4%	12 8,4%	14 9,8%	3 2,1%	-	71 49,7%	1 0,7%
Diputacions	244 3,4%	76 31,1%	57 23,4%	31 12,7%	9 3,7%	1 0,4%	67 27,5%	3 1,2%
Entitats municipals descentralitzades	8 0,1%	2 25,0%	2 25,0%	-	-	-	4 50,0%	-
Entitats metropolitanes	294 4,0%	742 93,7%	8 1,0%	5 0,6%	3 0,4%	-	30 3,8%	4 0,5%
Mancomunitats	1 0,0%	-	-	-	-	-	1 100,0%	-
Total	**7.333** **100%**	**2.252** **31,0%**	**976** **13,4%**	**1.698** **23,3%**	**220** **3,0%**	**4** **0,1%**	**2.065** **28,4%**	**57** **0,8%**

26.1. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb els ajuntaments durant el 2021

Ajuntaments	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcial-ment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Abella de la Conca	1	-	-	-	-	-	1	-
Abrera	9	2	4	1	-	-	2	-
Àger	1	-	-	-	-	-	1	-
Agramunt	3	-	1	-	-	-	2	-
Aguilar de Segarra	1	-	-	-	-	-	1	-
Agullana	3	2	-	-	-	-	1	-
Aiguafreda	2	1	-	-	-	-	1	-
Aiguamúrcia	9	2	1	2	-	-	4	-
Aiguaviva	1	-	-	-	-	-	1	-
Aitona	1	-	-	-	-	-	1	-
Alamús, els	4	3	-	-	-	-	1	-
Alàs i Cerc	1	-	-	-	-	-	1	-
Albagés, l'	1	-	-	-	-	-	1	-
Albanyà	1	-	-	-	-	-	1	-
Albatàrrec	4	1	-	1	-	-	2	-
Albesa	1	-	-	-	-	-	1	-
Albi, l'	1	-	-	-	-	-	1	-
Albinyana	1	-	-	-	-	-	1	-
Albiol, l'	1	-	-	-	-	-	1	-
Albons	3	-	1	1	-	-	1	-
Alcanar	9	6	1	-	1	-	1	-
Alcanó	1	-	-	-	-	-	1	-
Alcarràs	6	1	3	-	1	-	1	-
Alcoletge	6	1	2	-	-	-	3	-
Alcover	2	1	-	-	-	-	1	-
Aldea, l'	3	1	-	-	-	-	2	-
Aldover	1	-	-	-	-	-	1	-
Aleixar, l'	1	-	-	-	-	-	1	-
Alella	7	3	1	1	-	-	2	-
Alfara de Carles	1	-	-	-	-	-	1	-
Alfarràs	2	1	-	-	-	-	1	-
Alfés	1	-	-	-	-	-	1	-
Alforja	1	-	-	-	-	-	1	-
Algerri	1	-	-	-	-	-	1	-

Ajuntaments	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Alguaire	1	-	-	-	-	-	1	-
Alins	1	-	-	-	-	-	1	-
Alió	1	-	-	-	-	-	1	-
Almacelles	4	1	2	-	-	-	1	-
Almatret	1	-	-	-	-	-	1	-
Almenar	4	1	1	-	-	-	2	-
Almoster	3	1	1	-	-	-	1	-
Alòs de Balaguer	1	-	-	-	-	-	1	-
Alp	3	1	1	-	-	-	1	-
Alpens	1	-	-	-	-	-	1	-
Alpicat	3	1	1	-	-	-	1	-
Alt Àneu	1	-	-	-	-	-	1	-
Altafulla	5	-	2	2	-	-	1	-
Amer	1	-	-	-	-	-	1	-
Ametlla de Mar, l'	9	1	4	2	-	-	2	-
Ametlla del Vallès, l'	10	1	2	3	1	-	3	-
Ampolla, l'	3	1	-	-	-	-	2	-
Amposta	9	1	4	2	1	-	1	-
Anglès	4	1	1	-	-	-	2	-
Anglesola	2	1	-	-	-	-	1	-
Arbeca	1	-	-	-	-	-	1	-
Arboç, l'	6	3	1	-	-	-	2	-
Arbolí	1	-	-	-	-	-	1	-
Arbúcies	6	2	1	-	1	-	2	-
Arenys de Mar	14	2	2	3	2	-	5	-
Arenys de Munt	9	2	1	2	1	-	3	-
Argelaguer	1	-	-	-	-	-	1	-
Argençola	1	-	-	-	-	-	1	-
Argentera, l'	1	-	-	-	-	-	1	-
Argentona	11	3	1	3	1	-	3	-
Armentera, l'	3	1	-	1	-	-	1	-
Arnes	1	-	-	-	-	-	1	-
Arres	1	-	-	-	-	-	1	-
Arsèguel	3	-	-	-	-	-	3	-
Artés	5	2	1	1	-	-	1	-
Artesa de Lleida	4	-	2	-	1	-	1	-

Ajuntaments	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Artesa de Segre	4	3	-	-	-	-	1	-
Ascó	2	-	-	1	-	-	1	-
Aspa	1	-	-	-	-	-	1	-
Avellanes i Santa Linya, les	1	-	-	-	-	-	1	-
Avià	1	-	-	-	-	-	1	-
Avinyó	1	-	-	-	-	-	1	-
Avinyonet de Puigventós	2	-	1	-	-	-	1	-
Avinyonet del Penedès	3	1	-	-	1	-	1	-
Badalona	104	23	21	23	9	-	25	3
Badia del Vallès	9	-	3	2	1	-	3	-
Bagà	2	-	-	-	-	-	2	-
Baix Pallars	5	2	2	-	-	-	1	-
Balaguer	5	1	2	1	-	-	1	-
Balenyà	2	1	-	-	-	-	1	-
Balsareny	2	1	-	-	-	-	1	-
Banyeres del Penedès	4	1	1	1	-	-	1	-
Banyoles	5	-	1	1	-	-	3	-
Barbens	1	-	-	-	-	-	1	-
Barberà de la Conca	1	-	-	-	-	-	1	-
Barberà del Vallès	28	9	8	3	1	-	7	-
Barcelona	844	355	151	79	35	1	211	12
Baronia de Rialb, la	1	-	-	-	-	-	1	-
Bàscara	1	-	-	-	-	-	1	-
Bassella	1	-	-	-	-	-	1	-
Batea	1	-	-	-	-	-	1	-
Bausen	3	-	2	-	-	-	1	-
Begues	5	1	2	1	-	-	1	-
Begur	7	2	1	2	-	-	2	-
Belianes	1	-	-	-	-	-	1	-
Bellaguarda	1	-	-	-	-	-	1	-
Bellcaire d'Empordà	1	-	-	-	-	-	1	-
Bellcaire d'Urgell	5	4	-	-	-	-	1	-
Bell-lloc d'Urgell	3	1	1	-	-	-	1	-
Bellmunt del Priorat	1	-	-	-	-	-	1	-
Bellmunt d'Urgell	1	-	-	-	-	-	1	-
Bellprat	1	-	-	-	-	-	1	-

Ajuntaments	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Bellpuig	3	1	-	-	-	-	2	-
Bellvei	5	2	1	-	-	-	2	-
Bellver de Cerdanya	1	-	-	-	-	-	1	-
Bellvís	2	-	-	1	-	-	1	-
Benavent de Segrià	1	-	-	-	-	-	1	-
Benifallet	1	-	-	-	-	-	1	-
Benissanet	1	-	-	-	-	-	1	-
Berga	18	4	5	4	-	-	4	1
Besalú	2	-	-	-	-	-	2	-
Bescanó	2	1	-	-	-	-	1	-
Beuda	1	-	-	-	-	-	1	-
Bigues i Riells	10	4	3	-	1	-	2	-
Biosca	1	-	-	-	-	-	1	-
Bisbal de Falset, la	1	-	-	-	-	-	1	-
Bisbal del Penedès, la	14	4	4	-	2	-	4	-
Bisbal d'Empordà, la	7	2	1	2	-	-	2	-
Biure	2	1	-	-	-	-	1	-
Blancafort	1	-	-	-	-	-	1	-
Blanes	21	5	9	3	-	-	4	-
Boadella i les Escaules	1	-	-	-	-	-	1	-
Bolvir	1	-	-	-	-	-	1	-
Bonastre	1	-	-	-	-	-	1	-
Bordils	2	-	1	-	-	-	1	-
Borges Blanques, les	2	-	1	-	-	-	1	-
Borges del Camp, les	1	-	-	-	-	-	1	-
Borrassà	1	-	-	-	-	-	1	-
Borredà	1	-	-	-	-	-	1	-
Bossòst	1	-	-	-	-	-	1	-
Bot	1	-	-	-	-	-	1	-
Botarell	1	-	-	-	-	-	1	-
Bovera	1	-	-	-	-	-	1	-
Bràfim	1	-	-	-	-	-	1	-
Breda	7	2	-	2	-	-	3	-
Bruc, el	11	1	3	6	-	-	1	-
Brull, el	1	-	-	-	-	-	1	-
Brunyola i Sant Martí Sapresa	1	-	-	-	-	-	1	-

Ajuntaments	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Cabacés	1	-	-	-	-	-	1	-
Cabanabona	1	-	-	-	-	-	1	-
Cabanelles	1	-	-	-	-	-	1	-
Cabanes	1	-	-	-	-	-	1	-
Cabanyes, les	1	-	-	-	-	-	1	-
Cabó	1	-	-	-	-	-	1	-
Cabra del Camp	4	-	1	1	-	-	2	-
Cabrera d'Anoia	1	-	-	-	-	-	1	-
Cabrera de Mar	6	1	3	-	-	-	2	-
Cabrils	9	2	1	1	1	-	4	-
Cadaqués	4	1	1	-	-	-	2	-
Calaf	3	2	-	-	-	-	1	-
Calafell	40	19	6	5	2	-	7	1
Calders	2	-	-	-	-	-	2	-
Caldes de Malavella	6	1	1	-	-	-	4	-
Caldes de Montbui	11	3	3	3	-	-	2	-
Caldes d'Estrac	6	3	1	-	-	-	2	-
Calella	14	1	3	4	1	-	5	-
Calldetenes	2	1	-	-	-	-	1	-
Callús	2	1	-	-	-	-	1	-
Calonge	14	5	2	3	1	-	3	-
Calonge de Segarra	1	-	-	-	-	-	1	-
Camarasa	1	-	-	-	-	-	1	-
Camarles	3	1	1	-	-	-	1	-
Cambrils	22	5	7	6	-	-	4	-
Camós	1	-	-	-	-	-	1	-
Campdevànol	2	1	-	-	-	-	1	-
Campelles	1	-	-	-	-	-	1	-
Campins	1	-	-	-	-	-	1	-
Campllong	1	-	-	-	-	-	1	-
Camprodon	2	1	-	-	-	-	1	-
Canejan	1	-	-	-	-	-	1	-
Canet d'Adri	1	-	-	-	-	-	1	-
Canet de Mar	22	1	5	5	-	-	11	-
Canonja, la	3	1	-	-	1	-	1	-
Canovelles	9	2	4	1	-	-	2	-

Ajuntaments	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Cànoves i Samalús	2	-	1	-	-	-	1	-
Cantallops	1	-	-	-	-	-	1	-
Canyelles	3	1	-	1	-	-	1	-
Capafonts	2	-	-	1	-	-	1	-
Capçanes	1	-	-	-	-	-	1	-
Capellades	6	2	1	1	1	-	1	-
Capmany	2		1	-	-	-	1	-
Capolat	1	-	-	-	-	-	1	-
Cardedeu	11	2	2	3	1	-	3	-
Cardona	5	1	2	-	-	-	2	-
Carme	1	-	-	-	-	-	1	-
Caseres	1	-	-	-	-	-	1	-
Cassà de la Selva	4	-	1	2	-	-	1	-
Casserres	4	1	2	-	-	-	1	-
Castell de l'Areny	2	1	-	-	-	-	1	-
Castell de Mur	2	-	1	-	-	-	1	-
Castellar de la Ribera	1	-	-	-	-	-	1	-
Castellar de n'Hug	2	1	-	-	-	-	1	-
Castellar del Riu	1	-	-	-	-	-	1	-
Castellar del Vallès	23	10	4	2	1	-	5	1
Castellbell i el Vilar	6	1	-	1	-	-	3	1
Castellbisbal	20	2	4	7	-	-	7	-
Castellcir	2	1	-	-	-	-	1	-
Castelldans	1	-	-	-	-	-	1	-
Castelldefels	32	10	6	10	-	-	5	1
Castellet i la Gornal	3	-	-	2	-	-	1	-
Castellfollit de la Roca	1	-	-	-	-	-	1	-
Castellfollit de Riubregós	1	-	-	-	-	-	1	-
Castellfollit del Boix	1	-	-	-	-	-	1	-
Castellgalí	1	-	-	-	-	-	1	-
Castellnou de Bages	1	-	-	-	-	-	1	-
Castellnou de Seana	1	-	-	-	-	-	1	-
Castelló de Farfanya	3	-	-	1	-	-	2	-
Castelló d'Empúries	18	5	4	1	-	-	7	1
Castellolí	2	-	-	-	-	-	2	-
Castell-Platja d'Aro	8	3	2	1	1	-	1	-

Ajuntaments	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Castellserà	1	-	-	-	-	-	1	-
Castellterçol	1	-	-	-	-	-	1	-
Castellvell del Camp	1	-	-	-	-	-	1	-
Castellví de la Marca	2	-	-	-	-	-	2	-
Castellví de Rosanes	2	-	1	-	-	-	1	-
Catllar, el	6	4	-	-	-	-	2	-
Cava	1	-	-	-	-	-	1	-
Cellera de Ter, la	2	-	-	-	-	-	2	-
Celrà	3	1	-	1	-	-	1	-
Centelles	10	5	1	1	-	-	3	-
Cercs	7	1	3	1	1	-	1	-
Cerdanyola del Vallès	53	12	15	8	4	-	12	2
Cervelló	9	2	2	1	1	-	3	-
Cervera	7	5	1	-	-	-	1	-
Cervià de les Garrigues	1	-	-	-	-	-	1	-
Cervià de Ter	1	-	-	-	-	-	1	-
Cistella	1	-	-	-	-	-	1	-
Ciutadilla	1	-	-	-	-	-	1	-
Clariana de Cardener	1	-	-	-	-	-	1	-
Cogul, el	1	-	-	-	-	-	1	-
Colera	3	1	1	-	-	-	1	-
Coll de Nargó	1	-	-	-	-	-	1	-
Collbató	12	4	3	2	1	-	2	-
Colldejou	1	-	-	-	-	-	1	-
Collsuspina	1	-	-	-	-	-	1	-
Colomers	1	-	-	-	-	-	1	-
Coma i la Pedra, la	1	-	-	-	-	-	1	-
Conca de Dalt	2	1	-	-	-	-	1	-
Conesa	4	2	-	1	-	-	1	-
Constantí	5	-	1	2	-	-	2	-
Copons	2	-	-	1	-	-	1	-
Corbera de Llobregat	16	2	3	8	-	-	3	-
Corbera d'Ebre	1	-	-	-	-	-	1	-
Corbins	2	-	-	1	-	-	1	-
Corçà	2	1	-	-	-	-	1	-
Cornellà de Llobregat	18	3	4	4	-	-	7	-

Ajuntaments	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Cornellà del Terri	1	-	-	-	-	-	1	-
Cornudella de Montsant	3	2	-	-	-	-	1	-
Creixell	4	1	1	-	-	-	2	-
Crespià	1	-	-	-	-	-	1	-
Cruïlles, Monells i Sant Sadurní de l'Heura	4	-	-	1	2	-	1	-
Cubelles	30	12	4	4	2	-	7	1
Cubells	1	-	-	-	-	-	1	-
Cunit	15	3	1	3			8	-
Darnius	2	1	-	-	-	-	1	-
Das	17	16	-	-	-	-	1	-
Deltebre	8	-	4	2	-	-	2	-
Dosrius	11	3	2	4	1	-	1	-
Duesaigües	1	-	-	-	-	-	1	-
Es Bòrdes	1	-	-	-	-	-	1	-
Escala, l'	7	-	4	2	-	-	1	-
Esparreguera	20	6	7	2	-	-	5	-
Espinelves	1	-	-	-	-	-	1	-
Espluga Calba, l'	1	-	-	-	-	-	1	-
Espluga de Francolí, l'	4	1	1	-	-	-	2	-
Esplugues de Llobregat	33	5	6	7	2	-	12	1
Espolla	1	-	-	-	-	-	1	-
Esponellà	1	-	-	-	-	-	1	-
Espot	1	-	-	-	-	-	1	-
Espunyola, l'	1	-	-	-	-	-	1	-
Esquirol, l'	6	3	-	-	-	-	3	-
Estamariu	1	-	-	-	-	-	1	-
Estany, l'	1	-	-	-	-	-	1	-
Estaràs	7	-	1	-	1	-	5	-
Esterri d'Àneu	3	1	-	-	-	-	2	-
Esterri de Cardós	1	-	-	-	-	-	1	-
Falset	2	-	-	1	-	-	1	-
Far d'Empordà, el	1	-	-	-	-	-	1	-
Farrera	1	-	-	-	-	-	1	-
Fatarella, la	1	-	-	-	-	-	1	-
Febró, la	1	-	-	-	-	-	1	-
Figaró-Montmany	1	-	-	-	-	-	1	-

Ajuntaments	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Fígols	1	-	-	-	-	-	1	-
Fígols i Alinyà	1	-	-	-	-	-	1	-
Figuera, la	1	-	-	-	-	-	1	-
Figueres	16	5	5	2	1	-	3	-
Figuerola del Camp	2	1	-	-	-	-	1	-
Flaçà	1	-	-	-	-	-	1	-
Flix	4	1	1	1	-	-	1	-
Floresta, la	2	-	-	-	1	-	1	-
Fogars de la Selva	2	-	-	1	-	-	1	-
Fogars de Montclús	1	-	-	-	-	-	1	-
Foixà	2	1	-	-	-	-	1	-
Folgueroles	2	-	1	-	-	-	1	-
Fondarella	2	-	1	-	-	-	1	-
Fonollosa	2	-	-	-	-	-	2	-
Fontanals de Cerdanya	1	-	-	-	-	-	1	-
Fontanilles	1	-	-	-	-	-	1	-
Fontcoberta	2	-	-	-	-	-	2	-
Font-rubí	2	-	-	1	-	-	1	-
Foradada	1	-	-	-	-	-	1	-
Forallac	1	-	-	-	-	-	1	-
Forès	1	-	-	-	-	-	1	-
Fornells de la Selva	1	-	-	-	-	-	1	-
Fortià	1	-	-	-	-	-	1	-
Franqueses del Vallès, les	12	2	1	5	1		3	-
Freginals	1	-	-	-	-	-	1	-
Fuliola, la	1	-	-	-	-	-	1	-
Fulleda	1	-	-	-	-	-	1	-
Gaià	1	-	-	-	-	-	1	-
Galera, la	1	-	-	-	-	-	1	-
Gallifa	1	-	-	-	-	-	1	-
Gandesa	4	3	-	-	-	-	1	-
Garcia	3	-	-	2	-	-	1	-
Garidells, els	2	-	-	1	-	-	1	-
Garriga, la	10	2	4	2	-	-	2	-
Garrigàs	1	-	-	-	-	-	1	-
Garrigoles	1	-	-	-	-	-	1	-

Ajuntaments	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Garriguella	1	-	-	-	-	-	1	-
Gavà	15	2	2	5	3	-	3	-
Gavet de la Conca	2	-	-	1	-	-	1	-
Gelida	6	2	2	1	-	-	1	-
Ger	4	1		1	-	-	2	-
Gimenells i el Pla de la Font	1	-	-	-	-	-	1	-
Ginestar	1	-	-	-	-	-	1	-
Girona	32	9	3	6	1	-	13	-
Gironella	4	1	-	1	-	-	1	1
Gisclareny	1	-	-	-	-	-	1	-
Godall	1	-	-	-	-	-	1	-
Golmés	1	-	-	-	-	-	1	-
Gombrèn	1	-	-	-	-	-	1	-
Gósol	2	-	-	1	-	-	1	-
Granada, la	1	-	-	-	-	-	1	-
Granadella, la	3	1	1	-	-	-	1	-
Granera	1	-	-	-	-	-	1	-
Granja d'Escarp, la	1	-	-	-	-	-	1	-
Granollers	27	11	6	4	1	-	5	-
Granyanella	1	-	-	-	-	-	1	-
Granyena de les Garrigues	1	-	-	-	-	-	1	-
Granyena de Segarra	1	-	-	-	-	-	1	-
Gratallops	1	-	-	-	-	-	1	-
Gualba	2	1	-	-	-	-	1	-
Gualta	3	1	1	-	-	-	1	-
Guardiola de Berguedà	1	-	-	-	-	-	1	-
Guiamets, els	1	-	-	-	-	-	1	-
Guils de Cerdanya	2	-	-	-	-	-	2	-
Guimerà	1	-	-	-	-	-	1	-
Guingueta d'Àneu, la	3	1	1	-	-	-	1	-
Guissona	2	1	-	-	-	-	1	-
Guixers	1	-	-	-	-	-	1	-
Gurb	1	-	-	-	-	-	1	-
Horta de Sant Joan	1	-	-	-	-	-	1	-
Hospitalet de Llobregat, l'	83	16	14	11	13	-	29	-
Hostalets de Pierola, els	4	1	-	-	-		3	-

Ajuntaments	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Hostalric	3	1	1	-	-	-	1	-
Igualada	14	1	5	2	-	-	6	-
Isona i Conca Dellà	1	-	-	-	-	-	1	-
Isòvol	1	-	-	-	-	-	1	-
Ivars de Noguera	1	-	-	-	-	-	1	-
Ivars d'Urgell	2	-	1	-	-	-	1	-
Ivorra	1	-	-	-	-	-	1	-
Jafre	1	-	-	-	-	-	1	-
Jonquera, la	3	1	1	-	-	-	1	-
Jorba	3	-	1	1	-	-	1	-
Josa i Tuixén	1	-	-	-	-	-	1	-
Juià	1	-	-	-	-	-	1	-
Juncosa	1	-	-	-	-	-	1	-
Juneda	2	1	-	-	-	-	1	-
Les	1	-	-	-	-	-	1	-
Linyola	2	-	-	-	-	-	2	-
Llacuna, la	4	2	-	-	1	-	1	-
Lladó	1	-	-	-	-	-	1	-
Lladorre	2	-	1	-	-	-	1	-
Lladurs	1	-	-	-	-	-	1	-
Llagosta, la	9	1	2	4	-	-	2	-
Llagostera	4	-	2	-	1	-	1	-
Llambilles	1	-	-	-	-	-	1	-
Llanars	1	-	-	-	-	-	1	-
Llançà	6	2	2	-	-	-	2	-
Llardecans	2	-	1	-	-	-	1	-
Llavorsí	1	-	-	-	-	-	1	-
Lleida	42	10	4	11	2	1	14	-
Llers	1	-	-	-	-	-	1	-
Lles de Cerdanya	1	-	-	-	-	-	1	-
Lliçà d'Amunt	5	1	2	1	-	-	1	-
Lliçà de Vall	5	1	2	1	-	-	1	-
Llimiana	1	-	-	-	-	-	1	-
Llinars del Vallès	7	2	1	1	-	-	3	-
Llívia	3	2	-	-	-	-	1	-
Lloar	1	-	-	-	-	-	1	-

Ajuntaments	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Llobera	1	-	-	-	-	-	1	-
Llorac	1	-	-	-	-	-	1	-
Llorenç del Penedès	4	1	2		-	-	1	-
Lloret de Mar	24	7	4	3	-	-	10	-
Llosses, les	1	-	-	-	-	-	1	-
Lluçà	1	-	-	-	-	-	1	-
Maçanet de Cabrenys	1	-	-	-	-	-	1	-
Maçanet de la Selva	8	2	1	-	1	-	4	-
Madremanya	1	-	-	-	-	-	1	-
Maià de Montcal	2	-	-	1	-	-	1	-
Maials	2	1	-	-	-	-	1	-
Maldà	1	-	-	-	-	-	1	-
Malgrat de Mar	11	1	1	3	1	-	5	-
Malla	1	-	-	-	-	-	1	-
Manlleu	10	2	3	2	-	-	3	-
Manresa	37	7	6	9	2	-	13	-
Marçà	4	2	-	-	-	-	2	-
Margalef	1	-	-	-	-	-	1	-
Marganell	1	-	-	-	-	-	1	-
Martorell	14	2	2	3	2	-	5	-
Martorelles	5	2	1	1	-	-	1	-
Mas de Barberans	1	-	-	-	-	-	1	-
Masarac	1	-	-	-	-	-	1	-
Masdenverge	1	-	-	-	-	-	1	-
Masies de Roda, les	2	-	-	-	-	-	2	-
Masies de Voltregà, les	5	1	2	1	-	-	1	-
Masllorenç	1	-	-	-	-	-	1	-
Masnou, el	18	1	3	6	2	-	6	-
Masó, la	1	-	-	-	-	-	1	-
Maspujols	1	-	-	-	-	-	1	-
Masquefa	7	3	3	-	-	-	1	-
Masroig, el	1	-	-	-	-	-	1	-
Massalcoreig	1	-	-	-	-	-	1	-
Massanes	2	1	-	-	-	-	1	-
Massoteres	1	-	-	-	-	-	1	-
Matadepera	14	7	3	1	-	-	3	-

Ajuntaments	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Mataró	24	2	5	7	-	-	10	-
Mediona	4	-	-	1	-	-	3	-
Menàrguens	2	-	1	-	-	-	1	-
Meranges	1	-	-	-	-	-	1	-
Mieres	2	-	-	-	-	-	2	-
Milà	1	-	-	-	-	-	1	-
Miralcamp	1	-	-	-	-	-	1	-
Miravet	1	-	-	-	-	-	1	-
Moià	14	7	1	1	-	-	4	1
Molar, el	2	-	1	-	-	-	1	-
Molins de Rei	31	7	6	5	1	-	11	1
Mollerussa	9	2	1	4	-	-	2	-
Mollet de Peralada	1	-	-	-	-	-	1	-
Mollet del Vallès	17	7	2	3	2	-	3	-
Molló	1	-	-	-	-	-	1	-
Molsosa, la	1	-	-	-	-	-	1	-
Monistrol de Calders	4	-	3	-	-	-	1	-
Monistrol de Montserrat	5	-	2	1	-	-	1	1
Montagut i Oix	1	-	-	-	-	-	1	-
Montblanc	5	2	1	-	1	-	1	-
Montbrió del Camp	3	-	-	-	1	-	2	-
Montcada i Reixac	30	11	4	4	1	-	10	-
Montclar	1	-	-	-	-	-	1	-
Montellà i Martinet	2	1	-	-	-	-	1	-
Montesquiu	1	-	-	-	-	-	1	-
Montferrer i Castellbò	2	-	-	-	-	-	2	-
Montferri	1	-	-	-	-	-	1	-
Montgai	1	-	-	-	-	-	1	-
Montgat	8	-	4	1	-	-	3	-
Montmajor	1	-	-	-	-	-	1	-
Montmaneu	1	-	-	-	-	-	1	-
Montmell, el	2	-	-	-	1	-	1	-
Montmeló	5	2	1	-	-	-	2	-
Montoliu de Lleida	1	-	-	-	-	-	1	-
Montoliu de Segarra	1	-	-	-	-	-	1	-
Montornès de Segarra	1	-	-	-	-	-	1	-

Ajuntaments	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Montornès del Vallès	11	2	2	4	-	-	3	-
Mont-ral	1	-	-	-	-	-	1	-
Mont-ras	1	-	-	-	-	-	1	-
Mont-roig del Camp	19	7	3	4	-	-	5	-
Montseny	1	-	-	-	-	-	1	-
Móra d'Ebre	5	1	1	1	-	-	2	-
Móra la Nova	3	1	1	-	-	-	1	-
Morell, el	4	1	-	2	-	-	1	-
Morera de Montsant, la	1	-	-	-	-	-	1	-
Muntanyola	1	-	-	-	-	-	1	-
Mura	1	-	-	-	-	-	1	-
Nalec	1	-	-	-	-	-	1	-
Naut Aran	3	1	-	1	-	-	1	-
Navarcles	5	1	-	-	-	-	4	-
Navàs	3	1	1	-	-	-	1	-
Navata	1	-	-	-	-	-	1	-
Navès	1	-	-	-	-	-	1	-
Nou de Berguedà, la	1	-	-	-	-	-	1	-
Nou de Gaià, la	1	-	-	-	-	-	1	-
Nulles	1	-	-	-	-	-	1	-
Odèn	1	-	-	-	-	-	1	-
Òdena	7	2	1	1	-	-	3	-
Ogassa	2	-	-	-	-	-	2	-
Olèrdola	3	1	1	-	-	-	1	-
Olesa de Bonesvalls	2	1	-	-	-	-	1	-
Olesa de Montserrat	17	4	4	5	-	-	4	-
Oliana	2	1	-	-	-	-	1	-
Oliola	1	-	-	-	-	-	1	-
Olius	2	-	1	-	-	-	1	-
Olivella	7	1	3	1	-	-	2	-
Olost	1	-	-	-	-	-	1	-
Olot	13	1	3	4	1	-	4	-
Oluges, les	1	-	-	-	-	-	1	-
Olvan	2	-	-	-	-	-	2	-
Omellons, els	1	-	-	-	-	-	1	-
Omells de na Gaia, els	1	-	-	-	-	-	1	-

Ajuntaments	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Ordis	1	-	-	-	-	-	1	-
Organyà	1	-	-	-	-	-	1	-
Orís	1	-	-	-	-	-	1	-
Oristà	1	-	-	-	-	-	1	-
Orpí	1	-	-	-	-	-	1	-
Òrrius	1	-	-	-	-	-	1	-
Os de Balaguer	2	1	-	-	-	-	1	-
Osor	1	-	-	-	-	-	1	-
Ossó de Sió	1	-	-	-	-	-	1	-
Pacs del Penedès	2	1	-	-	-	-	1	-
Palafolls	7	2	1	-	-	-	4	-
Palafrugell	12	1	3	3	1	-	4	-
Palamós	4	1	1	1	-	-	1	-
Palau d'Anglesola	1	-	-	-	-	-	1	-
Palau de Santa Eulàlia	1	-	-	-	-	-	1	-
Palau-sator	1	-	-	-	-	-	1	-
Palau-saverdera	2	-	-	1	-	-	1	-
Palau-solità i Plegamans	11	2	1	5	1	-	2	-
Pallaresos, els	6	3	-	2	-	-	1	-
Pallejà	11	2	2	4	-	-	3	-
Palma de Cervelló, la	6	-	2	1	1	-	2	-
Palma d'Ebre, la	1	-	-	-	-	-	1	-
Palol de Revardit	1	-	-	-	-	-	1	-
Pals	9	1	4	2	1	-	1	-
Papiol, el	4	1	2	-	-	-	1	-
Pardines	1	-	-	-	-	-	1	-
Parets del Vallès	13	5	3	3	-	-	2	-
Parlavà	1	-	-	-	-	-	1	-
Passanant i Belltall	1	-	-	-	-	-	1	-
Pau	1	-	-	-	-	-	1	-
Paüls	1	-	-	-	-	-	1	-
Pedret i Marzà	1	-	-	-	-	-	1	-
Penelles	2	-	1	-	-	-	1	-
Pera, la	4	1	2	-	-	-	1	-
Perafita	1	-	-	-	-	-	1	-
Perafort	1	-	-	-	-	-	1	-

Ajuntaments	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Peralada	2	1	-	-	-	-	1	-
Peramola	1	-	-	-	-	-	1	-
Perelló, el	1	-	-	-	-	-	1	-
Piera	26	21	1	2	-	-	1	1
Piles, les	2	-	1	-	-	-	1	-
Pineda de Mar	18	6	2	3	1	1	5	-
Pinell de Brai	1	-	-	-	-	-	1	-
Pinell de Solsonès	1	-	-	-	-	-	1	-
Pinós	1	-	-	-	-	-	1	-
Pira	1	-	-	-	-	-	1	-
Pla de Santa Maria, el	1	-	-	-	-	-	1	-
Pla del Penedès, el	1	-	-	-	-	-	1	-
Planes d'Hostoles, les	3	1	1	-	-	-	1	-
Planoles	1	-	-	-	-	-	1	-
Plans de Sió, els	1	-	-	-	-	-	1	-
Poal, el	1	-	-	-	-	-	1	-
Pobla de Cérvoles, la	1	-	-	-	-	-	1	-
Pobla de Claramunt, la	1	-	-	-	-	-	1	-
Pobla de Lillet, la	3	1	-	-	-	-	2	-
Pobla de Mafumet, la	2	1	-	-	-	-	1	-
Pobla de Massaluca, la	1	-	-	-	-	-	1	-
Pobla de Montornès, la	6	1	3	-	-	-	1	1
Pobla de Segur, la	1	-	-	-	-	-	1	-
Poboleda	1	-	-	-	-	-	1	-
Polinyà	7	2	2		1		2	-
Pont d'Armentera, el	1	-	-	-	-	-	1	-
Pont de Bar, el	1	-	-	-	-	-	1	-
Pont de Molins	1	-	-	-	-	-	1	-
Pont de Suert, el	5	1	-	3	-	-	1	-
Pont de Vilomara i Rocafort, el	4	2	1	-	-	-	1	-
Pontils	1	-	-	-	-	-	1	-
Pontons	1	-	-	-	-	-	1	-
Pontós	1	-	-	-	-	-	1	-
Ponts	3	-	1	-	-	-	2	-
Porqueres	3	1	-	1	-	-	1	-
Porrera	2	1	-	-	-	-	1	-

Ajuntaments	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Port de la Selva, el	3	1	-	1	-	-	1	-
Portbou	2	1	-	-	-	-	1	-
Portella, la	2	-	-	1	-	-	1	-
Pradell de la Teixeta	2	1	-	-	-	-	1	-
Prades	4	3	-	-	-	-	1	-
Prat de Comte	2	-	-	1	-	-	1	-
Prat de Llobregat, el	28	6	5	4	2	-	11	-
Pratdip	3	1	-	1	-	-	1	-
Prats de Lluçanès	2	1	-	-	-	-	1	-
Prats de Rei, els	2	-	-	-	1	-	1	-
Prats i Sansor	2	-	1	-	-	-	1	-
Preixana	1	-	-	-	-	-	1	-
Preixens	1	-	-	-	-	-	1	-
Premià de Dalt	9	3	2	2	-	-	2	-
Premià de Mar	25	1	5	3	-	-	11	5
Preses, les	1	-	-	-	-	-	1	-
Prullans	1	-	-	-	-	-	1	-
Puigcerdà	9	5	1	1	-	-	2	-
Puigdàlber	1	-	-	-	-	-	1	-
Puiggròs	1	-	-	-	-	-	1	-
Puigpelat	5	1	1	-	-	-	3	-
Puig-reig	2	1	-	-	-	-	1	-
Puigverd d'Agramunt	2	-	1	-	-	-	1	-
Puigverd de Lleida	2	-	-	1	-	-	1	-
Pujalt	1	-	-	-	-	-	1	-
Quar, la	1	-	-	-	-	-	1	-
Quart	2	1	-	-	-	-	1	-
Queralbs	2	1	-	-	-	-	1	-
Querol	1	-	-	-	-	-	1	-
Rabós	1	-	-	-	-	-	1	-
Rajadell	1	-	-	-	-	-	1	-
Rasquera	1	-	-	-	-	-	1	-
Regencós	1	-	-	-	-	-	1	-
Rellinars	1	-	-	-	-	-	1	-
Renau	1	-	-	-	-	-	1	-
Reus	27	3	7	6	3	-	7	1

Ajuntaments	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Rialp	1	-	-	-	-	-	1	-
Riba, la	1	-	-	-	-	-	1	-
Riba-roja d'Ebre	2	1	-	-	-	-	1	-
Ribera d'Ondara	1	-	-	-	-	-	1	-
Ribera d'Urgellet	1	-	-	-	-	-	1	-
Ribes de Freser	2	-	1	-	-	-	1	-
Riells i Viabrea	3	1	-	-	-	-	2	-
Riera de Gaià, la	4	-	1	1	1	-	1	-
Riner	1	-	-	-	-	-	1	-
Ripoll	9	-	2	3	1	-	3	-
Ripollet	25	10	3	4	3	-	5	-
Riu de Cerdanya	1	-	-	-	-	-	1	-
Riudarenes	2	-	1	-	-	-	1	-
Riudaura	1	-	-	-	-	-	1	-
Riudecanyes	1	-	-	-	-	-	1	-
Riudecols	1	-	-	-	-	-	1	-
Riudellots de la Selva	1	-	-	-	-	-	1	-
Riudoms	3	2	-	-	-	-	1	-
Riumors	1	-	-	-	-	-	1	-
Roca del Vallès, la	26	15	5	3	1	-	1	1
Rocafort de Queralt	1	-	-	-	-	-	1	-
Roda de Berà	5	2	2	-	-	-	1	-
Roda de Ter	4	1	1	-	-	-	2	-
Rodonyà	1	-	-	-	-	-	1	-
Roquetes	3	1	1	-	-	-	1	-
Roses	10	1	1	3	-	-	5	-
Rosselló	2	1	-	-	-	-	1	-
Rourell	1	-	-	-	-	-	1	-
Rubí	43	13	8	10	1	-	11	-
Rubió	1	-	-	-	-	-	1	-
Rupià	2	1	-	-	-	-	1	-
Rupit i Pruit	1	-	-	-	-	-	1	-
Sabadell	22	4	6	4	1	-	7	-
Sagàs	1	-	-	-	-	-	1	-
Salàs de Pallars	1	-	-	-	-	-	1	-
Saldes	1	-	-	-	-	-	1	-

Ajuntaments	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Sales de Llierca	1	-	-	-	-	-	1	-
Sallent	4	2	1	-	-	-	1	-
Salomó	1	-	-	-	-	-	1	-
Salou	15	5	4	2	-	-	4	-
Salt	12	3	3	3	-	-	3	-
Sanaüja	1	-	-	-	-	-	1	-
Sant Adrià de Besòs	28	5	6	5	2	-	10	-
Sant Agustí de Lluçanès	1	-	-	-	-	-	1	-
Sant Andreu de la Barca	16	3	4	5	-	-	4	-
Sant Andreu de Llavaneres	14	4	1	2	-	-	7	-
Sant Andreu Salou	1	-	-	-	-	-	1	-
Sant Aniol de Finestres	1	-	-	-	-	-	1	-
Sant Antoni de Vilamajor	4		2	1	-	-	1	-
Sant Bartomeu del Grau	1	-	-	-	-	-	1	-
Sant Boi de Llobregat	24	5	3	7	2	-	7	-
Sant Boi de Lluçanès	1	-	-	-	-	-	1	-
Sant Carles de la Ràpita	5	2	1	1	-	-	1	-
Sant Cebrià de Vallalta	9	2	1	1	-	-	5	-
Sant Celoni	13	2	2	5	1	-	3	-
Sant Climent de Llobregat	5	1	2	1	-	-	1	-
Sant Climent Sescebes	1	-	-	-	-	-	1	-
Sant Cugat del Vallès	21	6	2	4	1	-	7	1
Sant Cugat Sesgarrigues	2	-	1	-	-	-	1	-
Sant Esteve de la Sarga	2	-		1	-	-	1	-
Sant Esteve de Palautordera	1	-	-	-	-	-	1	-
Sant Esteve Sesrovires	5	1	1	-	-	-	3	-
Sant Feliu de Buixalleu	2	-	1	-	-	-	1	-
Sant Feliu de Codines	4	2	-	-	-	-	1	1
Sant Feliu de Guíxols	5	-	1	2	-	-	2	-
Sant Feliu de Llobregat	12	-	2	5	-	-	4	1
Sant Feliu de Pallerols	1	-	-	-	-	-	1	-
Sant Feliu Sasserra	1	-	-	-	-	-	1	-
Sant Ferriol	1	-	-	-	-	-	1	-
Sant Fost de Campsentelles	9	5	2	1	-	-	1	-
Sant Fruitós de Bages	16	2	5	1	1	-	3	4
Sant Gregori	4	1	-	1	-	-	2	-

Ajuntaments	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Sant Guim de Freixenet	1	-	-	-	-	-	1	-
Sant Guim de la Plana	1	-	-	-	-	-	1	-
Sant Hilari Sacalm	4	2	-	-	-	-	2	-
Sant Hipòlit de Voltregà	2	1	-	-	-	-	1	-
Sant Iscle de Vallalta	2	-	-	-	-	-	2	-
Sant Jaume de Frontanyà	1	-	-	-	-	-	1	-
Sant Jaume de Llierca	1	-	-	-	-	-	1	-
Sant Jaume dels Domenys	4	-	-	-	-	-	4	-
Sant Jaume d'Enveja	3	1	1	-	-	-	1	-
Sant Joan de les Abadesses	4	1	1	-	-	-	2	-
Sant Joan de Mollet	2	1	-	-	-	-	1	-
Sant Joan de Vilatorrada	5	1	2	1	-	-	1	-
Sant Joan Despí	16	2	3	5	1	-	5	-
Sant Joan les Fonts	1	-	-	-	-	-	1	-
Sant Jordi Desvalls	4	2	-	1	-	-	1	-
Sant Julià de Cerdanyola	1	-	-	-	-	-	1	-
Sant Julià de Ramis	3	1	-	-	-	-	2	-
Sant Julià de Vilatorta	3	2	-	-	-	-	1	-
Sant Julià del Llor i Bonmatí	3	-	-	1	-	-	2	-
Sant Just Desvern	11	2	1	3	-	-	5	
Sant Llorenç de la Muga	1	-	-	-	-	-	1	-
Sant Llorenç de Morunys	1	-	-	-	-	-	1	-
Sant Llorenç d'Hortons	1	-	-	-	-	-	1	-
Sant Llorenç Savall	3	-	-	2	-	-	1	-
Sant Martí d'Albars	1	-	-	-	-	-	1	-
Sant Martí de Centelles	3	1	-	1	-	-	1	-
Sant Martí de Llémena	1						1	-
Sant Martí de Riucorb	1	-	-	-	-	-	1	-
Sant Martí de Tous	1	-	-	-	-	-	1	-
Sant Martí Sarroca	3	1	-	1	-	-	1	-
Sant Martí Sesgueioles	1	-	-	-	-	-	1	-
Sant Martí Vell	1	-	-	-	-	-	1	-
Sant Mateu de Bages	1	-	-	-	-	-	1	-
Sant Miquel de Campmajor	1	-	-	-	-	-	1	-
Sant Miquel de Fluvià	5	4	-	-	-	-	1	-
Sant Mori	1	-	-	-	-	-	1	-

Ajuntaments	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Sant Pau de Segúries	1	-	-	-	-	-	1	-
Sant Pere de Ribes	46	26	8	4	1	-	7	-
Sant Pere de Riudebitlles	2	-	-	-	-	-	2	-
Sant Pere de Torelló	2	-	-	-	-	-	1	1
Sant Pere de Vilamajor	4	1	-	-	-	-	3	-
Sant Pere Pescador	2	-	1	-	-	-	1	-
Sant Pere Sallavinera	1	-	-	-	-	-	1	-
Sant Pol de Mar	6	2	2	-	-	-	2	-
Sant Quintí de Mediona	1	-	-	-	-	-	1	-
Sant Quirze de Besora	3	1	-	1	-	-	1	-
Sant Quirze del Vallès	26	8	6	3	-	-	9	-
Sant Quirze Safaja	1	-	-	-	-	-	1	-
Sant Ramon	2	1	-	-	-	-	1	-
Sant Sadurní d'Anoia	9	-	1	4	1	-	3	-
Sant Sadurní d'Osormort	1	-	-	-	-	-	1	-
Sant Salvador de Guardiola	2	1	-	-	-	-	1	-
Sant Vicenç de Castellet	15	5	3	1	-	-	5	1
Sant Vicenç de Montalt	17	1	1	1	-	-	14	-
Sant Vicenç de Torelló	2	-	-	1	-	-	1	-
Sant Vicenç dels Horts	45	18	7	8	1	-	11	-
Santa Bàrbara	3	2	-	-	-	-	1	-
Santa Cecília de Voltregà	1	-	-	-	-	-	1	-
Santa Coloma de Cervelló	2	-	1	-	-	-	1	-
Santa Coloma de Farners	7	3	1	1	-	-	2	-
Santa Coloma de Gramenet	38	10	8	9	1	-	10	-
Santa Coloma de Queralt	3	-	1	-	-	-	2	-
Santa Cristina d'Aro	3	-	1	-	1	-	1	-
Santa Eugènia de Berga	2	-	-	-	-	-	2	-
Santa Eulàlia de Riuprimer	1	-	-	-	-	-	1	-
Santa Eulàlia de Ronçana	8	1	2	2	-	-	3	-
Santa Fe del Penedès	1	-	-	-	-	-	1	-
Santa Llogaia d'Àlguema	1	-	-	-	-	-	1	-
Santa Margarida de Montbui	4	2	1	-	-	-	1	-
Santa Margarida i els Monjos	6	2	1	1	-	-	2	-
Santa Maria de Besora	1	-	-	-	-	-	1	-
Santa Maria de Martorelles	4	-	2	-	-	-	2	-

Ajuntaments	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Santa Maria de Merlès	1	-	-	-	-	-	1	-
Santa Maria de Miralles	1	-	-	-	-	-	1	-
Santa Maria de Palautordera	4	2	1	-	-	-	1	-
Santa Maria d'Oló	1	-	-	-	-	-	1	-
Santa Oliva	3	1	-	-	1	-	1	-
Santa Pau	1	-	-	-	-	-	1	-
Santa Perpètua de Mogoda	14	3	4	3	-	-	4	-
Santa Susanna	10	7	1	1	-		1	-
Santpedor	8	2	2	2	-	-	2	-
Sarral	3	1		1	-	-	1	-
Sarrià de Ter	4	1	2	-	-	-	1	-
Sarroca de Bellera	1	-	-	-	-	-	1	-
Sarroca de Lleida	1	-	-	-	-	-	1	-
Saus, Camallera i Llampaies	5	-	4	-	-	-	1	-
Savallà del Comtat	1	-	-	-	-	-	1	-
Secuita, la	1	-	-	-	-	-	1	-
Selva de Mar, la	1	-	-	-	-	-	1	-
Selva del Camp, la	2	-	-	-	-	-	2	-
Senan	1	-	-	-	-	-	1	-
Sénia, la	5	2	2	-	-	-	1	-
Senterada	1	-	-	-	-	-	1	-
Sentiu de Sió, la	1	-	-	-	-	-	1	-
Sentmenat	18	5	6	2	3	-	2	-
Serinyà	1	-	-	-	-	-	1	-
Seròs	1	-	-	-	-	-	1	-
Serra de Daró	1	-	-	-	-	-	1	-
Setcases	1	-	-	-	-	-	1	-
Seu d'Urgell, la	4	-	1	2	-	-	1	-
Seva	5	4	-	-	-	-	1	-
Sidamon	2	1	-	-	-	-	1	-
Sils	2	-	1	-	-	-	1	-
Sitges	58	11	5	6	19	-	17	-
Siurana	1	-	-	-	-	-	1	-
Sobremunt	1	-	-	-	-	-	1	-
Soleràs, el	1	-	-	-	-	-	1	-
Solivella	1	-	-	-	-	-	1	-

Ajuntaments	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Solsona	10	2	5	1	-	-	2	-
Sora	1	-	-	-	-	-	1	-
Soriguera	1	-	-	-	-	-	1	-
Sort	9	5	-	2	1	-	1	-
Soses	2	-	-	1	-	-	1	-
Subirats	2	1	-	-	-	-	1	-
Sudanell	1	-	-	-	-	-	1	-
Sunyer	2	-	1	-	-	-	1	-
Súria	4	1	2	-	-	-	1	-
Susqueda	1	-	-	-	-	-	1	-
Tagamanent	1	-	-	-	-	-	1	-
Talamanca	1	-	-	-	-	-	1	-
Talarn	1	-	-	-	-	-	1	-
Talavera	3	-	1	1	-	-	1	-
Tallada d'Empordà, la	2	-	-	1	-	-	1	-
Taradell	2	1	-	-	-	-	1	-
Tarragona	55	10	11	21	-	-	13	-
Tàrrega	13	2	5	3	1	-	2	-
Tarrés	1	-	-	-	-	-	1	-
Tarroja de Segarra	1	-	-	-	-	-	1	-
Tavèrnoles	1	-	-	-	-	-	1	-
Tavertet	1	-	-	-	-	-	1	-
Teià	7	2	2	-	2	-	1	-
Térmens	2	-	-	-	-	-	2	-
Terrades	1	-	-	-	-	-	1	-
Terrassa	43	11	6	10	4	-	12	-
Tiana	3	1	1	-	-	-	1	-
Tírvia	1	-	-	-	-	-	1	-
Tiurana	1	-	-	-	-	-	1	-
Tivenys	1	-	-	-	-	-	1	-
Tivissa	1	-	-	-	-	-	1	-
Tona	6	2	2	-	-	-	2	-
Torà	2	-	-	-	-	-	2	-
Tordera	10	2	3	2	-	-	3	-
Torelló	8	3	1	2	-	-	2	-
Torms, els	1	-	-	-	-	-	1	-

Ajuntaments	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Tornabous	1	-	-	-	-	-	1	-
Torre de Cabdella, la	2	1	-	-	-	-	1	-
Torre de Claramunt, la	4	2	-	-	-	-	2	-
Torre de Fontaubella, la	1	-	-	-	-	-	1	-
Torre de l'Espanyol, la	1	-	-	-	-	-	1	-
Torrebesses	1	-	-	-	-	-	1	-
Torredembarra	9	4	1	3	-	-	1	-
Torrefarrera	3	1	-	1	-	-	1	-
Torrefeta i Florejacs	1	-	-	-	-	-	1	-
Torregrossa	3	2	-	-	-	-	1	-
Torrelameu	1	-	-	-	-	-	1	-
Torrelavit	1	-	-	-	-	-	1	-
Torrelles de Foix	3	-	-	2	-	-	1	-
Torrelles de Llobregat	17	6	4	3	-	-	4	-
Torrent	1	-	-	-	-	-	1	-
Torres de Segre	1	-	-	-	-	-	1	-
Torre-serona	1	-	-	-	-	-	1	-
Torroella de Fluvià	1	-	-	-	-	-	1	-
Torroella de Montgrí	18	4	7	4	-	-	3	-
Torroja del Priorat	2	-	-	1	-	-	1	-
Tortellà	1	-	-	-	-	-	1	-
Tortosa	14	4	1	4	1	-	4	-
Toses	2	1	-	-	-	-	1	-
Tossa de Mar	12	1	2	6	1	-	2	-
Tremp	6	1	1	1	1	-	2	-
Ullà	1	-	-	-	-	-	1	-
Ullastrell	1	-	-	-	-	-	1	-
Ullastret	4	1	-	-	1	-	2	-
Ulldecona	3	1	1	-	-	-	1	-
Ulldemolins	1	-	-	-	-	-	1	-
Ultramort	1	-	-	-	-	-	1	-
Urús	1	-	-	-	-	-	1	-
Vacarisses	12	3	1	1	1	-	6	-
Vajol, la	1	-	-	-	-	-	1	-
Vall de Bianya, la	1	-	-	-	-	-	1	-
Vall de Boí, la	1	-	-	-	-	-	1	-

Ajuntaments	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Vall de Cardós	3	-	1	-	-	-	2	-
Vall d'en Bas, la	2	1	-	-	-	-	1	-
Vallbona d'Anoia	2	1	-	-	-	-	1	-
Vallbona de les Monges	1	-	-	-	-	-	1	-
Vallcebre	2	-	-	-	-	-	2	-
Vallclara	1	-	-	-	-	-	1	-
Vallfogona de Balaguer	1	-	-	-	-	-	1	-
Vallfogona de Ripollès	4	1	1	-	-	-	2	-
Vallfogona de Riucorb	1	-	-	-	-	-	1	-
Vallgorguina	2	-	1	-	-	-	1	-
Vallirana	15	1	6	3	-	-	5	-
Vall-llobrega	1	-	-	-	-	-	1	-
Vallmoll	2	1	-	-	-	-	1	-
Vallromanes	2	-	1	-	-	-	1	-
Valls	10	-	6	2	1	-	1	-
Valls d'Aguilar, les	1	-	-	-	-	-	1	-
Valls de Valira, les	1	-	-	-	-	-	1	-
Vandellòs i l'Hospitalet de l'Infant	5	-	3	-	-	-	2	-
Vansa i Fórnols, la	1	-	-	-	-	-	1	-
Veciana	1	-	-	-	-	-	1	-
Vendrell, el	55	33	5	6	3	-	7	1
Ventalló	1	-	-	-	-	-	1	-
Verdú	2	-	1	-	-	-	1	-
Verges	1	-	-	-	-	-	1	-
Vespella de Gaià	1	-	-	-	-	-	1	-
Vic	929	3	1	920	1	-	4	-
Vidrà	1	-	-	-	-	-	1	-
Vidreres	3	1	1	-	-	-	1	-
Vielha e Mijaran	4	2	-	1	-	-	1	-
Vilabella	1	-	-	-	-	-	1	-
Vilabertran	1	-	-	-	-	-	1	-
Vilablareix	1	-	-	-	-	-	1	-
Vilada	2	1	-	-	-	-	1	-
Viladamat	2	-	1	-	-	-	1	-
Viladasens	1	-	-	-	-	-	1	-
Viladecans	21	3	4	6	3	-	5	-

Ajuntaments	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Viladecavalls	6	3	1	-	-	-	2	-
Vilademuls	1	-	-	-	-	-	1	-
Viladrau	4	3	-	-	-	-	1	-
Vilafant	3	1	1	-	-	-	1	-
Vilafranca del Penedès	16	5	3	2	1	-	5	-
Vilagrassa	2	-	-	-	-	-	2	-
Vilajuïga	1	-	-	-	-	-	1	-
Vilalba dels Arcs	1	-	-	-	-	-	1	-
Vilalba Sasserra	1	-	-	-	-	-	1	-
Vilaller	1	-	-	-	-	-	1	-
Vilallonga de Ter	1	-	-	-	-	-	1	-
Vilallonga del Camp	2	-	1	-	-	-	1	-
Vilamacolum	1	-	-	-	-	-	1	-
Vilamalla	1	-	-	-	-	-	1	-
Vilamaniscle	1	-	-	-	-	-	1	-
Vilamòs	2	1	-	-	-	-	1	-
Vilanant	1	-	-	-	-	-	1	-
Vilanova de Bellpuig	1	-	-	-	-	-	1	-
Vilanova de la Barca	1	-	-	-	-	-	1	-
Vilanova de l'Aguda	1	-	-	-	-	-	1	-
Vilanova de Meià	1	-	-	-	-	-	1	-
Vilanova de Prades	1	-	-	-	-	-	1	-
Vilanova de Sau	1	-	-	-	-	-	1	-
Vilanova de Segrià	1	-	-	-	-	-	1	-
Vilanova del Camí	6	-	2	2	-	-	2	-
Vilanova del Vallès	5	2	1	1	-	-	1	-
Vilanova d'Escornalbou	1	-	-	-	-	-	1	-
Vilanova i la Geltrú	54	13	14	7	-	-	19	1
Vilaplana	1	-	-	-	-	-	1	-
Vila-rodona	1	-	-	-	-	-	1	-
Vila-sacra	1	-	-	-	-	-	1	-
Vila-sana	1	-	-	-	-	-	1	-
Vila-seca	18	7	2	4	-	-	5	-
Vilassar de Dalt	14	4	2	2	-	-	6	-
Vilassar de Mar	22	10	7	2	-	-	3	-

Ajuntaments	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Vilaür	1	-	-	-	-	-	1	-
Vilaverd	1	-	-	-	-	-	1	-
Vilella Alta, la	1	-	-	-	-	-	1	-
Vilella Baixa, la	1	-	-	-	-	-	1	-
Vilobí del Penedès	3	1	-	1	-	-	1	-
Vilobí d'Onyar	2	-	-	-	1	-	1	-
Vilopriu	1	-	-	-	-	-	1	-
Vilosell, el	1	-	-	-	-	-	1	-
Vimbodí i Poblet	1	-	-	-	-	-	1	-
Vinaixa	3	1	-	-	-	-	2	-
Vinebre	1	-	-	-	-	-	1	-
Vinyols i els Arcs	1	-	-	-	-	-	1	-
Viver i Serrateix	1	-	-	-	-	-	1	-
Xerta	1	-	-	-	-	-	1	-
Total	**6.072**	**1.383**	**897**	**1.648**	**205**	**3**	**1.887**	**49**

26.2. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb els consells comarcals durant el 2021

Consells comarcals	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se solucio-na el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Alt Camp	2	-	1	-	-	-	1	-
Alt Empordà	6	3	-	-	-	-	3	-
Alt Penedès	4	-	-	2	-	-	2	-
Alt Urgell	2	1	-	-	-	-	1	-
Alta Ribagorça	1	-	-	-	-	-	1	-
Anoia	4	2	-	1	-	-	1	-
Bages	2	1	-	-	-	-	1	-
Baix Camp	4	1	-	1	-	-	2	-
Baix Ebre	2	1	-	-	-	-	1	-
Baix Empordà	5	1	1	-	1	-	2	-
Baix Llobregat	6	2	1	-	-	-	3	-
Baix Penedès	8	2	-	1	1	-	4	-
Berguedà	2	-	-	-	-	-	2	-
Cerdanya	4	1	1	-	-	-	2	-
Conca de Barberà	2	1	-	-	-	-	1	-
Garraf	2	-	-	-	-	-	2	-
Garrigues	2	-	1	-	-	-	1	-
Garrotxa	3	-	-	-	1	-	2	-
Gironès	1	-	-	-	-	-	1	-
Maresme	5	2	-	1	-	-	1	1
Moianès	1	-	-	-	-	-	1	-
Montsià	2	1	-	-	-	-	1	-
Noguera	1	-	-	-	-	-	1	-
Osona	5	2	-		-	-	3	-
Pallars Jussà	2	-	1	-	-	-	1	-
Pallars Sobirà	2	1	-	-	-	-	1	-
Pla de l'Estany	2	1	-	-	-	-	1	-
Pla d'Urgell	1	-	-	-	-	-	1	-
Priorat	3	1	-	-	-	-	2	-
Ribera d'Ebre	1	-	-	-	-	-	1	-
Ripollès	2	1		-	-	-	1	-
Segarra	2	-	-	1	-	-	1	-
Segrià	2	-	-	-	-	-	2	-
Selva	25	6	5	5	-	-	9	-

Consells comarcals	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se solucio-na el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Solsonès	1	-	-	-	-	-	1	-
Tarragonès	5	3	-	1	-	-	1	-
Terra Alta	2	1	-	-	-	-	1	-
Urgell	3	-	-	-	-	-	3	-
Vallès Occidental	6	3	-	-	-	-	3	-
Vallès Oriental	8	4	1	1	-	-	2	-
Conselh Generau d'Aran	12	7	-	-	-	-	5	-
Total	**155**	**49**	**12**	**14**	**3**	**0**	**76**	**1**

26.3. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les diputacions durant el 2021

Diputacions	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Barcelona	167	53	38	23	8	1	41	3
Girona	40	11	8	4	1	-	16	-
Lleida	12	4	4	2	-	-	2	-
Tarragona	25	8	7	2	-	-	8	-
Total	**244**	**76**	**57**	**31**	**9**	**1**	**67**	**3**

26.4. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les entitats metropolitanes durant el 2021

	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de fina-litzar
Àrea Metropolitana de Barcelona	792	742	8	5	3	-	30	4
Total	**792**	**742**	**8**	**5**	**3**	**0**	**30**	**4**

26.5. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les entitats municipals descentralitzades durant el 2021

Entitats municipals descentralitzades	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Pla de la Font	1	-	-	-	-	-	1	-
Gerb	1	1	-	-	-	-	-	-
Valldoreix	1	-	1	-	-	-	-	-
Sant Miquel de Balenyà	1	-	-	-	-	-	1	-
l'Estartit	1	1	-	-	-	-	-	-
Campredó	1	-	-	-	-	-	1	-
Rocallaura	1	-	-	-	-	-	1	-
Aubèrt e Betlan	1	-	1	-	-	-	-	-
Total	**8**	**2**	**2**	**0**	**0**	**0**	**4**	**0**

26.6. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb mancomunitats durant el 2021

	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Mancomunitat Gestora dels Recursos Hídrics dels municipis de Salou i de Vila-seca	1	-	-	-	-	-	1	-
Total	**1**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**1**	**0**

27. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les universitats durant el 2021

	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Universitat Abat Oliba	1	-	-	1	-	-	-	-
Universitat Autònoma de Barcelona (UAB)	9	1	1	6	-	-	1	-
Universitat de Barcelona (UB)	14	1	3	7	1	-	2	-
Universitat de Girona (UDG)	3	-	1	2	-	-	-	-
Universitat de Lleida (UdL)	3	-	-	3	-	-	-	-
Universitat de Vic (UdV)	2	-	-	2	-	-	-	-
Universitat Internacional de Catalunya (UIC)	1	-	-	1	-	-	-	-
Universitat Oberta de Catalunya (UOC)	11	1	3	4	2	-	1	-
Universitat Politècnica de Catalunya (UPC)	6	-	1	4	-	-	1	-
Universitat Pompeu Fabra (UPF)	37	3	29	3	-	-	2	-
Universitat Ramon Llull (URL)	7	-	-	7	-	-	-	-
Universitat Rovira i Virgili (URV)	4	-	2	2	-	-	-	-
Total	**98**	**6**	**40**	**42**	**3**	**0**	**7**	**0**

28. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les cambres oficials i els col·legis professionals durant el 2021

	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Col·legi d'Administradors de Finques de Barcelona-Lleida	3	-	-	-	-	-	3	-
Col·legi d'Advocats de Girona	1	-	-	-	-	-	1	-
Col·legi d'Advocats de Lleida	2	1	-	-	-	-	1	-
Col·legi d'Advocats de Manresa	2	1	1	-	-	-	-	-
Col·legi d'Advocats de Sant Feliu de Llobregat	1	-	-	-	-	-	1	-
Col·legi d'Advocats de Terrassa	1	-	-	-	-	-	1	-
Col·legi d'Advocats de Vic	1	-	-	-	-	-	1	-
Col·legi d'Arquitectes de Catalunya	1	-	-	-	-	-	1	-
Col·legi d'Odontòlegs i Estomatòlegs de Catalunya	1	1	-	-	-	-	-	-
Col·legi de l'Advocacia de Tarragona	4	2	1	-	-	-	1	-
Col·legi de Metges de Tarragona	1	-	-	-	1	-	-	-
Col·legi de Periodistes de Catalunya	1	-	-	-		-	-	1
Col·legi Notarial de Catalunya	1	-	-	-	1	-	-	-
Col·legi Oficial de Metges de Barcelona	6	3	-	-	-	-	3	-
Col·legi Oficial de Psicologia de Catalunya	2	1	-	-	-	-	1	-
Col·legi Oficial de Veterinaris de Barcelona	1	-	-	-	-	-	1	-
Col·legi Oficial de Veterinaris de Girona	1	-	-	-	-	-	1	-
Consell de Col·legis de Metges de Catalunya	1	1	-	-	-	-	-	-
Consell de l'Advocacia Catalana (CICAC)	1	-	-	-	-	-	1	-
Il·lustre Col·legi de l'Advocacia de Barcelona	10	1	2	-	-	-	7	-
Il·lustre Col·legi de l'Advocacia de Sabadell	1	-	-	-	-	-	1	-
Total	**43**	**11**	**4**	**0**	**2**	**0**	**25**	**1**

29. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb els consorcis durant el 2021

	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Autoritat del Transport Metropolità (ATM)	51	8	4	-	13	1	24	1
Consorci Besòs Tordera	1	1	-	-	-	-	-	-
Consorci d'Aigües Costa Brava Girona	1	1	-	-	-	-	-	-
Consorci d'Aigües de Tarragona	1	-	1	-	-	-	-	-
Consorci d'Atenció a les Persones de l'Alt Urgell	1	1	-	-	-	-	-	-
Consorci d'Educació de Barcelona	186	25	17	66	48	-	28	2
Consorci de l'Habitatge de l'Àrea Metropolitana de Barcelona	4	-	1	1	-	-	2	-
Consorci de les Drassanes Reials i Museu Marítim de Barcelona	1	1	-	-	-	-	-	-
Consorci de Serveis Socials de Barcelona	28	7	6	1	-	-	13	1
Consorci del Barri de la Mina	1	1	-	-	-	-	-	-
Consorci del Besòs	2	-	-	-	-	-	1	1
Consorci del Patrimoni de Sitges	1	-	1	-	-	-	-	-
Consorci per a la Normalització Lingüística	6	1	2	-	-	-	3	-
Consorci Port de Mataró	1	-	1	-	-	-	-	-
Consorci Sanitari de Barcelona	1	-	-	-	-	-	1	-
Consorci Servei de Recaptació Cerdanya-Ripollès	1	-	-	-	-	-	1	-
Consorci Transport Públic de l'Àrea de Lleida ATM	1	-	1	-	-	-	-	-
Total	**288**	**46**	**34**	**68**	**61**	**1**	**73**	**5**

30. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les companyies prestadores de serveis d'interès general durant el 2021

	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Companyies d'aigües	96 15,5%	15 15,6%	44 45,8%	13 13,5%	-	-	24 25,0%	-
Companyies de gas	79 12,8%	7 8,9%	49 62,0%	-	-	-	21 26,6%	2 2,5%
Companyies elèctriques	323 52,2%	55 17,0%	168 52,0%	2 0,6%	-	1 0,3%	97 30,0%	-
Companyies telefòniques	119 19,2%	16 13,4%	73 61,3%	-	-	-	26 21,8%	4 3,4%
Companyies de transport	2 0,3%	-	2 100,0%	-	-	-	-	-
Total	**619 100,0%**	**93 15,0%**	**336 54,3%**	**15 2,4%**	-	-	**168 27,1%**	**6 1,0%**

30.1. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les companyies d'aigua durant el 2021

	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Aigües de Barcelona (AGBAR)	92	12	43	13	-	-	24	-
Aigües de Girona, Salt i Sarrià de Ter, SA	2	2	-	-	-	-	-	-
Aigües Sabadell	1	-	1	-	-	-	-	-
Aqualia - Servei municipal d'aigües de la Bisbal del Penedès	1	1	-	-	-	-	-	-
Total	**96**	**15**	**44**	**13**	**0**	**0**	**24**	**0**

30.2. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les companyies de gas durant el 2021

	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Naturgy	79	7	49	-	-	-	21	2
Total	**79**	**7**	**49**	**0**	**0**	**0**	**21**	**2**

30.3. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les companyies elèctriques durant el 2021

	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
ENDESA	312	53	161	2	-	1	95	-
Iberdrola. Delegació Catalunya	11	2	7	-	-	-	2	-
Total	**323**	**55**	**168**	**2**	**0**	**1**	**97**	**0**

30.4. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les companyies telefòniques durant el 2021

	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Orange	25	2	15	-	-	-	7	1
Telefónica España, SAU	79	13	47	-	-	-	16	3
Vodafone Catalunya	15	1	11	-	-	-	3	-
Total	**119**	**16**	**73**	**0**	**0**	**0**	**26**	**4**

30.5. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les companyies de transport durant el 2021

	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Vueling	1	-	1	-	-	-	-	-
Administrador de Infraestructuras Ferroviarias (ADIF)	1	-	1	-	-	-	-	-
Total	**2**	**0**	**2**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**

31. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb altres entitats durant el 2021

	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Acuamed	1	-	1	-	-	-	-	-
Aeroport de Sabadell	1	-	-	-	-	-	1	-
Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea (AENA)	1	1	-	-	-	-	-	-
Áltima	3	-	1	-	-	-	2	-
Autoritat Catalana de Protecció de Dades (APDCAT)	5	-	-	-	-	-	3	2
Banc Sabadell	1	1	-	-	-	-	-	-
Banco Santander	1	1	-	-	-	-	-	-
BBVA	1	1	-	-	-	-	-	-
CaixaBank	1	1	-	-	-	-	-	-
Comandància de la Guàrdia Civil a Girona	1	1	-	-	-	-	-	-
Comissió de Garantia del Dret d'Accés a la Informació Pública	1	-	-	-	-	-	1	-
Confederación Hidrográfica del Ebro	2	1	1	-	-	-	-	-
Federació Catalana de Patinatge	2	2	-	-	-	-	-	-
Federació d'Entitats Excursionistes de Catalunya (FEEC)	1	-	-	1	-	-	-	-
Institut d'Estudis Catalans	1	1	-	-	-	-	-	-
SAREB	4	1	2	-	-	-	1	-
Total	**27**	**11**	**5**	**1**	**0**	**0**	**8**	**2**

32. Institucions a les quals es trasllada la queixa

	N	%
Fiscalia de Menors de Barcelona	7	7,1
Fiscalia de Menors de Girona	2	2,0
Fiscalia de Menors de Lleida	2	2,0
Fiscalia de Menors de Tarragona	2	2,0
Fiscalia del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya	1	1,0
Jutjat Vigilància Penitenciària 3 Catalunya	1	1,0
Registre Civil de l'Hospitalet	1	1,0
Tribunal Superior de Justícia de Catalunya	83	83,8
Total	**99**	**100,0**

32.1. Nombre de trasllats de queixes a defensors estrangers

	Total	Rebudes		Traslladades	
		N	%	N	%
Raonador del Ciutadà del Principat d'Andorra	1	-	0,0	1	100,0
International Association of Language Commissioners	1	-	0,0	1	100,0
Folketingets Ombudsman / Danish Parliamentary Ombudsman	1	-	0,0	1	100,0
Le Médiateur du Maroc / Diwan al Madhalim	1	-	0,0	1	100,0
The European Ombudsman	2	1	50,0	1	50,0
Total	**6**	**1**	**16,7**	**5**	**83,3**

32.2. Nombre de trasllats de queixes a defensors autonòmics i al defensor estatal

	Total	Rebudes		Traslladades	
		N	%	N	%
Ararteko	1	-	0,0	1	100,0
Defensor del Pueblo Andaluz	1	1	100,0	-	0,0
Defensor del Pueblo de España	185	-	0,0	185	100,0
Defensor del Pueblo de Navarra	1	-	0,0	1	100,0
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana	4	1	25,0	3	75,0
Valedora do Pobo	2	1	50,0	1	50,0
Total	**194**	**3**	**1,5**	**191**	**98,5**

32.3. Nombre de trasllats de queixes a defensors locals

	Total	Rebudes		Traslladades	
		N	%	N	%
Defensa Ciutadana de Vilassar de Dalt	1	-	0,0	1	100,0
Defensor de la Ciutadania de Badalona	1	-	0,0	1	100,0
Defensor de la Ciutadania de Santa Coloma de Gramenet	1	-	0,0	1	100,0
Defensor del Ciutadà de Mataró	2	1	50,0	1	50,0
Defensora de la Ciutadania de Girona	3	2	66,7	1	33,3
Síndic de Greuges de Sant Cugat del Vallès	15	12	80,0	3	20,0
Síndic de Greuges Municipal de Cornellà de Llobregat	18	8	44,4	10	55,6
Síndic de Greuges Municipal de Reus	5	4	80,0	1	20,0
Síndic Municipal de Greuges de Gavà	5	3	60,0	2	40,0
Síndic Municipal de Greuges de Manlleu	4	4	100,0	-	0,0
Síndic Municipal de Greuges de Vic	5	2	40,0	3	60,0
Síndic Municipal de Greuges de Viladecans	2	2	100,0	-	0,0
Síndic Personer de Mollet	7	5	71,4	2	28,6
Sindica de Greuges d'Igualada	2	2	100,0	-	0,0
Síndica de Greuges de l'Hospitalet de Llobregat	9	3	33,3	6	66,7
Síndica Municipal de Greuges de la Seu d'Urgell	1	1	100,0	-	0,0
Síndica Municipal de Greuges de Lleida	23	15	65,2	8	34,8
Síndica Municipal de Greuges de Sabadell	17	11	64,7	6	35,3
Síndica Municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat	5	2	40,0	3	60,0
Síndica Municipal de Greuges de Terrassa	57	34	59,6	23	40,4
Sindicatura de Greuges de Barcelona	68	55	80,9	13	19,1
Total	**251**	**166**	**66,1**	**85**	**33,9**

33. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb òrgans estatutaris i legislatius durant el 2021

	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Consell de l'Audiovisual de Catalunya	3	1	-	1	-	-	-	1
Parlament de Catalunya	10	3	1	2	-	-	1	3
Total	**13**	**4**	**1**	**3**	**0**	**0**	**1**	**4**

2.6. VALORACIÓ DEL SERVEI DEL SÍNDIC DE GREUGES

L'any 2021 s'ha mantingut la tendència de l'any anterior quant a la modalitat de treball al Síndic de Greuges de Catalunya. De fet, s'ha continuat mantenint la modalitat de teletreball en la majoria d'unitats i de serveis de la institució, sempre garantint el servei presencial d'atenció a les persones, en què el sistema de cita prèvia es configura com a preferent, però no com a substitutori, amb l'objectiu que les persones usuàries puguin acudir a presentar la seva queixa o consulta a la institució. També s'ha tornat a impulsar el Servei d'Atenció a les Persones itinerant, que, com a conseqüència de la pandèmia, no es podia desplaçar pel territori i es mantenia l'atenció per telèfon o videotrucada.

En el decurs de l'any 2021, el Síndic ha continuat treballant en àmbits com ara l'administració digital, la implementació del sistema de gestió documental electrònica i arxiu digital, el desenvolupament d'indicadors per avaluar les càrregues de treball o l'impuls i la implementació de nous models de gestió en matèria d'atenció a les persones.

En el decurs d'aquest apartat, es detallarà l'evolució en el compliment d'aquests àmbits. Aquest punt també valora el compliment de la Carta de serveis i bona conducta administrativa i recull la valoració de les persones usuàries sobre el servei rebut a la institució.

1. Avançant en teletreball

Com a conseqüència de l'estat d'alarma Com a conseqüència de l'estat d'alarma decretat el 14 de març de 2020, el Síndic va impulsar el teletreball en la gran majoria de serveis i unitats, tenint present en tot moment la importància de donar la màxima cobertura de servei possible en la defensa dels drets i les llibertats públiques de la ciutadania. Tot i això, resta pendent, fins que es finalitzi el període d'emergència i es normalitzi la situació generada per la Covid-19, la definició per al 2022 de la manera com s'aplicarà aquest tipus de modalitat de treball.

2. Avançant en transformació digital

Durant l'any 2021, el Síndic de Greuges ha encarregat externament l'estudi de les possibilitats d'implementació d'intel·ligència artificial en les seves funcions per a l'assoliment d'una major eficàcia i eficiència que reverteixi de manera positiva en la ciutadania. Com a conseqüència d'aquest estudi, s'està iniciant la introducció d'eines que desenvolupin l'obertura automatitzada d'expedients a partir del llenguatge natural i amb la supervisió de personal de la institució. Tot i això, la manca de diversitat d'aquest tipus d'eines en català en condiciona en bona mesura el desenvolupament.

Pel que fa a la tramitació electrònica, en el decurs d'aquests anys es continua incrementant la implementació electrònica de sèries documentals a la institució. La implementació d'aquestes funcionalitats ha permès millorar l'estructura, i també la recuperació de la informació a la institució, i incrementar el nivell de coneixement de les actuacions del Síndic entre el personal, fet que reverteix positivament en la seva eficàcia.

Així mateix, s'ha format el personal de la institució en la nova versió del document de seguretat, que recull les darreres modificacions normatives en matèria de protecció de dades, concretament l'entrada en vigor del Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades, i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE, i també de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, incloent-hi les mesures relatives la modalitat de teletreball o treball a distància.

En l'àmbit extern, mentre que l'any 2020 es trametia el 97,6% de les notificacions a les

persones interessades de manera electrònica i segura, aquest any aquest percentatge s'ha reduït fins arribar al 83,12%. En relació amb les administracions, aquest percentatge actualment és del 91,42%.

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

L'any 2020 ha suposat un canvi en les Durant l'any 2021 s'ha implementat una sèrie de mesures dirigides a donar resposta al canvi de tendència quant a l'atenció a les persones, que es va accentuar arran de les mesures de restricció de la mobilitat de l'any 2020.

Així, s'ha aprovat la Resolució de 19 de maig de 2021, per la qual es crea el programa temporal de millora de la qualitat del servei i d'impuls a l'administració digital en l'atenció a les persones del Síndic de Greuges, amb els objectius següents:

- Redissenyar el model institucional d'atenció a les persones, ubicant la ciutadania en el centre de la institució.

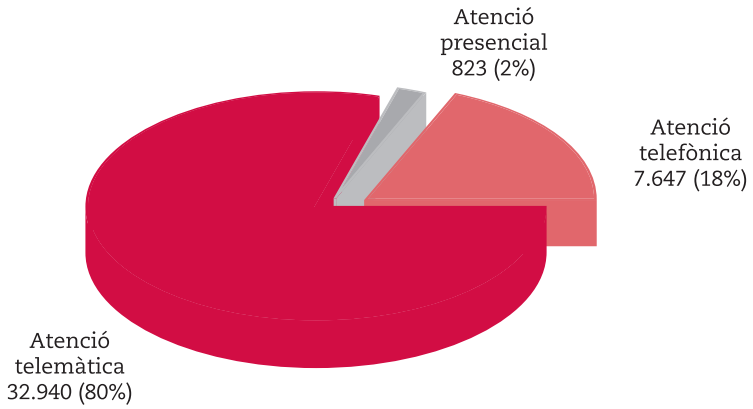
- Fomentar la proximitat territorial, impulsant solucions creatives que arribin a totes les persones, independentment de les seves circumstàncies socials, econòmiques i territorials.

- Simplificar al màxim possible la tramitació interna per garantir la millor i més ràpida resposta possible a les persones.

Com a conseqüència de l'aprovació d'aquest programa, s'ha constituït el Grup de Treball d'Atenció a les Persones, integrat per personal de totes les unitats i perfils de la institució, per abordar-ne el desenvolupament específic.

Pel que fa als mecanismes d'entrada de queixes i consultes, l'atenció telemàtica esdevé el principal mitjà d'interacció de la ciutadania (79,5%) i l'Administració en relació amb el Síndic, mentre que la telefònica suposa un 18,5% i l'atenció presencial s'ha vist reduïda a un 2% del conjunt.

Pel que fa a l'atenció telemàtica, un 66% de la documentació es rep mitjançant correu electrònic; el 26,9%, mitjançant formulari web, i un 7,1%, mitjançant la seu electrònica. De fet, aquesta darrera eina, si bé s'ha convertit en un mitjà d'accés a la documentació dels expedients del Síndic, és utilitzada per tramitar principalment per persones jurídiques, de l'Administració o d'altres defensories que no disposen del servei de tramesa electrònica d'EACAT.



	2020	2021	Variació (%)
Atenció presencial	659	823	24,8
Atenció telemàtica	27.997	32.940	17,7
Atenció telefònica	6.161	7.647	24,2

4. Avançant en transparència

Des de l'aprovació de 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 incrementat en el decurs dels anys, fet que demostra l'interès cada cop més creixent de la ciutadania en la defensa dels seus drets respecte de l'Administració i els afers públics en general. A més, l'aprovació del Decret 8/2021, de 9 de febrer, sobre la transparència i el dret d'accés a la informació pública, ha permès concretar la informació pública i el dret d'accés.

En el cas del Síndic de Greuges es va aprovar la Instrucció 1/2021, de 10 de març, sobre l'accés als expedients de queixa i a altra informació del Síndic de Greuges, per concretar com s'havien de tramitar ambdós tipologies d'expedients per garantir l'accés de la ciutadania, d'acord amb la normativa vigent. Així mateix, s'ha format el conjunt del personal en aquesta matèria i el coneixement en l'àmbit de transparència esdevé una formació valorada especialment en els processos de selecció del personal. Aquesta instrucció està disponible en el portal de transparència del web del Síndic.

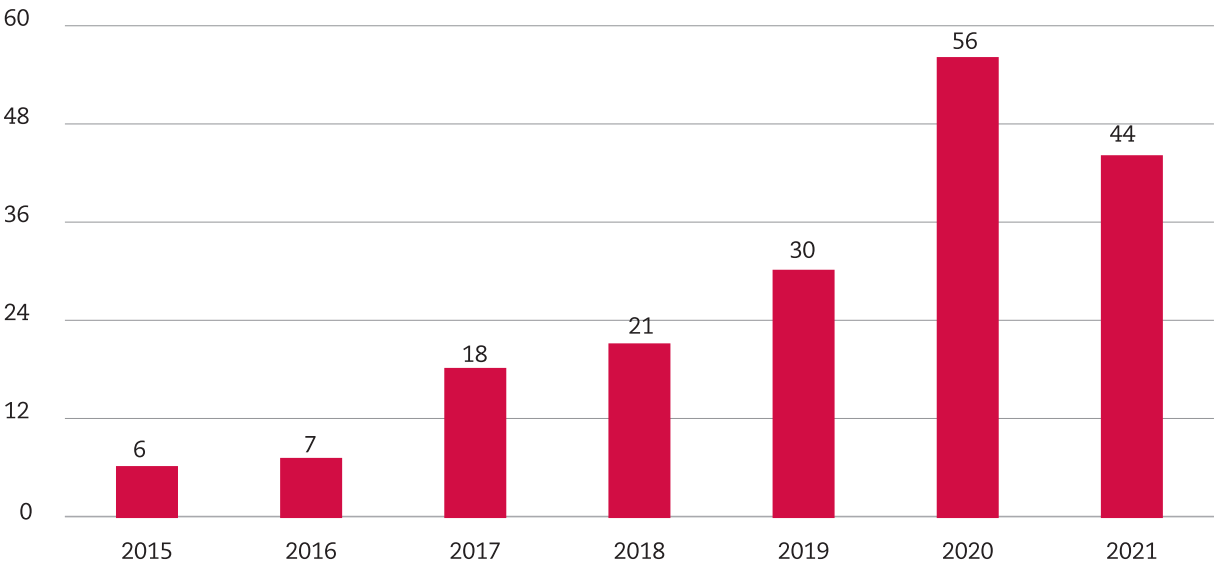
S'ha reduït lleugerament el nombre de sol·licituds d'accés a la informació pública respecte a l'any 2020

De fet, tal com es pot veure en la taula següent, s'ha reduït lleugerament el nombre de sol·licituds d'accés a la informació pública.

En l'àmbit de publicitat activa, el Síndic ha continuat actualitzant la informació i publicant nous continguts, especialment per incorporar la informació, tal com es preveu en la llei i el decret de recent aprovació. De fet, en un context com l'actual, la publicitat activa pren una importància més significativa, i l'exercici de les administracions i institucions públiques s'ha de centrar a millorar tant l'actualització de la informació com l'automatització de la publicació de continguts.

En relació amb l'àmbit de govern obert, cal assenyalar que el Síndic de Greuges encara no disposa d'un portal en què es publiquin les dades de la institució, objectiu que es vol assolir en els pròxims anys.

Taula 34: Nombre de sol·licituds d'accés a la informació pública



5. Avançant en eficàcia i eficiència

Per mesurar l'eficàcia i l'eficiència, s'ha desagregat el temps total d'expedients de queixa i actuacions d'ofici tramitats al Síndic de Greuges durant el 2021 en temps del Síndic (comprèn els tràmits de l'acusament de recepció, la sol·licitud d'ampliació de dades a la persona interessada, la comunicació a l'Administració de la queixa, la sol·licitud d'informació a les administracions o empreses i la resolució de la queixa), el temps de durada de la tramitació de l'expedient en l'Administració (comprèn la comunicació a l'Administració de la queixa, d'acord amb l'article 39 de la Llei 24/2009; el temps de resposta de la sol·licitud d'informació, i, si s'escau, la comunicació de la resolució) i el temps que triga la persona interessada a trametre la resposta a les demandes d'informació.

35. Temps de tramitació dels expedients del Síndic per subjecte

	Síndic	Administració	Persona interessada
Actuacions	18.629	18.186	7.339
Dies	59,88	84,56	31,69

Hi ha hagut una reducció significativa de les dades de l'Administració (expedients en què el tràmit ha finalitzat) respecte de 2020, atès que s'ha normalitzat l'activitat de les administracions, que s'han adaptat a la nova situació, fet que no es produïa durant el primer semestre de 2020.

Pel que fa al Síndic, també s'ha produït un increment en els temps de tramitació, motivat, en bona mesura, per l'increment en el volum d'actuacions del conjunt de la institució.

En relació amb les persones interessades, es reprodueix la dinàmica d'altres anys entre les persones interessades que presenten immediatament la informació que es requereix respecte a les persones interessades que finalitzen per desistiment les queixes o que no responen a la sol·licitud d'ampliació de dades.

6. Avançant en igualtat

Després de dos anys de l'entrada en vigor, el Pla d'igualtat del Síndic de Greuges, que recull un conjunt d'actuacions externes, en la mesura que es preveu la intervenció del Síndic tant en la Llei 17/2015, de 2 de juliol, d'igualtat efectiva entre homes i dones, com en la Llei 11/2014, de 10 d'octubre, per garantir els drets de lesbianes, gais, bisexuals, transgèneres i intersexuals i per erradicar l'homofòbia, la bifòbia i la transfòbia, i també mesures internes per garantir la igualtat i no-discriminació entre el personal de la institució, durant l'any 2021 s'han desplegat diverses actuacions com ara:

- S'ha inclòs en la seu electrònica i el gestor d'expedients del Síndic de Greuges de Catalunya del nom sentit.
- S'ha incrementat el nombre d'actuacions d'ofici en l'àmbit d'igualtat de gènere i discriminacions per orientació sexual.
- S'ha incrementat el nombre de reunions amb el teixit associatiu tant en l'àmbit d'igualtat de gènere com de persones LGTBI.
- S'ha valorat especialment la formació en perspectiva de gènere i drets del col·lectiu LGTBI en processos de selecció de personal.
- S'han incrementat les mesures de conciliació de la vida laboral i familiar i de foment de la corresponsabilitat en l'àmbit familiar.
- S'ha aprovat la Instrucció 4/2021, sobre el procediment de prevenció i actuació davant situacions conflictives.
- S'ha millorat la paritat entre dones i homes en les autories dels informes encarregats.

- S'ha incrementat el nombre d'hores formatives en matèria d'igualtat i no-discriminació per orientació sexual

7. Avançant en accessibilitat

En compliment del Reial decret 1112/2018, de 7 de setembre, sobre accessibilitat dels llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils del sector públic, es continua treballant perquè tota la documentació adreçada a les persones interessades es faci mitjançant documents accessibles amb plenes garanties.

No obstant això, el Síndic té pendent la implementació, fruit de la diagnosi feta en matèria d'accessibilitat, del conjunt d'instruments per garantir la plena accessibilitat del web i de les pàgines complementàries com ara el web de resolucions i la seu electrònica del Síndic.

8. Carta de serveis

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

Seguint la tendència expressada en apartats anteriors, aquest any s'ha produït una reducció generalitzada en els terminis de tramitació pel que fa a tots els aspectes que avalua la Carta de serveis.

També cal destacar l'increment en el nombre de videoconferències, produït com a conseqüència del canvi de comportament de la ciutadania en relació amb els mitjans d'atenció.

36. Compromisos adquirits en la Carta de serveis

	Nombre de casos/any	Mitjana	Nivell de compliment
L'horari mínim d'atenció presencial és de dilluns a divendres de 8.30 a 18 hores.*	-	-	100%
Les consultes presencials es resolen el mateix dia en què la persona s'hagi presentat a la seu de la institució amb un temps màxim d'espera de 15 minuts.	823	2 minuts	99,9%
El Servei d'Atenció a les Persones (en endavant SAP) ha de donar resposta a les consultes d'informació escrites en un termini no superior a 3 dies hàbils des de la recepció de la sol·licitud.	3.750	2,88	73,2%
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.	8.977	0,50	90,8%
Un cop formulada la sol·licitud de videoconferència, el SAP, en un termini de 24 hores, ha d'acordar amb la persona interessada la data i l'hora per establir la connexió, que ha de tenir lloc en un termini no superior a 7 dies.	50	0,03	100%
L'acusament de recepció de la queixa s'ha d'enviar en un termini no superior a 2 dies hàbils des de l'entrada de l'escrit a la institució.	9.880	2,85	66,4%
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.	5.087	20,19	57,0%

	Nombre de casos/any	Mitjana	Nivell de compliment
Un cop s'hagin fet totes les investigacions que el Síndic estimi oportunes, se n'ha de notificar la resolució a la persona interessada i a l'Administració en un termini no superior a 30 dies des de la recepció de l'informe.	4.671	49,83	49,3%
Un cop l'Administració hagi comunicat l'acceptació o no de la resolució del Síndic, aquest ha de comunicar la finalització de l'expedient en un termini no superior a 15 dies hàbils.	1.100	32,13	37,3%
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.	520	23,2	63,4%

*Com a conseqüència de l'aplicació de les mesures recomanades pel PROCICAT per la COVID-19, els horaris d'atenció a les persones s'han modificat en diverses ocasions, motiu pel qual aquest compromís no es pot avaluar aquest any.

8. Valoració de les persones usuàries del servei del Síndic

Enguany s'han tramès 5.808 enquestes, que han respost 1.122 persones, la qual cosa representa el 17,2% del total enviat, xifra pràcticament idèntica a la dels anys anteriors.

L'anàlisi dels indicadors de perfil de les persones que contesten l'enquesta mostra que són majoritàriament dones (48%), amb estudis universitaris (54%), que treballen (57%) i amb una edat compresa entre els 35 a 64 anys (73%).

Pel que fa als indicadors de gestió, el 75% va fer una valoració molt bona o bona de l'atenció rebuda per part del personal, i el 58% està satisfet amb el contingut de la resolució. Pel que fa a la percepció del temps transcorregut fins a la resolució, un 39% l'ha valorat com a curt o molt curt, mentre que un 21% 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 (14%).

Pel que fa als aspectes susceptibles de millora, les persones enquestades han assenyalat la durada del procés (27%), un tracte més personalitzat (13%) i la informació que es facilita durant la tramitació (10%).

La nota mitjana obtinguda, amb una escala del 0 a 10, ha estat d'un 6,6, pràcticament idèntica que la de l'any anterior.

Pel que fa al grau de satisfacció del servei rebut, un 60% de les persones que han respost l'enquesta se senten molt satisfetes o satisfetes, mentre que un 18% de les persones se senten insatisfetes.

2.7. PRESÈNCIA TERRITORIAL DE L'OFICINA DEL SÍNDIC

La pandèmia i les mesures de restricció de la mobilitat associades han condicionat el servei d'atenció a les persones itinerant de l'oficina del Síndic. Fins a l'estiu es van haver d'atendre les persones de manera telemàtica, per trucada i videotrucada, sense desplaçament ni atenció presencial, però amb una data dedicada a cada municipi.

El 15 de juny es va fer el primer desplaçament presencial del 2021 a Castelldefels i a partir del juliol ja es van generalitzar.

> **Al llarg del 2021 l'equip del Síndic ha fet 115 desplaçaments, 41 presencials i 74 telemàtics**

Malauradament, a principis de 2022, ha calgut tornar als desplaçaments telemàtics en espera que les dades sanitàries millorin.

Un cop represa la presencialitat i aprofitant l'experiència adquirida durant els mesos d'atenció només telemàtica, s'ha ofert a les persones que demanaven el servei poder triar entre atenció presencial o telemàtica, de manera que es pogués oferir un servei més complet i flexible.

En total, durant el 2021 l'oficina del Síndic s'ha desplaçat 115 vegades, 74 de manera telemàtica i 41 també amb atenció presencial.

S'han visitat 89 municipis, tots els que tenen conveni d'atenció singularitzada, la majoria de capitals de comarca, les ciutats més poblades del país, i a la Cerdanya s'ha fet atenció telemàtica d'àmbit comarcal. A l'Aran, tot i que la difusió també és comarcal, es va fer atenció presencial a Vielha.

En total, s'han recollit 880 queixes i s'han fet 762 consultes, amb un total de 1.642 actuacions.

*Barcelona: El Clot i el Camp de l'Arpa, l'Esquerra de l'Eixample, Ciutat Meridiana, Sarrià i les Tres Torres

- Localitats on el Síndic ha fet un desplaçament puntual l'any 2021
- Localitats amb què el Síndic té un conveni de supervisió singular i on ha fet un desplaçament el 2021

37. Nombre de queixes i consultes recollides en els desplaçaments de l'oficina del Síndic el 2021

Municipi	Data de desplaçament	Queixes	Consultes	Total
Badalona	12/01/21	12	30	42
Sant Boi de Llobregat	13/01/21	13	31	44
Mollet del Vallès	14/01/21	0	3	3
Igualada	18/01/21	11	13	24
Cervera	20/01/21	4	5	9
Barberà del Vallès	21/01/21	8	11	19
Esplugues de Llobregat	25/01/21	9	8	17
Sant Sadurní d'Anoia	26/01/21	3	5	8
Sant Vicenç de Castellet	27/01/21	1	6	7
Salt	02/02/21	4	7	11
Cambrils	03/02/21	6	7	13
El Prat de Llobregat	04/02/21	11	10	21
Ripoll	08/02/21	4	7	11
Sant Adrià de Besòs	09/02/21	7	11	18
Corbera de Llobregat	11/02/21	14	13	27
Sitges	16/02/21	5	6	11
Mataró	17/02/21	6	11	17
Granollers	18/02/21	7	16	23
Esparreguera	22/02/21	3	4	7
Castellar del Vallès	24/02/21	9	13	22
Cunit	25/02/21	7	5	12
El Clot i el Camp de l'Arpa (Barcelona)	01/03/21	25	27	52
Premià de Mar	02/03/21	7	8	15
Castellbisbal	03/03/21	9	13	22
Balaguer	09/03/21	4	5	9
Molins de Rei	10/03/21	8	7	15
Montblanc	11/03/21	0	2	2
Cerdanyola del Vallès	15/03/21	4	10	14
Manresa	16/03/21	10	16	26
Canet de Mar	18/03/21	7	5	12
Deltebre	22/03/21	1	3	4
Matadepera	23/03/21	6	3	9
Salou	18/03/21	3	4	7
Olot	08/04/21	4	7	11
Tàrrega	13/04/21	3	5	8
Caldes de Montbui	14/04/21	2	4	6

Municipi	Data de desplaçament	Queixes	Consultes	Total
Olesa de Montserrat	15/04/21	14	15	29
Tarragona	19/04/21	7	13	20
Manlleu	20/04/21	5	6	11
Blanes	21/04/21	15	17	32
Sant Andreu de la Barca	26/04/21	6	6	12
La Cerdanya	28/04/21	5	7	12
Moià	29/04/21	5	8	13
Òdena	04/05/21	0	3	3
Arenys de Munt	05/05/21	4	5	9
Sant Cugat del Vallès	06/05/21	7	5	12
Roses	10/05/21	3	4	7
Santa Perpètua de Mogoda	11/05/21	5	4	9
Vilafranca del Penedès	13/05/21	8	7	15
Sant Vicenç dels Horts	17/05/21	11	12	23
Solsona	18/05/21	1	3	4
Sarrià i les Tres Torres (Barcelona)	19/05/21	6	3	9
Les Franqueses del Vallès	25/05/21	3	8	11
Sant Quirze del Vallès	26/05/21	6	1	7
Lleida	27/05/21	12	13	25
Girona	31/05/21	8	1	9
Santa Coloma de Gramenet	02/06/21	1	3	4
Vila-seca	03/06/21	8	7	15
Sant Pol de Mar	07/06/21	3	1	4
Cubelles	09/08/21	10	6	16
Palau-solità i Plegamans	10/06/21	1	2	3
Montcada i Reixac	14/06/21	17	8	25
Castelldefels	15/06/21	7	4	11
Vallirana	17/06/21	9	5	14
Manresa	21/06/21	9	6	15
La Roca del Vallès	22/06/21	11	5	16
Torroella de Montgri	28/06/21	10	6	16
Ulldecona	30/6/21	5	3	8
Sant Esteve Sesrovires	01/07/21	5	2	7
Malgrat de Mar	05/07/21	3	6	9
Cervera	06/07/21	10	1	11
Canovelles	07/07/21	6	7	13
Sant Vicenç de Castellet	08/01/21	2	5	7
Esplugues de Llobregat	13/07/21	4	13	17
Vilanova i la Geltrú	14/07/21	48	16	64
Vilanova i la Geltrú	15/07/21	6	2	8

Municipi	Data de desplaçament	Queixes	Consultes	Total
Esparreguera	09/09/21	8	8	16
La Seu d'Urgell	14/09/21	11	5	16
Torelló	15/09/21	8	8	16
Granollers	16/09/21	19	9	28
El Prat de Llobregat	20/09/21	16	7	23
La Creu Alta (Sabadell)	21/09/21	1	0	1
Miami Platja (Mont-roig del Camp)	27/09/21	11	4	15
Vilassar de Mar	29/09/21	19	5	24
Sitges	30/09/21	12	4	16
Sant Adrià de Besòs	05/10/21	6	1	7
Manresa	06/10/21	8	5	13
Empuriabrava (Castelló d'Empuries)	07/10/21	12	5	17
L'Esquerra de l'Eixample (Barcelona)	14/10/21	18	7	25
La Garriga	15/10/21	3	3	6
Castellar del Vallès	19/10/21	2	4	6
Castellbisbal	20/10/21	7	2	9
Olèrdola	21/10/21	0	2	2
Cerdanyola del Vallès	26/10/21	7	8	15
Vielha	27/10/21	7	3	10
Sant Andreu de Llavaneres	29/10/21	14	3	17
Salou	03/11/21	8	4	12
La Maurina (Terrassa)	04/11/21	3	3	6
Martorell	08/11/21	6	2	8
Puigcerdà	10/11/21	3	4	7
Sector Est (Girona)	11/11/21	18	7	25
L'Hospitalet de Llobregat	16/11/21	9	3	12
Santa Perpètua de Mogoda	17/11/21	4	1	5
Tarragona	18/04/21	20	6	26
Cardedeu	22/11/21	8	2	10
Sort	23/10/21	9	7	16
Ribes (Sant Pere de Ribes)	25/11/21	12	4	16
Caldes de Montbui	30/11/21	2	2	4
Les Franqueses del Vallès	01/11/21	3	2	5
Balàfia (Lleida)	02/12/21	10	10	20
Ciutat Meridiana (Barcelona)	14/12/21	4	6	10
Sant Vicenç dels Horts	15/12/21	10	5	15
Móra d'Ebre	16/12/21	5	5	10
Manresa	21/12/21	3	1	4
Reus	22/12/21	11	5	16
Total		**880**	**762**	**1.642**

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 amb què el Síndic de Greuges ordena la seva actuació.

En la majoria de casos no es tracta de queixes singulars, sinó de casuístiques que han donat lloc a l'obertura de diversos expedients de queixa o actuacions d'ofici. En aquest sentit, són escrits que pretenen servir com a categories per als casos que el Síndic ha treballat al llarg de l'any 2021. Tots els casos que es presenten o bé aborden una problemàtica que és l'arrel de diverses queixes o bé el que s'aborda són problemàtiques diverses, però que mantenen una clara connexió entre elles. Com es podrà apreciar en llegir-ho, les recomanacions que es fan tenen una validesa general.

Aquestes categories es complementen amb l'exposició de dues o tres queixes rebudes corresponents a cada matèria. 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.

POLÍTIQUES SOCIALS

1. ESTRATÈGIA DE VACUNACIÓ CONTRA LA COVID-19

Des de l'aparició del virus SARS-CoV-2, la investigació per obtenir una vacuna per fer-hi front ha estat una prioritat, i tan bon punt, al darrer trimestre de 2020, es van tenir notícies esperançadores sobre el resultat dels estudis elaborats, els estats van començar a treballar en una estratègia de vacunació i en la determinació de grups prioritaris per rebre-la. Tot i això, des de l'inici de la comercialització van ser diversos els problemes al voltant del lliurament de les dosis de vacunes inicialment acordades amb la Unió Europea, i això va fer que s'hagués de modificar diverses vegades el pla de vacunació previst per adaptar-lo a les dosis reals disponibles, amb la incertesa que això comporta.

Al territori espanyol es parteix d'una estratègia comuna, fruit de la coordinació entre el Ministeri de Sanitat i totes les comunitats autònomes, que es plasma en el document "Estratègia de vacunació davant de la COVID-19 a Espanya", que es va actualitzant.

Tal com recull aquest document, l'objectiu de la vacunació és prevenir la malaltia i reduir-ne la gravetat i la mortalitat, a més de disminuir l'impacte de la pandèmia sobre el sistema assistencial i l'economia, amb la protecció especialment dels grups més vulnerables.

A partir d'aquesta estratègia comuna, el Departament de Salut ha organitzat l'administració de la vacunació a Catalunya, i en l'acompliment d'aquesta tasca les persones destinatàries s'han trobat amb incidències de diversa índole que són les que han posat en coneixement del Síndic de Greuges. Arran de l'anàlisi de les queixes, el Síndic ha fet arribar al Departament de Salut les seves consideracions en l'àmbit de l'actuació d'ofici 144/21, més enllà de les que ja ha formulat a l'Administració sanitària sobre aspectes concrets en la tramitació individual de les queixes.

Com a qüestió prèvia, el Síndic destaca que es parteix d'una situació absolutament excepcional com és la irrupció del virus SARS-CoV-2 a tot el món, i com ho són també les decisions que les autoritats sanitàries han hagut de prendre després de fer les valoracions oportunes d'acord amb el criteri dels experts que les assessoren per fer front al problema important de salut pública que planteja una crisi sanitària com aquesta. En aquesta línia, no es pot deixar de destacar l'enorme esforç que s'ha fet en la investigació per aconseguir les vacunes contra el llotge, l'esforç de distribució i organització de les administracions per vacunar totes les persones que l'han demanat i, sens dubte, l'esforç ingent de tots els professionals implicats en el desenvolupament de l'execució de l'estratègia de vacunació prevista.

> **L'Administració sanitària ha de millorar clarament la recepció i la resolució d'incidències relacionades amb la vacunació**

Això no obstant, s'han rebut moltes queixes i consultes relacionades amb diverses incidències que, com a tret comú, exposaven la manca d'un lloc clar on dirigir-se per comunicar qualsevol contratemps relacionat amb la vacunació. Sovint les persones explicaven que el CAP les redirigia al 061 i viceversa, o bé que al 061 s'obria una incidència cada cop que una persona trucava per interessar-se per la resolució de la incidència ja posada en coneixement anteriorment, cosa que feia pensar que no s'havia fet cap actuació per corregir la situació.

Davant d'això, el Síndic ha recomanat al Departament de Salut que es revisin els procediments de resolució d'incidències perquè puguin ser àgil i sigui la mateixa en tots els casos, i que s'asseguri que els professionals implicats coneixen els procediments, especialment els que atenen les trucades al 061, però també els d'atenció primària, que és on sovint es dirigeixen les persones. En aquesta mateixa línia, també ha insistit en la importància de trametre la informació a la persona afectada, ja que el silenci de l'Administració té un efecte molt negatiu en les seves relacions amb la persona interessada, encara que s'estigui treballant en la resolució de la incidència.

Pel que fa a la priorització en la vacunació, malgrat que les autoritats sanitàries insisteixen que el risc més alt és l'edat, el fet que la patologia que presenta una persona pogués ser objecte de priorització per davant del

criteri de l'edat va fer que es rebessin moltes queixes de persones que exposaven que la seva situació mèdica les convertia en persones de risc davant el coronavirus i que, per tant, consideraven que se les havia de vacunar abans que hi poguessin accedir per edat.

> **Cal possibilitar la vacunació a les persones especialment vulnerables**

El Síndic és del parer que, tenint en compte que es va optar per un sistema de priorització en la vacunació, calia haver establert correlativament alguna mesura de control que permetés avaluar els supòsits que, per les raons que fos, podien oferir algun tipus de dubte, i també les conseqüències que tenia no respectar la prioritat establerta, i més encara després que es tingués coneixement de la vacunació de persones alienes al grup establert com a prioritari en l'administració de vacunes en un moment donat. Tanmateix, no hi ha constància que s'hagi establert cap procediment en aquesta línia.

La vacunació dels agents de la Policia Nacional i de la Guàrdia Civil destinats a Catalunya també va ser objecte de polèmica i va fer que el Síndic, en l'àmbit d'una actuació d'ofici específica, recomanés que en cas que en el futur fos necessària qualsevol actuació que requerís coordinació entre les administracions implicades (com podria ser l'administració d'una tercera dosi de vacuna) aquestes treballin plegades amb prou celeritat per garantir un ritme de vacunació com més homogeni millor entre tots els agents dels cossos i les forces de seguretat que presten els serveis a Catalunya.

D'altra banda, la vacunació dels cuidadors de persones dependents ha suscitat tot un seguit de queixes de persones que, tot i no tenir reconeguda la consideració de cuidadors no professionals en el sentit que recull la normativa sobre dependència, sí que es fan càrrec dels seus familiars, amb qui conviuen, encara que no tinguin reconegut un grau de dependència, o fins i tot, quan tenint-lo reconegut, no acudeixen a un centre de dia, precisament perquè els familiars se'n fan càrrec a casa. Cal recordar que l'estratègia preveu que només es vacunin els cuidadors informals quan es tracti de persones gran dependents (amb un grau III de dependència reconegut) i de persones amb dependència reconeguda de grau II i si acudeixen a un centre de dia.

També ha estat motiu de polèmica el nombre de persones que en una mateixa llar tenen la consideració de cuidadors a efectes de vacunació perquè, mentre que en alguns casos la vacunació s'ha limitat a una sola persona, en d'altres s'ha optat per vacunar totes les persones convivents, segons el que es manifestava en algunes queixes i alguna notícia en els mitjans de comunicació.

> **Cal continuar avançant en la vacunació per aconseguir la immunitat de grup**

L'accés a les instruccions emeses pel Departament de Salut en relació amb aquestes persones ha fet que el Síndic considerés que no són prou clares i, per tant, ha recomanat treballar perquè totes les instruccions siguin com més explícites millor per evitar diverses interpretacions i, conseqüentment, possibles conflictes. També han estat nombroses les queixes i consultes de persones que, havent patit el coronavirus, no se'ls ha administrat una segona dosi de la vacuna. Respecte d'aquesta circumstància, és una realitat que s'ha actuat de manera desigual tenint en compte, a més, que a les persones que van presentar símptomes en els primers mesos de l'any 2020 no se'ls va fer cap prova. En aquestes circumstàncies, hi ha persones a qui s'ha administrat una segona dosi de vacuna, tot i haver passat la malaltia, mentre que a d'altres en igual situació no se'ls ha administrat.

Encara que l'actualització del document de l'Estratègia de vacunació d'11 de maig de 2021 recull que a les persones de seixanta-cinc anys o menys amb diagnòstic d'infecció abans de rebre la primera dosi se'ls administrarà una sola dosi, no sempre s'ha actuat de la mateixa manera.

En el cas de persones especialment vulnerables, i encara que algunes tinguessin targeta sanitària individual, preocupava que no poguessin tenir l'opció d'accedir a la vacunació, tenint en compte, a més, que en molts casos presenten una situació de salut complicada. Tot i que se sap que el Departament de Salut va

establir punts de vacunació que permetien a aquestes persones accedir a la vacunació, es desconeix la resposta a la mesura ni si avui dia es té constància que hi pugui haver persones que pertanyen a aquest col·lectiu i que encara no hagin pogut tenir accés a la vacunació.

Malgrat que no s'ha rebut cap queixa, arran del rebuig de vacunes preparades per un desajust de la previsió amb la realitat, el Síndic ha recomanat que s'ajusti la preparació de les dosis de vacuna a la demanda efectiva per no permetre que es malbarati ni una sola dosi de vacuna. I, en qualsevol cas, explorar alternatives abans que es desaprofitin o caduquin.

Finalment, tot i que un percentatge important de la població catalana ja ha pogut tenir accés a la pauta completa de vacunació, encara queden qüestions pendents en aquest àmbit, com ara la vacunació dels infants, la decisió d'inocular una tercera dosi en determinats col·lectius o la possibilitat que en el futur es pugui ampliar a més franges d'edat, entre d'altres. Per això, el Síndic ha recomanat continuar avançant en la vacunació per aconseguir la immunitat de grup a què es refereixen els experts, sense perdre de vista que la pandèmia encara no ha estat superada, i parar especial atenció en les franges d'edat en què l'índex de vacunació encara té molt marge de millora; i, així mateix, promoure que els professionals sanitaris atenguin i proporcionin tota la informació relacionada amb la vacunació a les persones que puguin tenir dubtes.

Queixa 05776/2021

El promotor de la queixa exposa que a la seva àvia de vuitanta-un anys encara no se li ha programat la vacunació. En posar-se en contacte amb el seu centre d'atenció primària, li van indicar que no disposaven de les dades de contacte de la persona interessada perquè feia temps que no hi havia anat i tampoc no tenia professionals de referència assignats.

En vista d'aquesta informació, el Síndic va suggerir al Departament de Salut que donés les ordres oportunes perquè es programés a la persona interessada la vacuna sense més demora, tenint en compte que ja feia temps que s'havia obert la convocatòria per a la franja d'edat a què pertany. Finalment, es va vacunar la persona interessada a finals de juliol.

Queixa 06001/2021

La promotora de la queixa exposa el desacord que no se li administri la segona dosi de la vacuna contra la Covid-19 pel fet que a l'abril de l'any 2020 ja va patir la malaltia.

El Departament de Salut va informar la interessada que l'Estratègia de vacunació només preveia una dosi en aquests casos, però que davant la voluntat que se li administrés igualment, se li va programar la segona dosi.

2. SITUACIÓ DE L'ATENCIÓ PRIMÀRIA DURANT LA PANDÈMIA

En l'informe de l'any passat ja es va fer referència a les afectacions en l'atenció primària i la programació de visites en la situació de pandèmia i enguany s'han continuat rebent queixes.

Ja fa anys que l'atenció primària arrossega una situació molt difícil i, any rere any, s'ha anat complicant de manera que els professionals han de suportar una pressió assistencial molt elevada en la majoria de centres, la qual cosa ha provocat no només el descontentament de molts d'ells, que es veuen desbordats en el seu dia a dia, sinó també el dels pacients que han d'atendre, que pateixen demores d'atenció molt importants. Així mateix, encara s'arrosseguen mancances derivades de la crisi econòmica de fa deu anys, que va afectar de manera molt notable la sanitat pública i de la qual a hores d'ara encara no s'han recuperat. En aquests anys, el Síndic ha fet arribar a l'Administració sanitària recomanacions i suggeriments sobre aquest assumpte.

Amb aquestes circumstàncies de partida, la irrupció de la Covid-19 i la necessitat d'actuar amb rapidesa han fet, a més, que s'hagin hagut de destinar molts recursos a fer-hi front, i això irremeiablement ha estat en detriment d'altres actuacions i ha contribuït a complicar encara més el panorama del sistema sanitari en general i de l'atenció primària en particular.

Actualment, les tasques relacionades amb l'atenció a la Covid-19, que no són poques, estan focalitzades en els CAP, de manera que s'han sumat a les que ja tenen assignades els seus professionals. Aquest increment important de tasques, tenint en compte la situació de partida descrita ha estat motiu de preocupació en aquesta institució, ja que no van acompanyades dels recursos humans suficients per poder-les atendre ni, sovint, de les mesures tecnològiques necessàries per fer-hi front. I això, essencialment, preocupa per la repercussió directa que té en l'atenció de les persones i en la seva salut.

Han estat moltes les queixes rebudes per les dificultats que tenen les persones per poder contactar per telèfon amb el centre i per les esperes perquè el metge de família els retorni la trucada. De les queixes rebudes i de la informació proporcionada pel Departament de Salut, se'n desprèn que no es disposa d'instruments amb capacitat suficient per atendre el volum de trucades dels usuaris del centre o fer visites telefòniques en un moment en què precisament s'han potenciat les visites no presencials. Així, aquesta previsió no ha anat acompanyada dels mitjans tecnològics suficients, de manera que en comptes de veure-ho com una alternativa vàlida ha estat percebuda per les persones afectades com un impediment en l'accessibilitat. Per això, el Síndic ha instat l'Administració a millorar les tecnologies perquè les persones percebin les eines complementàries de comunicació que se'ls ofereixen com una nova oportunitat de relacionar-se, i no com un entrebanc.

> **Cal millorar les tecnologies perquè les eines complementàries de comunicació que s'ofereixen es percebin com un avantatge i no com un entrebanc en l'accessibilitat**

En aquesta mateixa línia, una de les queixes més recurrents és el retorn de la visita presencial. A criteri del Síndic, moltes d'aquestes queixes es podrien haver evitat si l'alternativa oferta a la visita presencial hagués tingut una ràpida resposta. És per això que s'ha insistit que l'accés als CAP ha de ser àgil i s'ha de poder oferir una resposta en un temps raonable per evitar que les persones tinguin la sensació que se les desatén. En qualsevol cas, el Síndic ha recordat que les visites presencials s'han de garantir sempre que calguin i, en la mesura que la situació ho permeti, s'haurien d'anar incrementant per atendre patologies més enllà de l'urgent.

Tot i que el Síndic comparteix els avantatges de les eines telemàtiques que s'han potenciat i entén que es tracta d'una mesura molt positiva que s'hauria de mantenir en tots els casos en què no sigui necessària la presència de la persona al centre, considera, d'una banda, que agrada més a l'Administració sanitària que als pacients perquè moltes de les persones usuàries dels CAP són persones grans, o no tenen coneixements o eines per utilitzar les noves tecnologies, o simplement prefereixen una visita presencial perquè els mereix més confiança l'entorn en què es fa (cara a cara). I, d'altra banda, aquestes noves eines s'han d'entendre complementàries (no substitutòries) de les que s'han estat emprant fins ara i, per tant, en cap cas s'ha d'entendre la visita no presencial com la fi de la visita presencial.

> **Les visites presencials s'han de garantir sempre que siguin necessàries**

En aquest sentit, el Síndic també ha instat l'Administració sanitària a recuperar i garantir la continuïtat de l'atenció de les patologies cròniques, considerablement afectada en la situació de pandèmia, perquè pot influir molt negativament en la seva salut. També s'ha referit a la necessitat de no descuidar la prevenció.

El Síndic considera que l'abordatge de la situació de l'atenció primària ja no permet més demora i que, per tant, el Pla d'enfortiment i transformació de l'atenció primària i comunitària que s'ha engegat no es pot quedar en una mera declaració d'intencions, sinó que s'ha de desplegar amb determinació i fermesa. També ha volgut posar en valor l'experiència dels professionals que hi treballen en tant que són un puntal important en la comesa d'aquesta nova organització i, en aquesta línia, entén que les seves aportacions s'han de tenir en compte.

> **Una atenció primària resolutiva ha d'anar acompanyada dels mitjans necessaris**

El Síndic ha manifestat que l'estabilitat laboral també ha de ser un objectiu a assolir i ha recordat que l'oferta de formació continuada i de condicions laborals favorables permet atreure i retenir els professionals. Així mateix, ha volgut remarcar l'esforç que fan tots els professionals implicats en l'atenció sanitària i la necessitat d'estar atent a la situació emocional que poden presentar molts d'ells.

Finalment, el Síndic ha volgut destacar davant l'Administració sanitària que en qualsevol cas el desplegament del pla només podrà ser possible si va acompanyat de la dotació de recursos humans, tecnològics i econòmics suficients, i que si s'aspira a una atenció primària resolutiva s'han de proporcionar els mitjans necessaris.

Queixa 01786/2021

Una persona es queixa perquè està pendent que li truqui la seva metgessa de família per comentar-li el resultat d'unes proves i consultar-li sobre les molèsties que pateix. En dues ocasions se li va programar una cita telefònica, però el dia acordat no se li va trucar.

El Síndic recorda al Departament de Salut que hi ha establert un termini de referència de quaranta-vuit hores per accedir al metge de família, que l'ús de les noves tecnologies no pot repercutir en la qualitat de la visita i insisteix en la importància de respectar els horaris de les visites telefòniques fixades.

Queixa 00215/2021

Una persona es queixa pel fort impacte que té la pandèmia en el centre d'atenció primària Torreforta-la Granja de Tarragona.

El Departament de Salut reconeix que l'atenció encara no s'ha normalitzat i informa sobre les diverses accions introduïdes per minimitzar els efectes de la pandèmia i la constitució d'una comissió de seguiment.

Més enllà de la queixa concreta, el Síndic obre una actuació d'ofici per seguir de ben a prop la situació del centre i l'evolució de les mesures de què ha informat el Departament.

Queixa 10329/2020

Una persona es queixa per les dificultats per contactar per telèfon amb el seu CAP, amb llargues esperes, i també perquè es proporcionen cites amb el metge de família a tres setmanes vista.

El Síndic coincideix que una espera de tres setmanes per accedir al metge de família és un termini excessiu que cal reduir, independentment que es pugui emprar la visita espontània o urgent en cas que la demanda ho requereixi.

3. DIFICULTATS PER A LA INTERRUPCIÓ VOLUNTÀRIA DE L'EMBARÀS

No totes les dones de Catalunya poden accedir a la interrupció voluntària de l'embaràs (IVE) al seu territori de residència. Aquest és el cas de les dones de la zona de Lleida, ja que en tot l'àmbit de la Regió Sanitària Lleida no és possible accedir a l'IVE quirúrgica perquè tots els professionals de l'Hospital Arnau de Vilanova són objectors de consciència respecte de l'avortament quirúrgic (sembla que en diferents graus), i se les ha de derivar a algun centre de Tarragona, Girona o Barcelona. Les dones de la Regió Sanitària Alt Pirineu i Aran, a més de no tenir accés a l'IVE quirúrgica, tampoc no els és possible accedir a l'IVE farmacològica i són derivades al CAP Balaguer de la Regió Sanitària Lleida. D'altra banda, tampoc no hi havia cap centre privat acreditat a Lleida on es pogués practicar l'IVE amb càrrec al Servei Català de la Salut.

Davant d'aquesta situació, el Síndic va obrir una actuació d'ofici l'any 2020 i l'Administració sanitària va informar que es treballava per poder disposar de recursos a la Regió Sanitària Lleida i evitar la derivació de les dones a fora. Pel que fa a la Regió Sanitària Alt Pirineu i Aran, s'afirmava que encara no havia estat possible implantar la prestació de l'IVE farmacològica perquè no es pot garantir els tres-cents seixanta-cinc dies l'any amb els professionals no objectors. Mentre no sigui possible, s'ha acordat que la prestació s'ofereixi al CAP Balaguer.

S'afegia que s'estava avançant en la implantació de la prestació i que ja s'havien iniciat els tràmits administratius oportuns a l'Hospital Comarcal del Pallars, l'Espitau Val d'Aran i l'Hospital de la Cerdanya per obtenir les autoritzacions sanitàries corresponents de la Direcció General d'Ordenació i Regulació Sanitària per fer viable l'accés a les IVE farmacològiques en els seus centres. La previsió que l'Hospital de la Cerdanya pugui fer l'IVE farmacològica permetria apropar l'accés a la prestació de les dones de l'Alt Urgell mentre es treballa en l'accés a la prestació de les dones d'aquesta comarca a l'Hospital de la Seu d'Urgell (de titularitat de l'església i municipal). El mes de març el Catsalut va manifestar la voluntat de treballar en aquesta línia per estendre l'accés a l'IVE farmacològica a tot el territori durant el 2021.

Val a dir que l'any 2010 el Síndic de Greuges ja va obrir una actuació d'ofici sobre l'aplicació de la Llei orgànica de salut sexual i reproductiva i de la interrupció voluntària de l'embaràs aprovada aquell mateix any, a l'efecte de preservar-ne una aplicació correcta, homogènia i efectiva. És per això que preocupa el Síndic constatar que, malgrat la Llei orgànica, el seu desplegament i l'elaboració de diversos protocols per part del Departament de Salut relacionats amb l'IVE, i malgrat que no és motiu de discrepància que es tracti d'una prestació sanitària inclosa en la cartera de serveis del Sistema Nacional de Salut, encara hi hagi dones que per poder-hi accedir s'hagin de desplaçar a molts quilòmetres de casa seva.

> **S'ha de garantir que totes les dones de Catalunya puguin accedir a la prestació d'IVE en les mateixes condicions amb independència del lloc on visquin**

Si bé es podria haver entès certa provisionalitat d'aquesta situació durant els primers temps d'aplicació de la Llei, fins a quedar determinada exactament la manera en què s'hauria d'oferir la prestació, no hi ha cap tipus de justificació perquè després de més de deu anys persisteixi aquesta provisionalitat.

Així, el Síndic considera que el Servei Català de la Salut, com a responsable de la prestació a Catalunya, hauria de posar a disposició de les dones de tot el territori de Catalunya la possibilitat de poder accedir al mètode d'IVE que triïn lliurement, amb les condicions establertes en la normativa, en l'àmbit del seu territori, de manera que no passi que s'hagin de decantar pel mètode alternatiu només pel fet que

escollir aquell que realment volen suposa una dificultat afegida. En aquest punt, no es pot obviar l'afectació emocional que pot tenir en moltes dones sotmetre's a una IVE, de manera que l'accés a la prestació, lluny de suposar un camí d'obstacles, hauria de ser assequible en totes les seves alternatives.

El Síndic ha recomanat introduir les mesures necessàries per garantir l'equitat territorial en l'accés a la prestació de l'IVE, amb l'increment, si cal, dels recursos humans i materials que ho possibilitin. En aquesta mateixa línia ha instat a ampliar, sense més retard, l'IVE en la Regió Sanitària Alt Pirineu i Aran i ampliar els centres en què es duu a terme l'IVE farmacològica per facilitar-ne l'accés proper. També ha assenyalat que, encara que sembla que des de primers d'octubre de 2021 les dones de Lleida poden accedir a l'IVE instrumental al seu territori pel fet que s'ha autoritzat una clínica per fer-la, és imprescindible fer-ne un seguiment estret per garantir la qualitat de la prestació i valorar-ne la suficiència.

> **Cal compatibilitzar l'objecció de consciència dels professionals amb el ple exercici del dret de les dones a interrompre el seu embaràs**

Però més enllà de les regions sanitàries de Lleida i de l'Alt Pirineu i Aran, objecte de l'actuació d'ofici, el Síndic ha considerat que és imprescindible analitzar amb detall quina és la situació de la prestació d'IVE en la resta de territoris, especialment en els d'àmbit rural o que es troben més allunyats de la zona metropolitana de Barcelona, i, si s'escau, corregir possibles mancances.

El Síndic ha destacat que és necessari treballar de manera ferma en una solució definitiva i superar la provisionalitat, que s'ha allargat desmesuradament en el temps; garantir que totes les dones de Catalunya puguin accedir a la prestació d'IVE en les mateixes condicions amb independència del lloc on visquin, i continuar treballant perquè la prestació s'ofereixi, preferentment, als centres del SISCAT.

Així doncs, s'ha de fer esment de l'objecció de consciència de tots els professionals de l'Hospital Arnau de Vilanova sobre la qual el Departament de Salut no ha facilitat les dades concretes sol·licitades. El Síndic ha recordat que només es pot exercir de manera individual i que, en cap cas, pot incidir en l'accés a la prestació, circumstància que prohibeix explícitament la normativa. Davant la situació que hi ha en aquest centre hospitalari, el Síndic entén que l'Administració sanitària ha de posar-hi remei sense més demora per compatibilitzar ambdós drets, i sense que el respecte d'un (en aquest cas, l'objecció de consciència) perjudiqui el ple exercici de l'altre (en aquest cas, el dret de les dones a interrompre el seu embaràs).

4. IMPACTE DE LA COVID-19 EN LES LLISTES D'ESPERA DE SALUT

Són evidents les conseqüències que té la pandèmia en les llistes d'espera del sistema sanitari. El fet que l'atenció s'hagi hagut de dirigir a fer front a la Covid-19 ha fet que, sobretot a l'inici, l'activitat ordinària quedés pràcticament anul·lada de manera que no només s'han vist afectades les visites amb els especialistes, les proves prescrites i les intervencions que ja estaven programades, sinó que s'han deixat de generar les noves demandes perquè les visites han quedat afectades en la primària i els especialistes, que són els qui les activen. Així mateix, després que es reprengués l'activitat quan la situació epidemiològica posterior a la primera onada ho va permetre, posteriorment han estat diversos els centres hospitalaris que han hagut de suspendre de nou l'activitat quirúrgica que tenien programada i limitar-la exclusivament a atendre urgències, quan s'han succeït les diverses onades.

Han estat moltes les ocasions en què el Síndic ha destacat en l'informe anual que ha presentat davant del Parlament la problemàtica de les llistes d'espera perquè any rere any suposa un gruix important de les queixes que es reben en l'àmbit de salut. En el context actual, doncs, si bé el Síndic comprèn les enormes dificultats amb què es troba l'Administració per retornar el sistema sanitari a la seva activitat ordinària, ha manifestat davant del Departament de Salut la seva preocupació per l'impacte important que està tenint la pandèmia en l'atenció a la patologia no relacionada i en les llistes d'espera, ja que les demores s'han incrementat encara més.

> Preocupen els efectes que les demores poden tenir en l'estat de salut de les persones

Però més enllà de l'espera, el que preocupa més és l'efecte que poden tenir les demores d'atenció en l'estat de salut i/o la qualitat de vida de les persones afectades, especialment quan es tracta de patologies tan significatives com ara malalties cardíaques o el càncer. Pel que fa concretament al càncer, han estat diverses les veus que han advertit de retards diagnòstics a causa la pandèmia de la Covid-19. En particular, s'ha destacat que tant les dificultats per poder accedir a una visita presencial en què es poguessin avaluar els símptomes de sospita de càncer com les demores per accedir a proves diagnòstiques han fet que s'hagi constatat un descens en el diagnòstic dels càncers simptomàtics. Per això, preocupa especialment la situació de les persones que es troben fora del circuit assistencial perquè encara no han estat diagnosticades i, precisament, el diagnòstic es retarda. A tall d'exemple, es destaca que, segons el que s'ha publicat, només en la primera onada de la Covid-19, el nombre de diagnòstics de càncer es va reduir més d'un 21%, cosa que representa aproximadament trenta-mil persones.

Aquesta situació ha estat reconeguda pel Servei Català de la Salut mateix, que ha demanat als centres sanitaris que incrementin l'activitat i les visites de valor per a la detecció de malalties i seguiment dels pacients crònics, i ha fixat precisament com un dels seus objectius escurçar els temps per aconseguir una primera visita amb l'especialista.

> La pandèmia ha agreujat encara més la problemàtica prèvia de les llistes d'espera

En aquest context de pandèmia, el Síndic també ha advertit que no hi ha lloc per emprar la pandèmia com a justificació del retard en les intervencions quirúrgiques que ja estaven sotmeses a demores importants. I és que en alguna de les ocasions en què s'ha interessat per algun cas concret, sembla que la causa del retard no era la irrupció de la pandèmia, ja que es tractava de casos en què ja s'havia sobrepassat amb escreix el termini de referència d'espera, abans de la Covid-19, sense que s'hagués intervingut. Així, és evident que es tracta d'una problemàtica anterior a la pandèmia i que no ha fet res

més que agreujar-se i inevitablement s'han incrementat les demores, ja molt importants en determinats tipus d'intervencions.

> **Cal minimitzar tant com sigui possible l'impacte que té la Covid-19 en l'atenció a la patologia no relacionada**

El Síndic s'ha referit a la necessitat d'establir un pla d'actuació ferm i ambiciós que permeti planificar detalladament com entomar la problemàtica de les llistes d'espera i, mentrestant, minimitzar tant com sigui possible l'impacte que té la Covid-19 en l'atenció a la patologia no relacionada, amb mesures que permetin garantir l'atenció d'aquests pacients i un diagnòstic ràpid que possibiliti intervenir com més aviat millor.

Pel que fa a la informació que facilita el Departament de Salut sobre el temps mitjà que ha d'esperar una persona per sotmetre's a una determinada actuació, arran d'alguna de les queixes concretes, el Síndic ha observat que hi ha diferències molt importants amb el temps real que la persona fa que està en llista d'espera. Aquesta circumstància l'ha portat a concloure que o bé el cas concret pel qual s'ha demanat es tracta d'un cas excepcional, cosa que no s'ha pogut deduir de la informació que s'ha obtingut de l'Administració, o bé que la informació que es proporciona als ciutadans no és correcta i cal ajustar-la a la realitat.

Queixa 04115/2021

La persona interessada es queixa per la llista d'espera en què es troba per a una intervenció de columna des de l'agost de 2019 i perquè, mentrestant, no pot fer vida normal i ha estat en incapacitat temporal durant dos períodes de diversos mesos, amb la repercussió que això té en la seva feina, on ha d'estar justificant-se permanentment. El Síndic va suggerir que es programés sense més demora la intervenció, que superava, amb escreix, el temps mitjà d'espera per a aquest tipus d'intervencions al centre on s'havia de fer.

El Departament de Salut va informar que s'havia programat per al gener de 2021, però es va haver d'ajornar coincidint amb la tercera onada de la pandèmia.

El Síndic va suggerir de nou la programació tan bon punt fos possible i la queixa es va tancar després que la interessada informés que s'havia programat per al setembre.

Queixa 08839/2021

La persona interessada es queixa perquè li van fer una derivació a l'especialista amb caràcter preferent i li van programar la visita per a més de quatre mesos després. Com que la simptomatologia va empitjorar mentre esperava, va acudir a la sanitat privada on li van fer un TAC i li van diagnosticar un càncer. La van intervenir al centre hospitalari públic a què va acudir d'urgències amb el resultat del TAC, dos mesos abans de la data en què tenia programada la visita preferent.

El Síndic recorda que una derivació preferent té un termini de referència de trenta dies, i que el temps proposat triplica el termini de referència establert i sobrepassa fins i tot el termini establert per a una derivació amb prioritat ordinària.

També insisteix en la necessitat de continuar atenent la patologia no relacionada amb la Covid-19 i d'entomar de manera decidida la problemàtica de les llistes d'espera.

ACTUACIONS D'OFICI

AO 00018/2021
Finalitzada

Actuació d'ofici oberta arran de la vacunació de l'alcaldessa de Tossa de Mar

Una persona es va adreçar al Síndic per exposar que considerava una discriminació que s'hagués administrat a l'alcaldessa de Tossa de Mar la vacuna de la Covid-19 quan es van vacunar les persones que treballaven al geriàtric del municipi, i un grup de l'oposició a l'Ajuntament considerava que es tractava d'un acte insolidari i d'una manca de respecte per als veïns del municipi.

Segons el Departament de Salut l'alcaldessa estava inclosa en la llista de professionals que tenien relació amb la residència i que havien de rebre la vacuna, ja que periòdicament hi presta atenció sanitària com a metgessa.

El Síndic no es pot pronunciar sobre aquest cas perquè considera que la informació que li ha facilitat l'Administració sanitària és incompleta. Atès, a més, el temps transcorregut i que ja s'ha ofert la possibilitat de vacunar-se a tota la població major de quinze anys, ha finalitzat les seves actuacions en aquest assumpte.

AO 00025/2021
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a l'estratègia de vacunació contra la Covid-19

Pel que fa a la vacunació contra la Covid-19, a l'Estat espanyol s'ha partit d'una estratègia comuna a tot el territori, fruit de la coordinació entre el Ministeri de Sanitat i totes les comunitats autònomes, que es plasma en el document "Estrategia de vacunación frente a COVID19 en España".

Des que es va iniciar la vacunació a Catalunya, però, han aparegut diverses notícies sobre la vacunació de persones alienes al grup que s'ha establert com a prioritari en l'administració de vacunes. Aquest fet ha motivat crítiques des de diversos sectors de la societat i ha motivat l'obertura d'una actuació d'ofici per part del Síndic respecte de la vacunació de l'alcaldessa d'una població catalana, i també la publicació d'un document de recomanacions sobre la vacunació irregular de l'Oficina Antifrau de Catalunya.

Per tant, el Síndic va obrir una actuació d'ofici, en el marc de la qual va fer diversos suggeriments al Departament de Salut, entre els quals que treballi perquè totes les instruccions siguin com més explícites millor a fi d'evitar conflictes, que presti especial atenció a les franges d'edat en què l'índex de vacunació encara té molt marge de millora, que no permeti que es malbarati ni una sola dosi de la vacuna i que s'asseguri que els professionals implicats en la resolució d'incidències coneixen els procediments.

AO 00079/2021
En tramitació

Possible manca de seguiment de l'Administració sanitària a una persona d'edat avançada

El Síndic va ser alertat de la situació d'una persona d'edat avançada i amb problemes de salut crònics, amb dificultats per seguir els tractaments i prendre la medicació, que viu sola i sense suport familiar. Segons la informació rebuda, el CAP no fa un seguiment adequat de la seva situació.

AO 00090/2021
En tramitació

Eventual retard en la vacunació als agents del cos de la Policia Nacional i del cos de la Guàrdia Civil destinats a Catalunya

El 21 d'abril de 2021, el Govern espanyol va anunciar que assumiria la vacunació dels agents de la Guàrdia Civil i de la Policia Nacional destinats a Catalunya. El 27 d'abril, el Tribunal Superior de Justícia de Catalunya va ordenar al Departament de Salut que iniciés la vacunació, i va atorgar un termini de deu dies per arribar a la mateixa proporció de vacunació que la resta de forces policials a Catalunya. El 3 maig es va iniciar la vacunació d'aquests cossos.

Atès que els representants d'aquests cossos de seguretat al·legaven discriminació per part de l'Administració catalana, el Síndic va obrir una actuació d'ofici, en el marc de la qual es va dirigir tant al Departament de Salut com a la delegació del Govern espanyol a Catalunya. Atès, però, que el setembre tots els agents estaven vacunats en percentatge similar, es va tancar l'expedient, per bé que es va suggerir que en el futur les administracions implicades treballessin plegades amb prou celeritat per garantir un ritme de vacunació com més homogeni millor entre tots els agents que presten serveis a Catalunya.

AO 00098/2021
Finalitzada

Desmantellament de l'Hospital temporal Vallès Salut

El Síndic va obrir una actuació d'ofici arran del desmantellament de l'hospital temporal Vallès Salut que s'havia ubicat a la pista d'atletisme de Sabadell per donar suport a l'Hospital Parc Taulí en l'atenció als casos de Covid-19 en cas que fos necessari. En el procés de desmantellament es van veure imatges de com una empresa de gestió de residus retirava llits i matalassos amuntegant-los en contenidors i camions, aparentment amb la intenció de destruir-los, sense que es tingués coneixement si es tractava de material que es podria reutilitzar.

El Departament de Salut, però, ha informat que l'Hospital Parc Taulí va substituir els seus llits pels que havia enviat el CatSalut -que es trobaven en més bon estat- i que es van revisar tots els llits i matalassos restants de manera que s'han conservat els que poden donar servei i s'han portat a la deixalleria els que es donen per obsolets d'acord amb les normes de reciclatge d'aquest tipus d'equipament.

AO 00112/2021
En tramitació

Possible situació de discriminació per raó d'edat davant l'aplicació de les noves tecnologies en l'accés a l'atenció sanitària

El Síndic ha obert una actuació d'ofici per estudiar la possible discriminació per raó d'edat amb què es poden trobar algunes persones grans davant la implementació de les noves formes de comunicació a través d'internet, principalment per accedir al sistema sanitari especialment amb la pandèmia per Covid-19.

Moltes de les pràctiques que s'han normalitzat entre la població durant la pandèmia suposaran una millora en l'agilitat i la flexibilitat en l'accés al sistema sanitari i la gestió de les necessitats de salut de la població en general. Cal, però, vetllar perquè aquests mitjans estiguin a disposició de tota la població en condicions d'equitat i que no suposin una discriminació ni per raó d'edat, ni per raó socioeconòmica, ni per raó de discapacitat.

AO 00143/2021
En tramitación

Actuación de oficio sobre el impacto en la atención primaria del nuevo incremento de contagios de Covid-19 entre la población más joven

Durante las últimas semanas del mes de junio de 2021 se produjo un aumento muy importante del número de contagios por Covid-19 en Cataluña, especialmente entre la población joven, que generó un impacto muy importante en los centros de atención primaria.

A fin de conocer las medidas adoptadas por la Administración sanitaria para dar respuesta a esta situación, el Síndic ha abierto una actuación de oficio, en el marco de la cual ha pedido información al Servicio Catalán de la Salud.

AO 00144/2021
En tramitación

Actuación de oficio relativa al problema con que se encontraron las personas que no podían obtener el certificado digital de recuperación contra la Covid-19 de la UE porque se les había diagnosticado la enfermedad con un test de antígenos

En el momento en que se abrió la actuación de oficio, no se permitía acceder a la vacunación a las personas que se habían contagiado de Covid-19 hacía seis meses. Por tanto, estas personas no podían obtener tampoco el certificado de recuperación. Solo podían obtener la tercera modalidad de certificado prevista, que requiere hacerse una prueba que ha de pagar la persona, y que tiene una validez muy limitada en el tiempo.

El Síndic considera que a estas personas se les debería garantizar el acceso a una prueba NATT hecha por profesionales sanitarios o personal cualificado, que es la única que les permitirá después poder obtener el certificado de recuperación sin ningún problema. Por eso, el Síndic ha sugerido al Departamento de Salud que en todos los casos en que haya sospecha de contagio de Covid-19 la prueba diagnóstica sea una prueba NATT.

AO 00158/2021
Finalizada

Actuación de oficio relativa a los procedimientos de reconocimiento de dependencia, discapacidad e invalidez en enfermedades degenerativas graves

Con motivo de una queja presentada a la institución, el Síndic abrió una actuación de oficio para estudiar cómo se tramita el reconocimiento de discapacidad, dependencia y también de invalidez en casos de enfermedades degenerativas graves que avanzan rápidamente y en general son de corta duración, a fin de que el paciente pueda beneficiarse de las prestaciones de manera prioritaria y antes de morir.

Por tanto, el Síndic se dirigió a la Dirección General de Autonomía Personal y Discapacidad del Departamento de Derechos Sociales para pedir cuál era su valoración de esta situación, y en concreto que informara de la discrepancia entre los plazos de tramitación, valoración, resolución y los procesos de revisión que comportan estos procedimientos con carácter general y las progresiones de enfermedades degenerativas incurables (ELA, esclerosis múltiple, Alzheimer, Parkinson...). También se dirigió al Defensor del Pueblo para pedir información sobre el reconocimiento de las incapacidades tramitadas por la Administración general del Estado.

AO 00169/2021
En tramitació

Actuació d'ofici sobre el desenvolupament d'activitat assistencial privada a l'Hospital Universitari de Vic

El Síndic ha obert una actuació d'ofici sobre la gestió de l'activitat assistencial pública i privada a l'Hospital Universitari de Vic, per conèixer el control que fa l'Administració sanitària de la prestació de serveis assistencials en les dues vessants, pública i privada, del centre com a entitat proveïdora del Servei Català de la Salut.

AO 00217/2021
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a les funcions de suport al personal sanitari que ha de desenvolupar determinat personal administratiu en centres d'atenció primària

El mes de maig de 2021, el *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya* va publicar la resolució per la qual s'estableix una prova pilot prèvia a la regulació de les funcions de suport al personal sanitari que ha de desenvolupar determinat personal administratiu en centres d'atenció primària. En aquesta resolució es fa referència a la necessitat de reorganitzar algunes activitats administratives que desenvolupen els professionals sanitaris i que són complementàries de l'atenció sanitària pròpiament dita, perquè les pugui fer el personal administratiu i permetre, així, que els professionals sanitaris puguin centrar la seva activitat prioritàriament en les funcions assistencials.

En vista d'aquesta informació, el Síndic ha obert una actuació d'ofici per obtenir informació sobre les actuacions dutes a terme per l'Administració sanitària sobre aquest assumpte.

AO 00226/2021
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a la situació del CAP Torreforta-La Granja, de Tarragona

A finals de 2020, una persona es va adreçar al Síndic per exposar l'impacte que la irrupció de la pandèmia de Covid- 19 ha tingut en el centre d'atenció primària Torreforta-La Granja, de Tarragona. Atès que es va considerar oportú seguir de ben a prop la situació d'aquest CAP, el Síndic va obrir una actuació d'ofici per obtenir més informació sobre les actuacions dutes a terme per l'Administració sanitària per resoldre la situació.

AO 00244/2021
En tramitació

Assistència sanitària de les persones desplaçades de la resta de l'Estat espanyol a Catalunya

Al llarg dels anys el Síndic 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 Catalunya 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.

El Síndic, doncs, 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.

AO 00274/2021
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a la vacunació contra la Covid-19 de les persones que presten serveis en l'àmbit del sector públic

La situació epidemiològica de desembre de 2021 (en plena sisena onada de la variant òmicron i amb el nombre de contagis pujant a un ritme molt elevat, fins i tot entre persones vacunades amb pauta completa) ha fet que algunes veus plantegin la necessitat de debatre l'obligatorietat de la vacunació -per a tota la població o per a grups de població concrets- com ja s'ha fet en algun país del nostre entorn. A més, s'ha rebut una queixa relativa a la seguretat de les persones vulnerables destinatàries de serveis oferts en l'àmbit públic quan les persones que els presten no estan vacunades o no és possible saber si ho estan.

Per això, el Síndic ha demanat al Departament de Salut que l'informi sobre si s'ha iniciat algun tipus de debat sobre aquesta qüestió en el si del Govern.

5. MANCANCES DELS AJUTS SOCIALS EN LA LLUITA CONTRA LA POBRESA

L'existència d'una part molt important de la població que viu en situació de pobresa és un dels reptes principals a què han de fer front els poders públics per assolir una societat en què totes les persones puguin viure amb dignitat. Malgrat les diverses mesures posades en marxa durant els darrers anys, les situacions plantejades en les queixes palesen que aquestes mesures estan lluny d'assolir l'objectiu d'erradicar o reduir de manera substancial aquesta xacra.

La taxa de risc de pobresa a Catalunya, que ja abans de la pandèmia estava en nivells molt elevats, s'ha incrementat, i són cada vegada més les llars que tenen greus dificultats i necessiten ajuts per obtenir béns bàsics. En aquest context, es fa més necessari que mai avançar en la redefinició de les prestacions existents i en la configuració d'un nou sistema de protecció més ajustat a les necessitats reals de les persones en situació de vulnerabilitat social i econòmica.

Les queixes rebudes en aquest àmbit posen de manifest que les persones sovint desconeixen l'abast real de les prestacions existents, que hi ha una desinformació preocupant sobre les condicions i els procediments, i que la complexitat en els procediments afegeix elements d'incertesa i de desconfiança en moltes persones, que expressen el seu enuig pel que consideren inacció o manca de suport de les administracions davant la situació de necessitat en què es troben.

> **Les prestacions actuals deixen sense cobertura moltes situacions de pobresa real**

La disponibilitat d'uns recursos mínims que permetin que totes les persones puguin cobrir les necessitats bàsiques és essencial en la lluita contra la pobresa, i en aquest aspecte prestacions com ara la renda garantida de ciutadania o les pensions no contributives hi tenen un paper preeminent. Però hi ha molts casos en què les persones, tot i estar en una situació de privació material severa, no poden accedir a aquestes prestacions.

Pel que fa a la renda garantida de ciutadania, a banda de problemes que ja han estat tractats àmpliament en informes anteriors i que en gran part persisteixen (manca de claredat en les resolucions i les diverses modificacions que es van fent, dificultats per obtenir informació precisa i actualitzada, deficiències en els procediments d'extinció, etc.), cal destacar els problemes derivats de la configuració legal de la prestació, ja que els requisits establerts deixen fora moltes situacions de necessitat objectiva.

Així, l'exigència d'un període de residència continuada i efectiva a Catalunya de vint-i-quatre mesos anteriors a la sol·licitud suposa, a la pràctica, que es denegui la prestació a persones que hagin estat fora del territori, fins i tot quan aquesta absència hagi estat ocasionada per motius laborals i tingui una durada breu. Així, per exemple, una persona que hagi obtingut una feina temporal de tres mesos fora de Catalunya, en el moment de tornar, no podria accedir a la prestació.

> **S'ha de millorar la informació sobre les prestacions existents i simplificar els procediments**

A parer del Síndic, és desproporcionat negar la prestació en aquests casos, ja que, a més de deixar sense cobertura persones que tenen realment una situació de necessitat, podria comportar conseqüències contràries a l'objectiu de promoure l'autonomia de les persones, en el sentit que podria desincentivar la recerca de feina pel temor que això impedís posteriorment accedir a la prestació en cas de necessitat.

Igualment, la valoració de la situació econòmica de les persones sol·licitants també comporta deixar fora de l'àmbit de cobertura situacions de necessitat real. A

tall d'exemple, a l'hora de valorar els recursos econòmics, l'administració gestora de la prestació computa com a ingressos de la unitat de convivència l'import corresponent a una devolució de l'Administració tributària per l'impost sobre la renda de les persones físiques. Per tant, si durant els dos mesos anteriors a la sol·licitud de la renda garantida de ciutadania la persona sol·licitant ha rebut per aquest concepte de devolució tributària una quantitat superior a dues mensualitats de la renda garantida de ciutadania, que és el límit per tenir dret a la prestació, denega la sol·licitud.

> **Cal configurar un nou sistema de protecció ajustat a les necessitats de les persones en situació de vulnerabilitat social i econòmica**

El Síndic considera que cal revisar aquest criteri, ja que la devolució de l'impost sobre la renda de les persones físiques no té encaix en la definició dels ingressos computables que fa la Llei 14/2017, de 20 de juliol, de la renda garantida de ciutadania, i, des d'una interpretació lògica de la naturalesa de la prestació, és difícil d'entendre que es computi un import d'aquesta naturalesa per determinar la disponibilitat d'ingressos suficients. Considera que també caldria revisar el còmput dels imports obtinguts en concepte de préstec, o les ajudes de familiars o terceres persones, perquè no són indicatives que la persona sol·licitant de la prestació realment disposi de recursos propis suficients.

Cal una valoració raonable de les situacions de necessitat ajustada i emmarcada en les finalitats de la prestació, i abordar l'atenció de les situacions de necessitat i lluita contra la pobresa des d'una perspectiva real de drets. En tot cas, les dificultats que es poden produir en valorar algunes circumstàncies específiques no justifiquen que s'empri un criteri restrictiu de la consideració de les situacions de necessitat, perquè això no serveix l'objectiu de la prestació.

Finalment, també s'han tractat diverses queixes relacionades amb la gestió o amb la insuficiència dels ajuts socials que ofereixen els serveis socials bàsics. En aquest sentit, es constata que sovint aquests ajuts acaben essent l'únic suport econòmic que reben les persones que no tenen accés a altres prestacions perquè no compleixen els requisits exigits. Això fa que uns ajuts que per definició estan concebuts com a mesures de suport puntual per atendre les situacions urgents es perllonguin més temps del que inicialment s'esperaria segons el seu caràcter, i que tampoc no arribin a cobrir totes les situacions de necessitat, a més de sobrecarregar els serveis socials bàsics, però sense permetre superar la situació de vulnerabilitat.

Queixa 07421/2020

Una persona formula una queixa per la denegació de la prestació de renda garantida de ciutadania i la manca de resolució del recurs d'alçada que va presentar contra aquesta resolució. El Departament de Treball, Afers Socials i Famílies informa que ha resolt el recurs d'alçada i que l'ha desestimat perquè no acreditava la residència continuada i efectiva a Catalunya durant els vint-i-quatre mesos anteriors a la sol·licitud. Basa aquesta valoració en el fet que durant aquest període l'interessat havia estat treballant fora de Catalunya durant sis mesos.

El Síndic considera que és desproporcionat entendre que una circumstància d'aquest tipus impedeixi l'accés a una prestació que té com a finalitat atendre les necessitats bàsiques de persones que no disposen de recursos suficients. Per aquest motiu, suggereix que l'Administració reconsideri la decisió i que faci una nova valoració del cas. El Departament, però, no accepta aquest suggeriment i comunica que l'interessat ha interposat un recurs contenciós administratiu contra la resolució de denegació.

Queixa 01144/2021

La promotora de la queixa planteja la manca de resolució del recurs d'alçada que havia presentat contra la resolució per la qual se li denegava la renda garantida de ciutadania per no haver acreditat el requisit referent als ingressos. La interessada exposava que durant els dos mesos anteriors únicament havia rebut uns pagaments puntuals derivats d'unes activitats de venda fetes temps abans, però que en el moment de la sol·licitud i de la resolució no disposava d'ingressos.

El Síndic constata que s'està produint una demora considerable en la resolució del recurs, i indica la conveniència d'agilitar la resolució. Assenyala també que per determinar l'accés a la prestació s'ha de tenir en compte la situació real de la persona o unitat de convivència, i per això cal fer una anàlisi detallada de la naturalesa dels ingressos i valorar que en aquest cas es tractava d'uns ingressos per una activitat de venda puntual. En aquest sentit, suggereix que es tingui en compte aquesta qüestió en la resolució del recurs. Malgrat això, el Departament de Drets Socials respon que ha resolt el recurs i que l'ha desestimat.

Queixa 07339/2020

La persona interessada exposa que es troba en situació de gran precarietat i planteja la seva disconformitat amb la manca de suport de les administracions públiques. Indica que temps enrere havia sol·licitat ajut als serveis socials bàsics i que se n'havien desentès, sense facilitar-li ajut per a aliments ni habitatge ni tampoc suport psicològic, i que des de llavors la seva situació encara s'ha agreujat.

El Consell Comarcal de l'Alt Camp informa sobre les intervencions dutes a terme pels serveis socials bàsics per intentar establir un diagnòstic i un pla de treball, que la interessada havia comunicat que marxava a viure a un altre municipi i que, després d'això, no havia tornat a contactar amb aquests serveis socials.

El Síndic recomana que els serveis socials contactin de nou amb la promotora de la queixa per conèixer i avaluar la seva situació actual, estudiar les intervencions possibles, i facilitar-li orientació i mesures de suport adequades.

L'Administració comunica que s'ha restablert el contacte amb la persona interessada i que s'ha estructurat un pla de treball que està donant bons resultats.

6. ATENCIÓ A LES NECESSITATS DE LES PERSONES EN SITUACIÓ DE DEPENDÈNCIA I AMB DISCAPACITAT

L'atenció adequada de les necessitats de les persones en situació de vulnerabilitat per raó de dependència o de discapacitat constitueix una part essencial de les polítiques socials i ha de ser una prioritat en una societat avançada que tingui com a objectiu el ple gaudi dels drets de ciutadania de totes les persones que en formen part.

Tanmateix, es continuen detectant mancances molt importants en diversos aspectes. D'una banda, els problemes es relacionen amb els retards en la tramitació i en la resolució dels procediments de reconeixement de la situació de discapacitat i de la situació de dependència.

Pel que fa al reconeixement o la revisió de discapacitat, la normativa vigent estableix que s'ha de fer en un termini màxim de tres mesos, però aquest termini se supera àmpliament en la majoria de casos. Els retards en aquests procediments són una anomalia persistent i de la qual s'ha deixat constància en els informes d'aquesta institució des de fa anys, però aquesta recurrència indica la gravetat d'aquest problema.

> **Els retards en els procediments de reconeixement de discapacitat perjudiquen l'accés a serveis i el desenvolupament de les mesures d'inserció de les persones afectades**

El reconeixement de discapacitat és l'instrument necessari perquè les persones amb discapacitat puguin tenir accés a les mesures creades per fer efectiva la plena participació en la societat en tots els àmbits. La demora en la valoració i en la resolució del procediment no suposa només un incompliment del dret a la resolució dins del termini establert, sinó que impedeix l'accés a serveis i pot perjudicar el desenvolupament de la formació, la capacitació i la inserció laboral de les persones.

Si bé l'Administració aplica des de fa anys criteris de priorització per pal·liar les conseqüències especialment perjudicials en determinades situacions (malalties degeneratives greus i d'evolució ràpida, sol·licituds de pensions, ofertes laborals, processos d'oposicions, etc.), això no es pot considerar una solució òptima. Cal abordar de manera definitiva aquesta deficiència i prendre mesures efectives per corregir-la i adequar la durada dels procediments al termini establert legalment.

Quant als procediments de dependència, els problemes es produeixen sobretot en la fase d'elaboració del programa individual d'atenció, que és el document en què es concreten els serveis i les prestacions adequades per a cada persona en situació de dependència, i en la modificació del programa aprovat quan hi ha algun canvi en la situació de la persona.

La dinàmica que se segueix per a l'elaboració del programa individual d'atenció és complexa i poc àgil, i sovint es van acumulant retards en les diverses actuacions (elaboració de les dades econòmiques per part del Departament de Drets Socials; tramesa als ens locals encarregats, en la major part dels casos, de l'elaboració de la proposta; la validació posterior, etc.) que fan que se superin folgadament els sis mesos de durada dels procediments.

En aquest sentit, per exemple, l'Ajuntament de Barcelona ha informat que, tot i les mesures adoptades per reforçar els serveis encarregats d'aquesta gestió, el temps mitjà d'espera per elaborar els programes individuals d'atenció abans de l'inici de la pandèmia se situava al voltant dels vuit mesos, temps que supera el termini màxim d'aquests procediments en global.

Per tant, cal modificar els circuits i simplificar el procediment de reconeixement de la situació de dependència i del dret d'accés als serveis i les prestacions econòmiques vinculades amb les adaptacions adequades per fer-lo més àgil. I cal resoldre aquesta

qüestió sense dilació, sens perjudici dels debats i treballs que es duguin a terme per redefinir un nou model d'autonomia personal des d'un vessant més ampli.

> **Cal simplificar i reduir la durada del procediment d'elaboració del programa individual d'atenció a les persones en situació de dependència**

En altres casos els problemes no es deriven dels procediments, sinó de la inexistència, la insuficiència o la inadequació dels recursos, que impossibiliten que la persona accedeixi efectivament al servei un cop l'Administració ja ha avaluat la seva situació i ha determinat que necessita un servei concret.

Aquesta situació es produeix, per exemple, amb relació a demandes de places en centres ocupacionals i en serveis residencials per a persones amb discapacitat intel·lectual, però també en casos de persones amb discapacitat física i amb altres patologies afegides.

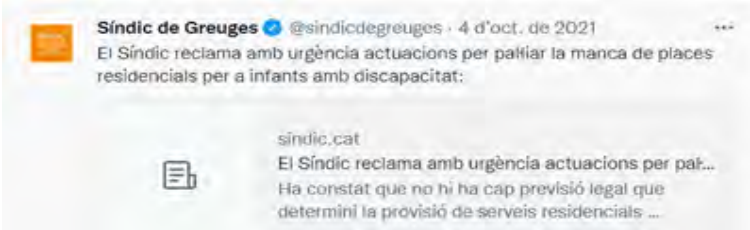
El sistema actual, basat en la classificació de les limitacions o discapacitats per assignar un recurs assistencial, és inadequat en aquests casos i desemboca en situacions en què, malgrat que l'Administració ha valorat que cal un servei determinat, la persona no hi té accés. En molts casos la persona afectada veu com l'Administració fa la proposta d'un o més centres de la tipologia assignada, però finalment no hi pot accedir perquè els centres no l'accepten perquè valoren que no poden atendre les seves necessitats específiques.

Tenint en compte que això es produeix sobretot en casos en què la persona presenta conductes agressives o perilloses, i que sovint les famílies han hagut d'assumir l'atenció de manera directa durant molts anys abans, les situacions són especialment colpidores.

Per tant, cal incrementar la dotació de places residencials per a persones amb discapacitat intel·lectual i amb trastorns de conducta o altres elements de complexitat afegida, i incidir molt especialment en la creació de recursos que puguin atendre efectivament les necessitats d'aquests casos.

> **És urgent incrementar la dotació de places residencials per a persones amb discapacitat intel·lectual i amb trastorns de conducta o altres elements de complexitat afegida**

També s'han de destacar les mancances relacionades amb l'accessibilitat, que dificulten molt la plena integració i la participació de les persones amb discapacitat. En aquest sentit, cal insistir en la necessitat que les administracions intensifiquin les actuacions per eliminar les barreres de tot tipus i adaptar els espais i els serveis, i que incorporin en tots els serveis i les activitats el principi de plena accessibilitat com a element principal.



Queixa 08170/2020

L'interessat formula una queixa referent a la demora en la resolució de la sol·licitud de reconeixement de discapacitat, que havia presentat un any abans. L'Administració informa que està previst citar la persona interessada per al reconeixement preceptiu en el termini de sis mesos.

El Síndic constata que en el moment de rebre aquesta informació ja han transcorregut més de divuit mesos des de la sol·licitud i recorda el deure legal de resoldre tots els procediments dins del termini màxim previst en cada cas. També destaca que en aquest cas l'interessat necessita la valoració per raó d'adaptació d'estudis i recerca de feina adequada, i suggereix al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies que agiliti la tramitació de la sol·licitud i faci la valoració al més aviat possible.

Finalment, l'Administració informa de la resolució del procediment, gairebé vint mesos després de la sol·licitud.

Queixa 08426/2020

Una persona presenta una queixa per la demora en la modificació del programa individual d'atenció després d'haver ingressat en un centre residencial.

L'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès informa de les gestions dutes a terme i indica que ja ha elaborat la proposta del programa individual d'atenció. També assenyala que aquest procés s'ha demorat per diversos factors, entre els quals apunta el volum d'expedients i l'absència, per motius de baixa laboral, de la professional referent comunitària, que no ha estat substituïda, cosa que ha comportat una sobrecàrrega per als professionals dels serveis socials bàsics.

El Síndic suggereix al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies que agiliti la resolució del cas i que també resolgui la situació plantejada pel que fa a la manca de referent comunitària per als procediments de dependència.

ACTUACIONS D'OFICI

AO 00008/2021
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a la mort de dues persones que pernoctaven als carrers de Barcelona

El Síndic va obrir una actuació d'ofici arran de la mort el gener de 2021 de dues persones en situació de sensellarisme, possiblement per hipotèrmia. Segons la informació facilitada per l'Ajuntament de Barcelona, no consta que aquestes dues persones haguessin fet cap demanda d'allotjament als recursos d'acolliment residencial habilitats per acollir les persones en situació d'exclusió. Una d'elles sí que havia estat en seguiment per part dels serveis d'intervenció al carrer, però va abandonar els recursos d'acollida. En vista d'aquesta informació, el Síndic ha posat fi a les seves actuacions en aquest assumpte.

AO 00029/2021
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a la intervenció dels serveis socials amb les persones que ocupaven un solar de Badalona que va ser desallotjat per ordre judicial

El Síndic va tenir coneixement que el dia 9 de febrer de 2021 el cos de Mossos d'Esquadra, amb el suport de la Guàrdia Urbana de Badalona, va desallotjar les persones que ocupaven el solar on estava ubicada la nau que es va incendiar el mes de desembre de 2020 al barri del Gorg de Badalona. En vista d'aquesta informació, es va obrir una actuació d'ofici per estudiar les actuacions dels serveis socials amb les persones desallotjades.

D'acord amb la informació facilitada per l'Ajuntament de Badalona, els serveis socials van dur a terme les gestions oportunes en matèria de recursos residencials, gestions amb consolats, regularització administrativa, tramitació laboral, entre d'altres. El Síndic no ha detectat cap irregularitat en l'actuació de l'Administració en aquest cas.

AO 00164/2021
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa al nou Pla d'intensificació de les mesures de control en l'entorn residencial

Amb motiu de la pandèmia derivada de la Covid-19, a Catalunya les residències van restringir les visites a partir del dia 12 de març de 2020. El mes de maig de 2021 es va elaborar un pla de desescalada per a les residències, i el dia 20 de juliol va entrar en vigor el Pla d'intensificació de les mesures de control en l'entorn residencial. Es tracta d'un document del Departament de Salut per evitar que l'augment de contagis de Covid-19 es tradueixi en ingressos hospitalaris.

El Síndic va obrir una actuació d'ofici per valorar l'aplicació d'aquest nou pla d'intensificació de les mesures de control en l'entorn residencial, en el marc de la qual tant el Departament de Salut com el Departament de Drets Socials han facilitat la informació demanada per la institució.

AO 00178/2021
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a un brot de Covid-19 que va causar set morts en un geriàtric de la Garrotxa

El Síndic va obrir una actuació d'ofici després de tenir coneixement que un brot de Covid-19 detectat a principis d'agost de 2021 havia provocat la mort de set persones en una residència per a gent gran de la Garrotxa, a fi de valorar si les mesures adoptades per controlar i contenir el brot havien estat les adequades.

Un cop analitzada la resposta tramesa per l'Administració, el Síndic no ha detectat cap irregularitat en les mesures preses, de manera que ha donat per finalitzada la seva intervenció en aquest assumpte.

AO 00179/2021
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a un brot de Covid-19 que va causar dos morts en un geriàtric del Montsià

El Síndic va obrir una actuació d'ofici després de tenir coneixement que un brot de Covid-19 detectat a principis d'agost de 2021 havia provocat la mort de dues persones en una residència per a gent gran del Montsià, a fi de valorar si les mesures adoptades per controlar i contenir el brot havien estat les adequades.

Un cop analitzada la resposta tramesa per l'Administració, el Síndic no ha detectat cap irregularitat en les mesures preses, de manera que ha donat per finalitzada la seva intervenció en aquest assumpte.

AO 00275/2021
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 marc de les actuacions que el Síndic ha dut a terme amb relació a la gestió de la prestació, s'han posat de manifest les dificultats que l'exigència de disposar d'un compte bancari pot suposar en alguns casos per a les persones que demanen la prestació, sobretot si finalment la prestació no és concedida. L'obertura i el manteniment del compte pot representar una despesa per a la persona, que, si finalment no se li concedeix la prestació, es troba que no només no disposarà de més recursos econòmics per atendre les seves necessitats, sinó que a més ha tingut una despesa afegida inútil.

Tenint en compte això, i el fet que l'Administració no ha acceptat la proposta del Síndic de modificar el moment d'exigència del compte bancari, s'ha iniciat una actuació d'ofici relativa a la necessitat de disposar d'un compte per tramitar la sol·licitud de la renda garantida de ciutadania.

7. IMPACTE DE LA COVID-19 EN L'ÀMBIT DE TREBALL AMB SUPORT A L'EMPRESA ORDINÀRIA

Arran de les reunions mantingudes a la institució del Síndic de Greuges en el marc de la sol·licitud formulada per diverses entitats per exposar la problemàtica amb què es troben les persones que fan treball amb suport en l'àmbit de l'empresa ordinària, es va decidir obrir una actuació d'ofici.

La qüestió afecta persones que tenen alguna discapacitat intel·lectual o problemes de salut mental la vulnerabilitat de les quals s'ha accentuat durant la pandèmia, i la seva inquietud va posar de manifest la necessitat de conèixer quines polítiques actives d'ocupació pot implementar el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies no només per a la inserció laboral futura, sinó també per al manteniment dels llocs de feina.

El treball amb suport és un model metodològic d'integració laboral que facilita la incorporació al treball ordinari de grups de població de persones amb limitacions significatives de caràcter físic, psíquic o sensorial, per mitjà d'un conjunt d'estratègies i de procediments tècnics de suport ajustats a les necessitats de les persones.

En un escenari laboral incert i de recessió econòmica com a conseqüència de la pandèmia, les entitats van exposar a la institució que el mercat laboral es mostra menys receptiu amb relació amb la quantitat i la qualitat de les ofertes de contractació per a aquest col·lectiu. També es posa de manifest el problema de la bretxa digital i les dificultats en l'ús de les noves tecnologies a l'hora de cercar i trobar feina.

> El treball amb suport facilita la incorporació al treball ordinari de grups de població amb limitacions significatives de caràcter físic, psíquic o sensorial

La taxa d'inactivitat del treball amb suport a l'empresa ordinària de treballadors del col·lectiu amb discapacitat intel·lectual és molt alta i més significativa respecte a la de les persones amb alguna malaltia mental.

El daltabaix provocat per la pandèmia ha tingut una incidència especial en aquestes persones, que ja pertanyen a grups de població que de manera estructural tenen més dificultats per accedir al mercat de treball ordinari, en què ja s'adverteix la manca d'oportunitats i baixa qualitat de la contractació, que s'intueix que anirà incrementant-se en tant que es presumeix que les persones que s'han trobat en situació d'ERTO segurament no podran tornar al seu lloc de feina.

Les entitats posaven en relleu que havien estat rebudes per l'Administració, però insistien en la necessitat que es duguin a terme polítiques actives d'ocupació que tinguin en compte, més que mai, les especials dificultats d'aquest col·lectiu, que s'aposti per impulsar programes i metodologies, com la del treball amb suport, en què no només es tingui en compte la inserció laboral d'aquestes persones, sinó també el manteniment dels llocs de treball, l'orientació professional i l'atenció a les necessitats de suport emocional que puguin requerir.

Atesa la situació que pateix la població en general derivada de la conjuntura sanitària esmentada, el Síndic considera que l'atenció d'aquest col·lectiu específic no es pot diferir, ni relegar, sinó que requereix solucions imaginatives i efectives per l'especial dificultat en què es troba en el mercat laboral. Per aquest motiu, es va adreçar al departament competent en la matèria per exposar la preocupació de les entitats concernides i demanar un informe sobre la problemàtica plantejada.

El Departament de Treball va exposar les actuacions de treball en suport en diverses fases, des de la preparació per a la incorporació en el mercat de treball fins a garantir el manteniment de l'ocupació, passant per la gestió d'incidències i situacions de crisi, i la indispensable necessitat de col·laboració amb empreses del mercat ordinari, ja que la crisi sanitària i

econòmica derivada de la pandèmia ha donat lloc en molts casos a la interrupció de la seva activitat i, en conseqüència, a la finalització i interrupció de contractacions de personal, a la no-realització de convenis en pràctica i també a l'aturada de molts processos d'inserció.

> **L'atenció d'aquest col·lectiu específic no pot quedar relegada i requereix solucions imaginatives i efectives**

Malgrat el context desfavorable, l'Administració va optar per continuar amb la publicació i la tramitació de les subvencions per a la prestació de serveis integrals d'orientació, acompanyament i suport a la inserció de les persones d'aquest col·lectiu, i ha traslladat a la institució les mesures de flexibilització de les activitats objecte de subvenció per afavorir l'adaptació de les entitats a la prestació de serveis de forma telemàtica i donar continuïtat al suport de les entitats sense cap interrupció.

També es posava de manifest l'aprovació de diverses normes i mesures de suport extraordinari adreçades al teixit empresarial en general i al tercer sector, i també l'increment de l'import màxim de les subvencions dels SIOAS (serveis integrals d'orientació i acompanyament i suport a la inserció). Així mateix, s'exposava la voluntat de la Generalitat de reforçar i d'impulsar la metodologia de treball en suport dins de l'àmbit de les competències que té atribuïdes.

Les entitats van manifestar la seva preocupació per la manca de desplegament normatiu del treball amb suport i de foment, més enllà d'un mòdul d'accions dins del SIOAS. Així mateix, qualificaven d'insuficients les mesures de flexibilització referides i exposaven la necessitat de disposar d'un programa específic per donar resposta a aquest grup de població, escassament representat en aquestes subvencions.

> **Cal revertir la situació del col·lectiu amb un treball conjunt amb l'Administració per detectar necessitats i mancances, i concretar les mesures que siguin necessàries**

Aposten per l'adopció d'un pla de xoc per revertir la situació estructural del col·lectiu, amb l'aplicació de mesures efectives davant els problemes amb què es troben, i consideren necessari que s'abordin i es treballin de manera consensuada amb tots els agents implicats, amb la disposició d'espais de treball conjunts per consensuar propostes que estiguin obertes a la participació de les entitats representatives en aquest àmbit i dels col·lectius implicats.

Atès que les entitats presentaran els resultats del tercer observatori de l'any 2021 el Síndic ha instat l'Administració perquè, en el marc d'aquesta actuació, es pugui dur a terme una reunió conjunta entre els representants que designi i les entitats representatives, amb la participació d'aquesta institució, per poder debatre sobre les conclusions i les eventuals mesures que calgui implementar.

ACTUACIONS D'OFICI

AO 00040/2021
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a l'impacte de la Covid-19 en l'àmbit de treball amb suport a l'empresa ordinària

El Síndic ha dut a terme diverses reunions amb representants d'entitats preocupats per l'impacte de la pandèmia de la Covid-19 en l'àmbit del treball amb suport i l'ocupació a l'empresa ordinària de les persones amb problemes de salut mental i de les persones amb discapacitat. Aquestes reunions han donat com a resultat l'obertura d'una actuació d'ofici, en el marc de la qual es va demanar a l'aleshores Departament de Treball, Afers Socials i Famílies que elaborés un informe sobre les actuacions a què la problemàtica plantejada pot donar lloc amb caràcter immediat.

AO 00095/2021
Finalitzada

Presumpte incompliment de mesures de seguretat en una empresa que van provocar un accident de treball amb resultat de mort

El Síndic va obrir una actuació d'ofici en tenir coneixement d'un accident laboral amb resultat de mort en una empresa de Cornellà. Sembla que l'accident es va deure a una eventual negligència de l'empresa, per presumptes mancances en l'adopció de mesures de seguretat i per altres irregularitats. Fins i tot sembla que s'havien interposat denúncies contra l'empresa davant de la Inspecció de Treball, que no van ser ateses.
En el marc d'aquesta actuació d'ofici es va demanar informació a la Direcció General de la Inspecció de Treball sobre el coneixement que es tenia de l'existència de denúncies contra l'empresa, i sobre el resultat de les actuacions inspectores que eventualment s'haguessin dut a terme d'ofici o davant de les denúncies dels treballadors.

Posteriorment, el Departament d'Empresa i Treball va comunicar la finalització de les actuacions dutes a terme amb relació a aquest accident de treball, com a conseqüència de les quals s'han fet dues propostes de sanció que han estat comunicades a les parts interessades i a l'autoritat laboral per iniciar el procediment sancionador, i també a la fiscalia.

AO 00259/2021
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a la mort d'un bomber en un accident laboral a la central nuclear d'Ascó

El Síndic recorda que correspon als poders públics assegurar el compliment de les condicions de seguretat i higiene en què cal que es desenvolupi l'activitat laboral, i als empresaris garantir que s'evitaran els riscos que es puguin generar, avaluant-los i planificant-ne la prevenció, d'acord amb la normativa de prevenció de riscos laborals. Les administracions públiques amb competències en matèria laboral han de desenvolupar funcions de promoció de la prevenció, assessorament tècnic, vigilància i control del compliment de la normativa de prevenció de riscos laborals i, si escau, han de tramitar els procediments sancionadors davant l'incompliment de les obligacions legalment establertes, tant per part de les empreses com de les persones treballadores.

Malgrat que sembla que els fets estan sent investigats pel Consell de Seguretat Nacional i la Guàrdia Civil, atès que la competència sobre la instal·lació és estatal, el Síndic s'ha adreçat a la Direcció General de la Inspecció de Treball de Catalunya per demanar informació sobre el coneixement que té dels fets i sobre si s'ha dut a terme alguna actuació i, en cas afirmatiu, quin n'ha estat el resultat.

8. DRETS DELS INFANTS I ELS ADOLESCENTS

ELS DEU PRINCIPALS REPTES PER A LA GARANTIA DELS DRETS DELS INFANTS I ELS ADOLESCENTS

El 21 de desembre, el síndic, Rafael Ribó, i l'adjunta per a la defensa dels drets de la infància i l'adolescència, M. Jesús Larios, van lliurar al Parlament l'*Informe sobre els drets de l'infant*.

Aquest informe presenta els deu principals reptes per a la garantia dels drets dels infants i els adolescents en l'actual context de crisi derivada de la pandèmia de la Covid-19. Aquests deu grans reptes tenen a veure amb les polítiques per erradicar la pobresa infantil i l'exclusió residencial dels infants, la lluita contra segregació escolar, l'abandonament educatiu prematur i la desigualtat en l'accés al lleure educatiu, i també la lluita contra les violències que pateixen els infants i adolescents amb una perspectiva de gènere. Així mateix, els grans reptes també inclouen la necessària millora de l'atenció a la salut mental dels infants i els adolescents, i també la necessària transformació del sistema de protecció a la infància perquè estigui fonamentat en l'acolliment familiar.

En aquest context, el Síndic destaca que en el període 2014-2020, la inversió en polítiques d'infància ha augmentat de manera sostinguda en un 42,7% a preus corrents, prop de 1.895 milions d'euros. Malgrat l'increment de la inversió pública i els avenços normatius assolits, no s'ha aconseguit a la pràctica generar els canvis necessaris per assolir millores prou significatives en els principals reptes relacionats amb el gaudi de drets dels infants.

1. LA LLUITA CONTRA LA POBRESA INFANTIL

En el context de crisi econòmica derivada de la pandèmia, s'ha incrementat més del 50% el nombre d'infants beneficiaris de la renda garantida de ciutadania (RGC), però la prevalença de la pobresa infantil continua augmentant.

- L'octubre de 2021 ja s'havia invertit un 33,8% més en l'RGC del que s'havia fet tot l'any 2019 (90,5 milions d'euros més), i ja s'havia incrementat un 51,8% el nombre de beneficiaris respecte de l'any 2019 (prop de 44.000 en total).

- La crisi econòmica derivada de la pandèmia ha suposat un increment molt significatiu del risc de pobresa infantil. L'any 2020 ja afectava el 33,4% dels infants, la qual cosa suposa un augment de 5,4 punts respecte de l'any 2019.

En aquest sentit, el Síndic reclama la regulació d'una renda de suficiència econòmica garantida per als infants i d'un sistema integrat de prestacions econòmiques per combatre la pobresa infantil.

2. LA MILLORA DE LA SALUT MENTAL DELS INFANTS

S'ha incrementat un 25% la inversió en salut mental en el darrer quinquenni, però ha empitjorat la salut mental dels infants i joves.

- En la darrera dècada, s'ha incrementat un 26,5% el nombre d'usuaris dels serveis ambulatoris de salut mental infantil i juvenil. La inversió en salut mental s'ha incrementat un 25,0% en el període 2017-2021.

- No obstant això, en el període 2018-2020 s'ha doblat pràcticament la probabilitat de patir un problema de salut mental entre els infants de 4 a 14 anys: mentre que aquesta probabilitat era del 5,9% l'any 2018, l'any 2020 era del 10,6%.

- La pandèmia ha incrementat les desigualtats socials en l'àmbit de la salut mental dels infants i adolescents: els infants de classe baixa presenten una evolució més negativa en el període 2018-2020 que els infants de classe social alta.

Davant d'això, el Síndic demana garantir els serveis i recursos necessaris de prevenció, detecció i atenció a la salut mental infantil i juvenil i impulsar el programa per a l'elaboració del pacte nacional de salut mental.

3. LA PROMOCIÓ DE L'ACOLLIMENT FAMILIAR EN EL SISTEMA DE PROTECCIÓ

El Síndic destaca l'increment del pressupost de la DGAIA (un 39,8% en el període 2016-2020), que s'ha destinat sobretot a finançar el creixement de l'oferta de places residencials necessàries per donar resposta a l'arribada d'adolescents migrants no acompanyats. Tanmateix, no s'està aconseguint consolidar un sistema de protecció fonamentat en l'acolliment familiar.

■ En el període 2017-2021, s'han creat 2.540 noves places de recurs residencial (un 88,4%), mentre que només s'ha incrementat el nombre de famílies acollidores en 107 (un 17,0%).

■ El setembre de 2021, menys de la meitat dels infants tutelats (45,9%) estan en acolliment familiar. Si es tenen en compte només els infants tutelats que no estan en família extensa i a qui l'Administració ha proporcionat un recurs de protecció, menys d'una cinquena part (15,6%) estan en acolliment familiar.

■ El nombre d'infants en família aliena s'ha mantingut estabilitzat al voltant dels 900-1000 al llarg de la darrera dècada. Des de 2018, s'ha estancat l'evolució del nombre de famílies acollidores.

En l'informe s'insisteix en la necessitat d'abordar polítiques de desinstitucionalització del sistema protector i de garantia del dret a tenir el recurs d'acolliment familiar per mitjà de polítiques dirigides a la provisió d'aquest recurs.

4. L'EDUCACIÓ INCLUSIVA

S'han incrementat els recursos adreçats a l'educació inclusiva en els centres ordinaris i s'ha aprovat un nou marc normatiu (Decret 150/2017) per consolidar la inclusió escolar, però no hi ha la convicció que s'hagi avançat a fer efectiu el principi d'inclusió.

■ Com a símptoma dels dèficits en el desplegament del principi d'educació inclusiva, l'alumnat escolaritzat en centres d'educació especial ha crescut un 14,3% des de l'aprovació del Decret 150/2017.

En aquest sentit, es veu imprescindible el tancament i la transformació dels centres d'educació especial i la millora de la provisió de recursos destinats a la consecució de l'educació inclusiva. A banda de la millora dels recursos, el Síndic també recorda que manca un canvi cultural de paradigma en la pràctica professional per a l'aplicació del model d'educació inclusiva.

5. LA LLUITA CONTRA LA SEGREGACIÓ ESCOLAR

En el període 2014-2020, el pressupost executat pel Departament d'Educació ha augmentat de manera sostinguda un 41,4% a preus corrents, prop de 1.704,3 milions d'euros. La millora del finançament de l'educació no està orientada a revertir els desequilibris en la composició social dels centres, sinó més aviat a compensar els efectes de la segregació escolar en les oportunitats educatives de l'alumnat.

El Pacte contra la segregació escolar s'està desplegant, però s'està fent de manera més lenta del que s'havia planificat inicialment. Ja s'han desenvolupat algunes de les actuacions més significatives, com ara l'aprovació del Decret 11/2021, d'admissió d'alumnat, o l'elaboració de l'informe *Estimació del cost de la plaça escolar a Catalunya*, però cal abordar de manera decidida i sense dilació la fase d'implementació de les actuacions previstes, i particularment de desplegament dels instruments previstos en el nou decret d'admissió d'alumnat i en la seva memòria econòmica. La intensitat amb què es desenvolupi aquesta fase condicionarà la capacitat d'aconseguir canvis estructurals reals.

Així doncs, el Síndic veu necessari que es despleguin els principals instruments previstos en el Decret d'admissió d'alumnat, la concessió dels ajuts econòmics als centres per a l'escolarització de l'alumnat amb necessitats educatives específiques, l'aprovació del protocol d'ús de la reserva de places i la millora dels recursos dels centres amb elevada complexitat.

6. LA LLUITA CONTRA L'ABANDONAMENT EDUCATIU PREMATUR

Des de l'any 2017 s'ha estancat la reducció de l'abandonament educatiu prematur a Catalunya. Des del curs 2016/2017, hi ha un estancament de les taxes d'escolarització dels 16 als 19 anys i també des de l'any 2017 de la taxa d'abandonament educatiu prematur, molt condicionada a la conjuntura econòmica. Un dels dèficits estructurals del sistema educatiu té a veure amb l'elevada prevalença de l'abandonament educatiu prematur (17,4%), amb proporcions significativament superiors a la mitjana del conjunt de la Unió Europea (9,9%), i lleugerament superiors a la mitjana espanyola (16,0%).

Cal crear oferta suficient de formació professional per a la demanda existent i, especialment, garantir una plaça de CFGM a tot l'alumnat preinscrit en aquests ensenyaments, amb una especial atenció a l'alumnat que ha finalitzat l'ESO o PFI el curs anterior, o als joves que en cursos precedents van abandonar prematurament el sistema.

7. LA LLUITA CONTRA LES DESIGUALTATS SOCIALS EN L'ACCÉS AL LLEURE EDUCATIU

Malgrat la millora de la inversió durant la pandèmia, les desigualtats d'accés al lleure educatiu s'han incrementat. La millora de la inversió s'ha destinat sobretot a compensar els efectes econòmics de la reducció de la participació i també a garantir la protecció dels participants davant la Covid-19, però no pas a desenvolupar mesures que incidissin de manera directa en la reducció de les desigualtats d'accés.

- La pandèmia ha incrementat les desigualtats: la participació dels infants socialment desfavorits es va reduir a la meitat, mentre que aquesta participació entre els infants socialment desfavorits va ser inferior al 5%.

- Si es pren el nivell d'estudis, la participació a les activitats extraescolars no esportives entre els infants amb progenitors amb estudis superiors ha decrescut del 55,5% al 52,5% en el període 2018-2020, mentre que entre els infants amb progenitors amb estudis primaris, del 26,8% a l'11,4%, més de la meitat.

El Síndic veu necessari un pla de foment de l'equitat per a la participació dels infants amb necessitats educatives específiques a l'oferta de lleure.

8. LA LLUITA CONTRA L'EXCLUSIÓ RESIDENCIAL

Augmenta la provisió d'habitatge d'emergència social, però no amb la intensitat necessària per donar resposta a les situacions d'exclusió residencial. L'increment del 8,6% en dos anys és poc significatiu si es tenen en compte el context de crisi econòmica derivada de la pandèmia i la demanda existent.

El setembre de 2021, hi ha 597 famílies amb resolució favorable de la Mesa d'emergències de Catalunya. Només a Barcelona ciutat hi ha 81 assentaments on viuen 409 persones, entre les quals hi ha 59 infants.

El Síndic insisteix que cal garantir la immediatesa de l'adjudicació d'habitatges d'emergència social en condicions residencials adequades per als infants en els casos de les unitats de convivència amb infants a càrrec, excloent-ne pensions o centres d'acollida temporal.

9. LA COMPENSACIÓ DE L'IMPACTE DE LA PANDÈMIA EN L'ACCÉS ALS SERVEIS

La pandèmia ha afectat de manera negativa l'accés dels infants a diversos serveis que atenen les seves necessitats socials i educatives i que s'ocupen de la prevenció de les situacions de risc social, però aquesta menor cobertura, encara que tingui caràcter temporal, pot generar efectes sobre el seu desenvolupament futur.

- L'alumnat matriculat a l'educació infantil de primer cicle s'ha reduït un 19% per efecte de la pandèmia, previsiblement amb una afectació més alta entre l'alumnat socialment desfavorit.

- Respecte a l'any anterior, el 2020 es va reduir un 5% el nombre d'infants atesos als

centres de desenvolupament infantil i atenció precoç (CDIAP) per primer cop en la darrera dècada.

■ S'han reduït les llistes d'espera de salut dels infants en el cas de les intervencions quirúrgiques, però s'han incrementat en el cas de les consultes externes i les proves diagnòstiques.

En aquest àmbit, el Síndic demana, entre d'altres, restituir la convocatòria anual de subvenció als ajuntaments per a l'escolarització d'infants de zero a tres anys que es trobin en situacions socioeconòmiques desfavorides, completar el desplegament dels serveis d'intervenció socioeducativa i la seva implantació, i esmerçar esforços per poder garantir la presencialitat del servei i l'aplicació del protocol d'activitats preventives.

10. LA LLUITA CONTRA LES VIOLÈNCIES: RACISME, HOMOFÒBIA I VIOLÈNCIA SEXUAL

Hi ha agressions homòfobes i racistes, tot i que estan fortament invisibilitzades, i si bé hi ha protocols per combatre l'homofòbia i el racisme a les escoles, estan infrautilitzats.

Les agressions sexuals cap a menors d'edat han augmentat durant l'any 2021. El percentatge de víctimes de delictes sexuals menors d'edat del primer trimestre d'aquest any (48,5%, gairebé la meitat del total) ha augmentat significativament respecte del primer semestre de l'any 2020 (36,1%) o el primer semestre de 2019 (43.3%).

D'altra banda, hi ha dèficits en la detecció de signes de patiment emocional de l'alumnat per part dels professionals dels centres. També s'ha detectat que no hi ha prou protecció de les adolescents en centres residencials del sistema de protecció a la infància davant l'explotació sexual. Els adolescents atesos pel sistema de protecció són especialment vulnerables a l'explotació sexual i presenten un risc de patir aquesta forma de victimització marcadament superior a la població infantil en general.

Així mateix, cal millorar l'aplicació dels protocols de detecció i atenció davant de situacions de violència envers els infants i adolescents; millorar l'educació afectivosexual i evitar l'accés dels infants i adolescents a continguts que fomenten la violència sexual, i, així mateix, garantir informació als infants sobre els seus drets i augmentar la formació dels professorat i la resta de professionals que treballen amb infants sobre com prevenir i detectar les situacions de violència envers els infants.

9. LA PERSISTÈNCIA DE L'ASSETJAMENT SEXUAL COM A MANIFESTACIÓ DE LA VIOLÈNCIA MASCLISTA EN DIFERENTS ÀMBITS

El marc normatiu català atorga al Síndic de Greuges l'autoritat i el manament en defensa de drets en matèria de no-discriminació per raó de gènere que puguin haver estat vulnerats per l'actuació d'institucions o de persones, tant públiques com privades (article 57, Llei 17/2015, de 21 de juliol, d'igualtat efectiva de dones i homes). Així mateix, l'article 3 de la Llei 19/2020, de 30 de desembre, d'igualtat de tracte i no-discriminació, atorga al Síndic de Greuges funcions específiques relatives a vetllar per garantir el dret a la igualtat de tracte i no-discriminació en els àmbits als quals fa referència la Llei, entenent que la no-discriminació ha d'ésser un principi informador de l'ordenament jurídic, de l'actuació administrativa i de la pràctica judicial, i que vincula tant els poders públics com els particulars.

A Catalunya, la Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a erradicar la violència masclista, modificada recentment per la Llei 17/2020, defineix la violència masclista en l'article 3 com "una violació de drets humans a través de la violència que s'exerceix contra les dones com a manifestació de discriminació i de la situació de desigualtat en el marc d'un sistema de relacions de poder dels homes sobre les dones i que, produïda per mitjans físics, econòmics o psicològics, incloses les amenaces, les intimidacions i les coaccions, té com a resultat un dany o un patiment físic, sexual o psicològic, tant si es produeix en l'àmbit públic com en el privat".

Per la seva banda, la Llei 17/2020 defineix les diverses formes d'exercici de la violència masclista, d'entre les quals hi ha la violència física, la psicològica la sexual, i els àmbits en què es manifesta, i estableix l'obligació d'intervenció i comunicació dels professionals que en tinguin coneixement.

Als efectes d'aquesta llei, s'entén per violència sexual (art.4c): "Qualsevol acte que atempti contra la llibertat sexual i la dignitat personal de la dona creant unes condicions o aprofitant-se d'un context que, directament o indirectament, imposin una pràctica sexual sense tenir el consentiment ni la voluntat de la dona, amb independència del vincle que hi hagi entre la dona i l'agressor o agressors".

> **La violència masclista és una violació dels drets humans**

Pel que fa als àmbits de la violència masclista que recull la Llei, hi ha la violència en l'àmbit social o comunitari ,que comprèn, entre d'altres, les agressions sexuals i l'assetjament sexual.

També recull la violència en l'àmbit educatiu, com "qualsevol tipus de violència que es produeix en l'entorn educatiu entre els membres de la comunitat educativa. Es pot produir entre iguals, de major d'edat a menor d'edat o viceversa. Inclou l'assetjament, l'abús sexual i el maltractament físic, sexual, psíquic o emocional". Entre aquestes violències n'hi ha que es produeixen per raó de gènere o d'identitat sexual.

En relació amb l'assetjament sexual, la Llei orgànica 3/2007, per a la igualtat efectiva entre dones i homes, prescriu que "les administracions públiques han de promoure condicions de treball que evitin l'assetjament sexual i l'assetjament per raó de gènere i, alhora, arbitrar procediments específics per a prevenir i per a donar curs a les denúncies o reclamacions que puguin formular les persones que n'hagin estat objecte" (art. 48.1).

> **Els diferents tipus d'assetjament que es produeixen en l'entorn laboral s'inscriuen en la societat patriarcal i són formes de violència masclista**

Als efectes de la Llei 19/2020, s'entén per assetjament discriminatori: qualsevol comportament basat en alguns dels motius a què fa referència l'article 1 –d'entre els quals hi ha el sexe o el gènere, l'orientació o identitat sexual i qualsevol forma de LGBTI-fòbia o de misogínia– que té per objectiu atemptar contra la dignitat d'una persona i crear-li un entorn intimidatori, hostil, degradant, vexatori, humiliant o ofensiu.

En tot cas, els diferents tipus d'assetjament que es produeixen en l'entorn laboral s'inscriuen en la societat patriarcal i tots comparteixen les arrels sexistes i són formes de violència masclista, atès que en aquest cas hi pot haver situacions d'abús de poder dels homes sobre les dones. Tot assetjament té conseqüències greus en la salut física i psicològica de la persona, que poden tenir més transcendència si interaccionen amb altres elements de risc.

En l'àmbit de l'educació, el Síndic ha obert una actuació d'ofici després de tenir coneixement de la denúncia d'unes alumnes de la Facultat de Veterinària de la Universitat Autònoma de Barcelona, que asseguren que un professor presumptament ha estat fent vexacions i comentaris sexistes durant més de deu anys, com a mínim, a quinze dones.

A Catalunya, la Llei 17/2020 estableix que "les universitats han de garantir la igualtat d'oportunitats, l'equitat i l'absència de qualsevol forma de discriminació o d'assetjament discriminatori als centres educatius, d'acord amb els principis rectors del sistema educatiu, entre els quals la coeducació, entesa com l'acció educativa que potencia la igualtat real d'oportunitats i l'eliminació de qualsevol forma de discriminació per raó d'orientació sexual, identitat de gènere o expressió de gènere".

> La coeducació potencia la igualtat real d'oportunitats i l'eliminació de qualsevol forma de discriminació

També disposa que els poders públics han de prendre les mesures que calguin i adoptar les estratègies apropiades per garantir la igualtat de dones i homes en una societat democràtica i, en particular, garantir que s'afrontin de manera integral totes les formes de violència masclista, especialment la violència contra les dones i els actes sexistes, misògins i discriminatoris (art.3). Així mateix, estableix que les universitats han de donar informació i assessorament per prevenir qualsevol tipus de discriminació, d'assetjament sexual o assetjament per raó de sexe i altres formes de violència masclista (art.28.2 c), i aplicar mesures d'acció positiva i dotar-se dels mecanismes de cooperació interinstitucional que contribueixin a prevenir l'assetjament sexual i l'assetjament per raó de sexe que garanteixin aquesta prevenció i que permetin de donar una resposta adequada a les reclamacions que es puguin formular en aquest sentit a qualsevol membre de la comunitat universitària. (art. 28.2 f).

A més, les universitats catalanes tenen com a objectiu fonamental transmetre els valors cívics i socials propis d'una societat democràtica (art. 3 de la Llei 1/2003, de 19 de febrer, d'universitats de Catalunya), i han de ser un referent social en compliment del principi de perspectiva de gènere a què fa referència l'article 41 de l'Estatut d'autonomia i per assolir la igualtat efectiva de dones i homes, sense cap tipus de discriminació per raó de sexe o gènere. La universitat també ha de preveure i erradicar qualsevol manifestació de la violència masclista, especialment la violència contra les dones i els actes sexistes, misògins i discriminatoris.

> Les universitats han de ser un referent social per assolir la igualtat efectiva de dones i homes

En el marc de les actuacions empreses, el Síndic s'ha adreçat al rector de la UAB, que ha informat que l'expedient iniciat a petició de les estudiants de la Facultat de Veterinària i investigat per la Comissió Tècnica Assessora va finalitzar per resolució de 15 de juliol de 2021. Entre els pronunciaments de la resolució destaca:

- Obrir un expedient disciplinari al professor denunciat i apartar-lo temporalment de qualsevol activitat relacionada amb la docència en cas que s'incorpori de la baixa abans de la conclusió de l'expedient disciplinari.

- Que el Deganat de la Facultat de Veterinària, per mitjà de la Junta de Facultat, prengui mesures i que es programi, d'una banda, formació per al professorat en termes de gènere, i que s'incorpori, de l'altra, un sistema de comunicació interna entre l'alumnat, el professorat i el Deganat de la Facultat per transmetre les situacions que podrien constituir qualsevol modalitat d'assetjament, de manera que es puguin detectar al més aviat possible.

A banda, l'informe també fa constar les mesures que es preveuen dur a terme en l'àmbit de la comunitat universitària per donar a conèixer l'existència del protocol per prevenir i actuar contra qualsevol manifestació de violència sexual i sensibilitzar en l'àmbit de les violències masclistes.

Un altre dels àmbits en què es pot manifestar aquesta violència i en el qual el Síndic ha intervingut és l'àmbit laboral i la violència en l'àmbit de la vida política i l'esfera pública de les dones.

Darrerament els mitjans de comunicació s'han fet ressò de diferents casos d'assetjament sexual i per raó de sexe en el món de la política. Els protocols específics contra les violències masclistes haurien de permetre detectar les agressions produïdes a dins els partits i fer-les públiques. El Síndic té constància que alguns partits polítics en tenen i d'altres els estan elaborant o tenen la intenció de fer-ho. Per contra, segons els mateixos mitjans consultats, n'hi ha que consideren que en tenen prou amb els reglaments interns que reproven genèricament les discriminacions.

D'altra banda, l'article 16 de la Llei 17/2020 afegeix un nou capítol de la Llei 5/2008, pel que fa als partits polítics, i en aquest sentit estableix que han de tenir un pla d'igualtat intern i un protocol per a la prevenció, detecció i actuació davant la violència masclista, entre d'altres.

> **Cal que la tramitació de qualsevol denúncia per violència masclista sigui urgent i no s'allargui en el temps**

En aquest context, el Síndic s'ha adreçat a cadascun dels partits polítics amb representació parlamentària per demanar informació sobre les eines de què disposa el partit per combatre qualsevol forma de violència i, concretament, en l'àmbit de l'assetjament, entre altres qüestions.

El Síndic fa palès que cal identificar clarament quins són els objectius del protocol i quins han de ser els principis generals d'actuació que han de guiar el procediment d'intervenció quan es té coneixement d'un cas, com ara la confidencialitat, la protecció de la intimitat de les parts, de la víctima, l'objectivitat i la imparcialitat, etc. En tot cas, posa en relleu que cal que la tramitació sigui urgent i no s'allargui en el temps. També destaca que és important que es constitueixi una comissió d'investigació, que, segons expertes en l'àmbit de la igualtat, caldria que fos una comissió externa o comissions creades ad hoc per a cadascuna de les denúncies per garantir l'objectivitat de la investigació i evitar pressions internes. En aquest sentit, la llei preveu que els partits polítics han d'assegurar la independència i l'expertesa en violència masclista de les persones que condueixin la investigació. En aquests moments l'actuació iniciada està en tramitació.

10. ONADA D'AGRESSIONS CONTRA EL COL·LECTIU LGTBI

Enguany els mitjans de comunicació s'han fet ressò de l'increment d'atacs a persones que pertanyen al col·lectiu LGTBI, alguns dels quals molt greus i amb un creixement preocupant. Aquest fenomen i l'increment de l'espiral de la violència cap a les persones LGTBI s'han intensificat, tant a Catalunya i l'Estat espanyol com a bona part d'Europa.

L'alta comissionada de les Nacions Unides pels Drets Humans ha assenyalat que "la pandèmia de Covid-19 ha posat de manifest en tota la seva cruesa que, a conseqüència de la marginació, la discriminació i la violència, les persones lesbianes, gais, bisexuals, transgènere, intersexuals i queer encara figuren entre les més vulnerables i marginades en moltes societats i entre les més exposades a la Covid-19.

De fet, segons informació del Departament d'Interior, Catalunya acumula gairebé el 40% dels delictes LGTBI-fòbics que han tingut lloc a l'Estat espanyol els darrers cinc anys i dels quals han tingut coneixement els cossos policials. Així ho recullen els informes anuals sobre delictes d'odi del Ministeri de l'Interior.

Així mateix, segons la Direcció General de la Policia, s'ha observat un increment d'un 40,4% dels fets denunciats en la comparativa de gener a octubre del 2020 al 2021. Durant els mesos de gener a octubre de l'any 2021 s'han detectat 394 fets motivats per l'odi i la discriminació, dels quals 177 són en l'àmbit de l'LGTBI-fòbia, la qual cosa representa un 44,92% dels fets totals d'aquest tipus de denúncies. De fet, en la comparativa dels mesos de gener a octubre de cada any, s'observa un augment de fets denunciats per LGTB-fòbia: en aquest període de l'any 2019 es van denunciar 102 fets, en el de l'any 2020 se'n van denunciar 126 i durant els deu primers mesos de 2021 se'n van denunciar 177.

La memòria del 2020 de la Fiscalia de Catalunya també es fa ressò de l'increment de les denúncies per fets comesos per motius de discriminació d'orientació sexual. La província on es produeixen més agressions és clarament la de Barcelona, que subratlla que, per primer cop, els atacs LGTBI-fòbics van suposar el 2020 la principal font de delictes d'odi i discriminació, amb 76 casos recollits en la seva memòria.

> **Han crescut les situacions de discriminació per motius d'orientació sexual i identitat de gènere**

A Catalunya s'han instruït 787 casos de discriminació per raó d'orientació sexual i identitat de gènere en els cinc primers anys de desplegament de la Llei de drets de les persones LGTBI i de lluita contra l'LGTBI-fòbia, del 2015 al 2019. D'aquests, 282 són denúncies i 505, incidències. Així ho recull un informe presentat pel nou Departament d'Igualtat i Feminismes, que fa una primera radiografia de l'LGTBI-fòbia a Catalunya després de cinc anys de vigència de la Llei 11/2014, de 10 d'octubre, per garantir els drets de lesbianes, gais, bisexuals, transgèneres i intersexuals i per erradicar l'homofòbia, la bifòbia i la transfòbia. Respecte del tipus de discriminació denunciada, l'homofòbia és la més representada (53,16%). De l'estudi, se'n desprèn que un 59% han estat d'atenció a persones transsexuals i en la majoria dels casos a la demarcació de Barcelona (75,18%).

Finalment, l'Observatori de les Discriminacions de Barcelona indica que l'any 2020 el racisme i la xenofòbia són, un any més, els motius principals de discriminació, amb 163 casos (33,9%). A continuació, els casos de LGTBI-fòbia representen un 23,9% del total, amb 115 casos.

Les dades de l'Observatori contra l'Homofòbia són força coincidents, i s'han detectat increments notables d'incidents, que han continuat creixent i ja han superat els 189 registrats l'any passat.

D'acord amb aquestes dades, es pot afirmar que han crescut les situacions de discriminació per motius d'orientació sexual i identitat de gènere, i que cal abordar-ne la intervenció d'una manera

integral i transversal en els diferents àmbits i contextos on es fa palesa.

Amb tot, les dades del baròmetre elaborat pel Parlament Europeu de l'any 2019 no concorden amb l'augment experimentat, atès que indiquen que el 91% de la població a l'Estat espanyol està d'acord amb el fet que el col·lectiu LGTBI tingui els mateixos drets que les persones heterosexuals. Només un 6% va declarar-s'hi en contra. Aquest percentatge, doncs, situa l'Estat espanyol entre els països amb més acceptació social del col·lectiu LGTBI, molt superior a la mitjana europea, segons dades de la mateixa enquesta.

> **Cal abordar la intervenció per combatre l'LGTBI-fòbia d'una manera integral i transversal en els diferents àmbits i contextos en què es fa palesa**

Cal preguntar-se quin és el motiu pel qual han augmentat els delictes d'odi. Diferents veus apunten que les raons cal buscar-les en el canvi del panorama polític. Veus amb autoritat en el marc de la política posen en qüestió que les persones homosexuals hagin de gaudir dels mateixos drets i donen legitimitat a la discriminació que pateixen aquestes persones; tesis que es defensen, fins i tot, en seu parlamentària.

D'altra banda, cal apuntar a la major difusió d'aquests missatges a través de les xarxes socials, amb una comunitat virtual que legitima i manté el missatge d'odi. Igual que passa amb les violències masclistes, un nou àmbit en què aquest tipus de missatges té cada cop més prevalença és l'espai virtual, ja que s'hi reprodueixen les estructures socials, econòmiques, culturals i polítiques que sostenen les desigualtats i les discriminacions.

D'acord amb la Llei i el Pla d'igualtat del Síndic de Greuges, el Síndic ha obert una actuació d'ofici cada vegada que ha tingut coneixement d'un incident LGTBI-fòbic, a banda de condemnar els fets i interpel·lar tota la societat perquè s'impliqui en la defensa dels drets del col·lectiu i rebutgi qualsevol situació de discriminació.

Es posa en relleu que alguns dels incidents ocorreguts han estat denunciats socialment a través de les xarxes socials, com ara els insults homòfobs rebuts per l'alcalde de Terrassa. En aquest cas, en el marc de l'actuació d'ofici oberta, es va tenir coneixement que l'Àrea LGTBI es va coordinar amb el Servei d'Atenció Integral per a les persones LGTBI de Terrassa i es va desplegar el protocol elaborat amb aquesta finalitat, per bé que els fets no van ser denunciats legalment a l'Àrea. De fet, les denúncies a través de les xarxes es produeixen habitualment i l'Administració ja té el dispositiu establert per atendre-les per mitjà de la coordinació interadministrativa, la qual és fonamental.

> **S'ha creat una comunitat virtual que legitima i manté els missatges d'odi**

La majoria dels incidents ocorreguts han estat agressions produïdes a l'espai públic i denunciades oficialment davant els Mossos d'Esquadra, els quals, per la seva banda, les han traslladat a la Fiscalia de Delictes d'Odi. Aquests incidents han consistit en agressions físiques. En aquest cas, el Síndic s'ha adreçat a la Direcció General de la Policia per saber quina ha estat la intervenció del Cos de Mossos d'Esquadra i quines accions s'han dut a terme en relació amb cada un dels fets concrets, tant en relació amb les víctimes com per a la identificació dels presumptes agressors. Es conclou que la seva actuació i la que fa el grup d'atenció a la víctima del territori on s'ha produït és del tot correcta.

Amb tot, davant el degoteig de casos, el Síndic també ha demanat a cadascuna de les administracions amb competències en aquesta matèria informació si s'ha decidit iniciar alguna nova campanya o reforçar les actuacions en l'atenció i la prevenció d'aquest tipus de violència; si s'han detectat necessitats i possibles solucions davant les situacions o els casos més greus que tenen lloc, i quines accions de

coordinació s'estan duent a terme amb la resta de departaments competents i administracions implicades per combatre la violència LGTBI-fòbica i dissenyar noves polítiques per posar-hi fre.

El Departament d'Interior informa de les accions de comunicació que es difonen per les xarxes socials, de la divulgació de la bústia corporativa sobre delictes d'odi, dels materials editats amb consells de seguretat, a banda de fer palès que la Policia de la Generalitat-Mossos d'Esquadra (PG-ME) participa en el Pla interdepartamental de polítiques públiques LGTBI 2019-2022, a més de mantenir interlocució regular i fluida amb les entitats i institucions implicades.

> **La majoria dels incidents LGTBI-fòbics han estat agressions produïdes a l'espai públic i denunciades davant els Mossos d'Esquadra**

L'Oficina per la No-discriminació de l'Ajuntament de Barcelona ha iniciat una ampliació de la seva oferta formativa i de sensibilització, i com a resposta a l'augment d'agressions a persones LGBTI participa en la campanya "LGTBI-fòbia, no ets benvinguda", amb un desplegament d'actuacions en matèria de prevenció i sensibilització en aquest àmbit a Barcelona.

Finalment, el nou Departament d'Igualtat i Feminismes ha fet una avaluació de l'eficàcia de la Llei per quantificar els casos que succeeixen i analitzar el tipus i les característiques de les denúncies i incidències, entre altres accions. L'avaluació ha quedat plasmada en l'informe esmentat més amunt *Primera radiografia de l'LGBTI-fòbia a Catalunya, 5 anys de la Llei*. De l'anàlisi, n'ha resultat l'Acord GOV/99/2021, de 29 de juny, pel qual el Departament d'Igualtat i Feminismes acorda impulsar noves mesures i actuacions per erradicar l'LGBTI-fòbia, entre les quals hi ha el compromís d'aprovar, en el termini més breu possible, el reglament sancionador de la Llei 19/2020, de 30 de desembre, d'igualtat de tracte i no-discriminació, i reforçar amb personal especialitzat els serveis que integren la Xarxa SAI LGBTI, entre d'altres.

El Síndic valora molt positivament cadascuna de les accions empreses i els acords adoptats, i fa palesa la importància del treball interdepartamental per portar-les a terme i la participació de tots els agents socials i del teixit associatiu en aquest àmbit.

ACTUACIONS D'OFICI

AO 00032/2021
En tramitació

Accés de les dones als cossos de les forces de seguretat, al cos de bombers i a la seguretat privada

El Síndic ha obert una actuació d'ofici per avaluar si s'incorpora la perspectiva de gènere en les convocatòries als diferents cossos de seguretat, al cos de bombers i a l'accés a la seguretat privada, per veure si hi ha algun tipus de discriminació positiva perquè ambdós gèneres hi accedeixin en igualtat de condicions i amb les mateixes oportunitats, i si es reserva alguna plaça per a les persones transsexuals.

És per això que s'ha encarregat un estudi extern per poder analitzar la problemàtica exposada, i s'ha demanat la col·laboració de les diferents administracions implicades, entre les quals la Direcció General de la Policia i diversos ajuntaments de poblacions de més de 100.000 habitants. També s'ha demanat informació al cos de Bombers de la Generalitat i a l'Institut de Seguretat Pública de Catalunya.

AO 00034/2021
En tramitació

Avaluació de la implementació d'un dels objectius de la Llei 11/2014: el Servei d'Atenció Integral a persones LGBTI

Un any després d'aprovar-se la Llei 11/2014, de 10 d'octubre, per a garantir els drets de les persones lesbianes, gais, bisexuals, tansgèneres i intersexuals i per a eradicar l'homofòbia, la bifòbia i la transfòbia, el Síndic va obrir una actuació d'ofici amb l'objectiu de fer un balanç del grau d'aplicació i desplegament de la Llei per part de la Generalitat de Catalunya.

Tot i que l'anàlisi evidencia que s'han implementat una gran quantitat d'accions, el Síndic té interès a conèixer com s'ha dut a terme en concret el desplegament del Servei d'Atenció Integral a les persones LGBTI de la Xarxa de Catalunya. En aquest sentit, s'ha demanat informació a la Direcció General d'Igualtat sobre l'any en què es va crear, els serveis d'assessorament amb què compta, els professionals que l'integren, el nombre d'atencions que ha dut a terme, el tipus de les denúncies tramitades i l'horari d'atenció al públic.

AO 00075/2021
Finalitzada

Actuació d'ofici iniciada arran dels insults homòfobs rebuts per l'alcalde de Terrassa

El Síndic ha tornat a actuar d'ofici en tenir coneixement que l'alcalde de Terrassa ha rebut insults homòfobs a través de les xarxes socials. No és la primera vegada que això succeeix, i el Síndic ja havia obert una altra actuació d'ofici per un incident semblant l'any 2020. D'acord amb aquests precedents, el Síndic s'ha posat en contacte amb la Direcció General d'Igualtat i amb la Direcció General de la Policia, per demanar informació sobre les actuacions que es van iniciar i saber si s'havia activat el protocol d'actuació existent amb el SAI Terrassa.

De la informació tramesa per l'Administració, se'n desprèn que no hi hagut cap denúncia per infracció administrativa presentada formalment per la víctima, que es va activar el protocol existent amb el SAI Terrassa i que la resta de serveis tenen coneixement de la situació.

AO 00087/2021
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa al desproveïment de medicaments per a tractaments hormonals finançats pel sistema públic

El Síndic va obrir una actuació d'ofici després de saber que la comunitat trans catalana denunciava que patia un desproveïment progressiu de medicaments finançats pel sistema públic per continuar els tractaments de reemplaçament hormonal.

En resposta a la petició d'informació del Síndic, la Direcció General d'Ordenació i Regulació Sanitària va posar de manifest, d'una banda, que els medicaments que són finançats pel sistema públic estan en situació de desproveïment, que no hi ha cap medicament registrat per l'Agència Espanyola de Medicaments i Productes Sanitaris que estigui autoritzat pel reemplaçament hormonal en dones trans i que l'Agència no preveu obrir la via de medicaments estrangers. I d'altra banda, que el CatSalut ha incorporat al catàleg de medicaments amb recepta electrònica una fórmula estandarditzada com a alternativa a aquests medicaments, i que les farmàcies ja disposaven del principi actiu per poder elaborar fórmules magistrals que donin resposta a les necessitats de medicació de les persones trans.

En vista d'aquesta informació, el Síndic ha traslladat aquest assumpte al Defensor del Poble perquè dugui a terme les actuacions oportunes amb el Ministeri de Sanitat.

AO 00103/2021
Finalitzada

Actuació d'ofici oberta arran dels diferents incidents LGTBI-fòbics ocorreguts a la ciutat de Barcelona el cap de setmana del 29 i el 30 de maig de 2021

El Síndic va obrir una actuació d'ofici per investigar les agressions homòfobes que van tenir lloc durant el cap de setmana del 29 i 30 de maig a Barcelona, i es va adreçar a la Direcció General de la Policia Direcció General d'Igualtat del Departament d'Igualtat i Feminismes i a l'Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI de l'Ajuntament de Barcelona.

L'Oficina per la No Discriminació de l'Ajuntament de Barcelona ha informat de les actuacions dutes a terme pel que fa a cadascuna de les agressions produïdes en diferents espais de la ciutat, d'acord amb el Protocol d'LGTBI-fòbia de Barcelona, que recull les coordinacions pertinents amb les diferents administracions públiques competents en aquesta àrea i amb les entitats. De la mateixa manera, el Departament d'Igualtat i Feminismes també va emetre un informe sobre les actuacions que es van dur a terme des de la Direcció General d'Igualtat.

AO 00107/2021
Finalitzada

Denúncies per assetjament d'un professor a estudiants de Veterinària de la Universitat Autònoma de Barcelona

El Síndic va obrir una actuació d'ofici arran de la denúncia de diverses alumnes de Veterinària de la Universitat Autònoma de Barcelona (UAB) per presumptes vexacions i comentaris sexistes d'un professor durant més de deu anys, com a mínim a quinze dones. Les alumnes asseguraven que la Universitat ho sabia i no havia fet res.

La UAB ha informat el Síndic que l'expedient iniciat per petició de les estudiants i investigat per la Comissió Tècnica Assessora va finalitzar per resolució del rector de 15 de juliol de 2021, la qual acordava: que s'obriria un expedient disciplinari al professor denunciat i se l'apartaria temporalment de qualsevol activitat relacionada amb la docència, i que el deganat de la Facultat de Veterinària programaria formació per al professorat en termes de gènere i incorporaria un sistema de comunicació interna entre alumnat, professorat i deganat per informar de situacions que puguin constituir assetjament per detectar-les al més aviat possible. La UAB també ha informat de les mesures que estan previstes per donar a conèixer l'existència del protocol per prevenir i actuar contra qualsevol manifestació de violència sexual i sensibilitzar en l'àmbit de les violències masclistes.

AO 00122/2021
Finalitzada

Presumpta situació de violència de gènere d'una dona resident a Badalona que ha patit un desnonament

El Síndic va ser informat de la situació d'una dona que patia maltractaments de la seva exparella i que havia estat desnonada del local on residia. La institució es va intentar posar en contacte amb la dona sense èxit, de manera que va obrir una actuació d'ofici per investigar els fets i analitzar si s'està vulnerant el dret de les dones a erradicar la violència masclista establert en la Llei 5/2008, de 24 d'abril, i la Llei 17/2020, de 22 de desembre, que modifica l'anterior.

Posteriorment, l'Ajuntament de Badalona ha informat que aquesta persona està sent atesa pels serveis socials municipals des del maig de 2020.

AO 00135/2021
Finalitzada

Agressió homòfoba a Barcelona durant la revetlla de Sant Joan

El Síndic va obrir una actuació d'ofici arran d'una agressió homòfoba contra dos homes que va tenir lloc durant la revetlla de Sant Joan al barri de Gràcia de Barcelona. En el marc d'aquesta actuació, es va adreçar a la Direcció General de la Policia, a la Direcció General d'Igualtat i a l'Ajuntament de Barcelona.

El Departament d'Interior ha informat que els Mossos d'Esquadra continuen investigant els fets per identificar els autors de l'agressió, i que el Grup d'Atenció a la Víctima es va posar en contacte amb les víctimes i en farà el seguiment preceptiu. El Departament d'Igualtat i Feminismes ha informat que la Direcció General d'Igualtat es va posar en contacte amb el cos de Mossos d'Esquadra i que seguirà treballant en el desplegament de les polítiques públiques en l'àmbit LGBTI. I, finalment, l'Ajuntament de Barcelona ha informat de les actuacions que es van dur a terme des de l'Oficina per la No Discriminació, d'acord amb el que estableix el Protocol contra l'LGTBI-fòbia de Barcelona.

AO 00147/2021
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a l'agressió a una persona que va tenir lloc durant la Festa Major de Terrassa

Sembla que l'Ajuntament de Terrassa no considera que l'agressió tingui una motivació homòfoba, mentre que entitats com l'Observatori contra l'Homofòbia sí que n'hi veuen, per la qual cosa han demanat la intervenció del Síndic de Greuges.

L'Ajuntament de Terrassa ha informat que la Policia Municipal va donar suport als Mossos d'Esquadra, que es van fer càrrec de la investigació, i que en una reunió entre l'Ajuntament i el Departament d'Interior es va acordar la implementació d'un dispositiu d'actuació conjunta entre els dos cossos policials amb l'objectiu de reforçar i visibilitzar la presència policial, en especial a les zones on es concentren més persones de nit. A més, l'Ajuntament ha decidit accelerar el projecte d'instal·lació de càmeres de videovigilància a l'espai públic. Per la seva banda, el Departament d'Interior ha informat de les mesures que es van prendre després de l'agressió.

Atès que del resultat de la investigació no se'n desprèn cap element que porti a pensar que l'agressió estigués motivada per l'orientació sexual de la víctima, el Síndic ha donat per finalitzada la seva intervenció en aquest assumpte.

AO 00165/2021
Finalitzada

Detenció d'un home a Sabadell com a presumpte autor de l'assassinat de la seva parella

El Síndic va obrir una actuació d'ofici arran d'un nou cas de violència masclista que va tenir lloc a Sabadell. Sembla que la Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra va detenir un home com a presumpte autor de l'assassinat de la seva parella.

En vista de la informació tramesa per l'Ajuntament de Sabadell, es posa de manifest que la víctima no estava sent atesa per cap recurs específic de violència masclista, ni era usuària de cap servei municipal. Tampoc no consta cap intervenció amb la víctima per part del Servei d'Atenció a la Víctima de la Policia Municipal de Sabadell. I segons el Departament d'Interior, la víctima no havia presentat cap denúncia ni havia sol·licitat cap ordre de protecció ni cap tipus d'assessorament o ajut als Mossos. Per tant, el Síndic dona per finalitzada la seva intervenció en aquest assumpte.

AO 00207/2021
En tramitació

Protocols contra l'assetjament sexual i per raó de sexe en els partits polítics

Darrerament s'ha tingut coneixement de diferents casos d'assetjament sexual i per raó de sexe en el món de la política catalana. El que permet detectar agressions als partits són els protocols específics contra les violències masclistes. Consta que la CUP, ERC i el PSC en tenen, i que altres partits n'estan elaborant o tenen la intenció de fer-ho. Per contra, partits com Ciutadans i el PP consideren que en tenen prou amb reglaments que reproven genèricament les discriminacions.

Tenint en compte que és un problema estructural i amb una incidència tan elevada, i que el fet que els casos es facin públics interpel·la les organitzacions a prendre mesures, el Síndic considera que és essencial que els partits disposin d'aquests protocols. D'acord amb això, s'ha obert una actuació d'ofici, en el marc de la qual el Síndic s'ha adreçat a les secretaries generals dels partits polítics amb representació parlamentària.

AO 00208/2021
En tramitació

Actuació d'ofici sobre les mesures d'acció positiva per combatre qualsevol tipus de discriminació per raó d'orientació sexual, identitat de gènere o expressió de gènere en les activitats esportives

Les entitats esportives de Catalunya, el personal docent d'educació física i, en definitiva, totes les persones que estan involucrades en el món de l'esport han de garantir el dret fonamental d'accedir a l'educació física, l'activitat física i l'esport sense cap tipus de discriminació, i tenen la responsabilitat d'eliminar qualsevol tipus de barrera en la pràctica esportiva dels col·lectius LGBTI. Actualment, però, hi ha una sèrie de comportaments i pràctiques que s'han interioritzat i normalitzat i que cal combatre i eliminar per lluitar contra qualsevol tipus de discriminació en l'àmbit de l'esport, i en particular cap a les persones LGBTI.

Per tant, el Síndic ha obert una actuació d'ofici i ha demanat informació al Departament de Recerca i Universitats, al Departament d'Igualtat i Feminismes i a la Secretaria General de l'Esport.

AO 00223/2021
Finalitzada

Denúncia per un diagnòstic homòfob en una revisió mèdica

El Síndic ha obert una actuació d'ofici després de tenir coneixement de la denúncia administrativa interposada per una dona arran del diagnòstic ("conducta homosexual d'alt risc") que consta en una anàlisi de sang que li van fer en un centre d'atenció primària després d'una consulta ginecològica rutinària.

Atesa la responsabilitat de totes les administracions públiques per a la protecció dels drets de les persones LGBTI, el Síndic ha demanat a l'Institut Català de la Salut i al Departament d'Igualtat i Feminismes informació sobre les actuacions que s'han dut a terme en aquest cas i si s'ha valorat endegar alguna acció específica amb el centre de salut.

AO 00237/2021
Finalitzada

Agressió homòfoba durant les festes del barri del Clot de Barcelona

El Síndic va tenir coneixement de l'agressió homòfoba que va tenir lloc a la zona de barraques del parc del Clot de Barcelona, on se celebrava la Festa Major del barri. La víctima va presentar denúncia davant dels Mossos d'Esquadra.

Per aquest motiu, la institució va obrir una actuació d'ofici i es va adreçar a la Direcció General de la Policia, a la Secretaria General del Departament d'Igualtat i Feminismes i a l'Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI de l'Ajuntament de Barcelona, a fi de tenir més informació sobre els fets i sobre les actuacions que s'han dut a terme des dels diferents àmbits i les diverses administracions.

ADMINISTRACIÓ PÚBLICA I TRIBUTS

11. LA TRANSPARÈNCIA I LA MOTIVACIÓ: EIXOS VERTEBRADORS DEL PROCÉS SELECTIU EN EL SECTOR PÚBLIC

El rerefons de moltes de les queixes que rep el Síndic amb relació als processos selectius se sustenta en les deficiències en la transparència i la motivació de les resolucions i els actes administratius que s'acorden en els diferents estadis, que, habitualment, es concentren en tres fases:

A) La manca de transparència de les bases de les convocatòries o de les ofertes de treball.

B) L'exclusió del candidat per no haver superat alguna de les proves.

C) L'extinció de la relació de treball per no haver superat el període de prova previst en les bases de la convocatòria.

a) La manca de transparència de les bases de les convocatòries o de les ofertes de treball

Les bases de la convocatòria són la llei del concurs i vinculen els aspirants, l'Administració i els tribunals de selecció, per la qual cosa cal la màxima precisió a l'hora de concretar-les i definir-ne l'objecte per evitar que puguin sorgir interpretacions que vulnerin la seguretat jurídica dels aspirants.

La redacció de les bases ha de respectar l'ordenament jurídic i ha d'abastar els elements necessaris i precisos per al desenvolupament de les proves, per evitar activitats interpretatives que puguin excedir els límits de la convocatòria. En qualsevol cas, els dubtes s'han de resoldre buscant una solució equilibrada, d'acord amb els criteris de proporcionalitat i tenint en compte que la finalitat del procés és determinar els aspirants amb més mèrit i capacitat per cobrir la plaça.

El Síndic ha tingut ocasió d'assenyalar que les bases no haurien d'emparar decisions que promoguin la restricció de la concurrència competitiva, perquè això no afavoreix la participació de tots els que compleixen els requisits i la selecció dels millors, i va en detriment dels principis constitucionals de mèrit i de capacitat.

Així mateix, el Síndic ha detectat que les ofertes de treball temporal dels departaments de l'Administració de la Generalitat per a la cobertura de manera provisional de llocs de treball, publicades en l'enllaç https://administraciopublica.gencat.cat/ca/funcio-publica/ofertes-de-treball-temporal/, acostumen a generar malestar entre els aspirants per la manca de precisió del contingut de l'oferta amb relació a l'apartat "aspectes a valorar".

> **Les bases dels processos selectius s'han de redactar amb la màxima precisió per evitar interpretacions que afectin la seguretat jurídica**

En alguns casos, les ofertes tenen per objecte dur a terme una provisió extraordinària del lloc amb un funcionari de carrera, mitjançant el sistema de la comissió de serveis. Precisament, la sentència del Tribunal Suprem (TS) de 24 de juny de 2019, dictada en cassació, ha establert que si cal cobrir aquestes vacants, amb caràcter urgent i inajornable, s'han d'oferir mitjançant convocatòria pública. A criteri del TS, la convocatòria no implica haver d'aplicar les exigències i formalitats procedimentals pròpies dels sistemes de provisió ordinaris, com el concurs, en què es presenten i es valoren els mèrits i es constitueixen òrgans d'avaluació. El TS manifesta que és suficient constatar que l'eventual adjudicatari compleix els requisits per ocupar el lloc, d'acord amb la relació de llocs de treball, i és la persona idònia per cobrir la vacant.

Això requereix, davant de les múltiples sol·licituds presentades a partir de la publicitat de la convocatòria, dur a terme un procés de selecció entre tots els que compleixen els requisits de participació. I aquest procés més flexible implica, necessàriament, valorar el perfil més adequat a partir dels mèrits i les capacitats acreditats.

En definitiva, flexibilitzar el procés de provisió no vol dir prescindir d'una valoració, que cal fer sobre la base de paràmetres objectius baremats que es fonamentin en els mèrits i les capacitats dels candidats.

> **En les ofertes de treball de caràcter temporal s'han de fer públics els barems de valoració de mèrits i capacitats**

Per aquest motiu, el Síndic ha dut a terme una actuació d'ofici en la qual ha assenyalat que els elements de valoració han d'anar lligats a uns barems l'aplicació dels quals faciliti atorgar una puntuació amb què s'acreditin i es justifiquin, si convé, les raons que han dut a la selecció d'un candidat davant de la resta que també complia els requisits.

Així mateix, les ofertes de treball temporal haurien d'identificar la composició de l'òrgan tècnic de provisió/selecció per garantir la idoneïtat i professionalització dels seus membres, als quals han de ser aplicables les causes d'abstenció i de recusació regulades en la normativa vigent, i haurien d'incorporar informació sobre el règim d'impugnacions aplicable. Alhora, el Síndic ha reclamat al Departament de la Vicepresidència la necessitat d'articular un mecanisme per assegurar la promoció de la reserva de places per a persones amb discapacitat igual o superior al 33%, d'acord amb l'apartat 3 de l'Acord de Govern de 13 de juny de 2017.

b) L'exclusió del candidat per no haver superat alguna de les proves

No superar una de les proves del procés selectiu pel fet de no haver assolit la puntuació mínima fixada en les bases duu els aspirants a voler conèixer a fons les raons d'aquesta decisió per formular, si escau, al·legacions per mitjà de la interposició d'un recurs d'alçada contra la decisió del tribunal qualificador.

És convenient distingir el que és pròpiament la impugnació d'un acte de la sol·licitud de revisió de l'exercici o les puntuacions i de l'accés a la documentació del procediment.

La sol·licitud de revisió té per objecte donar a conèixer a l'aspirant quines són les raons per les quals ha estat valorat o puntuat d'una manera o d'una altra. La manca de previsió expressa en les bases de la possibilitat de sol·licitar-la no equival a la seva prohibició, tenint en compte que la revisió és una de les comeses del tribunal qualificador, ja que la rectificació dels errors que es detectin evita que les persones mereixedores de continuar en el procés en quedin fora. Per tant, no pot generar cap dubte que l'aspirant pugui examinar el seu propi examen i demanar la motivació de la puntuació assignada.

> **La sol·licitud de revisió d'una decisió de l'òrgan qualificador no és un recurs administratiu**

Motivar vol dir explicar les raons de la decisió adoptada, sense que això suposi qüestionar la discrecionalitat tècnica de què gaudeix el tribunal, atesa la presumible imparcialitat dels seus components, l'especialització dels coneixements i la presumpció de certesa i raonabilitat de la seva actuació. La prohibició constitucional de l'arbitrarietat fa que esdevingui intolerable el silenci, que és contrari al principi de transparència, i, sense la motivació, l'aspirant queda privat de poder rebatre de manera fonamentada la seva declaració de no apte mitjançant la interposició del recurs contra l'acte de tràmit qualificat que l'exclou del procés.

Per això, tan important és que l'aspirant demani les explicacions que justifiquin la puntuació i exercir el dret d'accés a la informació com ho és el fet que la resposta de l'òrgan qualificador sigui efectiva i s'emeti sense dilació. Així, la decisió valorativa dels membres del tribunal s'ha de recollir en una acta, que s'ha de fonamentar en les bases de la convocatòria i en els paràmetres de valoració definits anteriorment. La resposta, que s'ha d'emetre sense demora, ha de permetre a

la persona interessada conèixer els criteris de qualificació emprats i com la seva aplicació individualitzada ha dut a la puntuació assignada perquè pugui estructurar el seu dret de defensa en el cas d'interposar el recurs d'alçada.

Cal tenir en compte que en els processos de concurrència competitiva el control de l'àmbit discrecional només es pot dur a terme si es té coneixement dels elements a partir dels quals l'òrgan de selecció ha fet la valoració. Per això, conèixer, per exemple, com s'ha aplicat el barem dels mèrits a la persona interessada i també, si se sol·licita, facilitar l'accés als currículums dels aspirants que han estat seleccionats poden resultar molt útils a l'aspirant per formular al·legacions en un recurs amb relació a la valoració dels mèrits.

c) L'extinció de la relació de treball per no haver superat el període de prova

L'article 61.5 del Reial decret legislatiu 5/2014, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de l'Estatut bàsic de l'empleat públic, estableix que, per assegurar l'objectivitat i la racionalitat dels processos selectius, les proves es poden completar amb la superació de cursos o períodes de pràctiques, entre altres fórmules.

Pel que fa a la contractació del personal laboral, amb caràcter fix o temporal, els convenis col·lectius acostumen a incorporar l'obligació de passar amb èxit un període de prova, com ara succeeix amb el VI Conveni col·lectiu únic d'àmbit de Catalunya del personal laboral de la Generalitat de Catalunya. Així mateix, l'article 14 de l'Estatut dels treballadors (ET), amb relació al contingut del contracte de treball, possibilita que es pugui concertar un període de prova amb subjecció als límits de durada fixats en el conveni o, si manca, el que estableix el mateix estatut.

La institució del període de prova en el contracte de treball té per objecte comprovar les aptituds de la persona, és a dir, la seva capacitat professional per desenvolupar les tasques que constitueixen l'objecte del contracte i la seva adaptació. Aquest període ha de possibilitar el coneixement per a ambdues parts de l'objecte del contracte i veure si es compleixen les expectatives sobre el terreny que tant l'empresari (l'Administració) com el treballador tenen de la relació.

> **L'Administració ha de traslladar als treballadors un informe que motivi la manca de superació del període de prova o de pràctiques**

Durant aquest període, qualsevol de les parts pot rescindir el contracte unilateralment i sense necessitat de complir cap exigència especial. Ara bé, aquesta llibertat de desistiment de l'article 14 de l'ET no s'ha d'entendre en termes absoluts, ja que no empara la que sigui exercida amb una motivació il·lícita, és a dir, contrària a un dret fonamental, o fraudulenta, pel fet de fonamentar-se en una causa aliena al mateix treball. Així, el Síndic estima fraudulent fonamentar la no-superació del període de prova en la manca de titulació apta per desenvolupar el lloc de treball.

En els casos d'accés a la condició de funcionari, l'article 53 del Decret legislatiu 1/1997, de 31 d'octubre, en matèria de funció pública, aplicable al personal de l'Administració de la Generalitat i al personal al servei de les corporacions locals, estableix que les bases de la convocatòria poden incorporar que els aspirants hagin de superar un període de prova.

Els aspirants han de romandre sota la tutoria immediata de funcionaris per tenir cura que adquireixin la formació pràctica que demana l'exercici de la funció pública i avaluar la capacitat d'aprenentatge. Un cop finalitzat el període de pràctiques, els funcionaris tutors i el cap de la unitat orgànica on els candidats hagin estat adscrits han d'emetre un informe, que s'ha de traslladar a la persona interessada perquè pugui fer les al·legacions oportunes.

La superació de la fase de prova o no depèn d'un procés d'avaluació previ que pertoca fer als tutors i que no hauria de pivotar sobre el

mateix òrgan que convoca i resol el procés selectiu. Això és el que va succeir amb el president d'una corporació local, que va fer cessar el funcionari interí perquè estimava que no havia superat un període de prova sobre la base d'un informe que havia subscrit ell mateix.

En tot cas, l'exigència del període de prova o del període de pràctiques ha de quedar recollida en les bases de les convocatòries; altrament, això suposaria deixar a l'arbitri de l'administració convocant l'efectiva vinculació laboral o nomenament del candidat que ha superat les proves, establertes i valorades objectivament per la comissió de selecció.

Així mateix, la manera en què s'ha d'exercir la facultat resolutòria i qui l'exerceix no és irrellevant en el marc de l'ocupació pública, a diferència del que succeeix en l'empresa privada. El Síndic estima que l'Administració pública sempre ha de motivar suficientment, encara que sigui de manera succinta, l'acord resolutori de la manca de superació del període de prova o de pràctiques.

> **El període de prova del personal laboral hauria de portar aparellat un procés d'acompanyament i tutoria**

Com ja s'ha assenyalat anteriorment, en els casos d'accés a la condició de funcionari, els tutors i el cap de la unitat o unitats on s'ha complert el període de prova han d'emetre un informe, que ha de ser traslladat a la persona interessada perquè pugui formular les al·legacions.

La normativa no recull la previsió legal de comunicar l'informe en el cas de l'accés a la condició de personal laboral. Tanmateix, es pot acordar per conveni. Així, el Conveni col·lectiu del personal laboral de l'Administració de la Generalitat estableix que "quan l'Administració consideri que el treballador/a no ha superat el període de prova, ha d'informar motivadament de la seva decisió els representants dels treballadors o, si s'escau, la comissió paritària del Conveni".

El Síndic estima que el període de prova del personal laboral hauria de portar aparellat, com a bona pràctica, un procés d'acompanyament i tutoria del treballador contractat, i també la posada a disposició de l'informe del superior al treballador, amb la incorporació d'un tràmit d'audiència amb caràcter previ a la rescissió del contracte per evitar que aquest període sigui utilitzat per a finalitats impròpies. Per això, ha demanat que es traslladi aquesta bona pràctica a la Comissió paritària perquè es pugui incorporar en el conveni esmentat, amb la negociació prèvia amb els agents socials.

En definitiva, el Síndic considera que cal motivar per escrit la decisió de la rescissió. D'una banda, no es pot obviar que la contractació del personal laboral ha obeït a un procés de selecció previ, d'acord amb els principis d'igualtat, mèrit i capacitat, per la qual cosa la decisió resolutòria no pot convertir-se en una simple declaració informal; d'altra banda, l'Administració ha de motivar els actes que limitin drets subjectius i interessos legítims (art. 35.1.a de la Llei 39/2015), i en la seva relació amb els ciutadans ha d'actuar d'acord amb els principis de bona fe i confiança legítima (art. 3. 1 de la Llei 40/2015), la qual cosa exclou l'absència de justificació. En l'àmbit públic, la motivació de la decisió és la que facilita el respecte del principi d'interdicció de l'arbitrarietat dels poders públics que recull l'article 9.3 de la Constitució.

Queixa 08065/2021

L'Ajuntament de Barcelona va demanar als aspirants que participessin en més d'una convocatòria del subgrup de titulació A1 que optessin per aquella amb la qual volguessin continuar fent les proves. Per això, va publicar en la seu electrònica un avís que fixava la data de realització, de manera simultània, d'algunes proves de totes les convocatòries del subgrup de titulació A1.

La promotora de la queixa s'havia inscrit en dues convocatòries del subgrup A1 i havia superat amb èxit el primer exercici d'ambdues. Les bases de la convocatòria assenyalaven que: "Les proves es podran realitzar de forma simultània amb altres convocatòries del mateix subgrup en curs".

El Síndic va estimar que la interpretació propugnada per l'Ajuntament comportava una restricció de la concurrència competitiva, amb un acte de renúncia que limitava la permanència dels aspirants en alguns dels procediments selectius en què s'havien inscrit; per això, va demanar que es deixés sense efecte l'avís. L'Ajuntament no ha acceptat la recomanació, adduint que la complexitat logística dels processos, juntament amb el fet que els aspirants que s'inscriuen en més d'una convocatòria a la pràctica només es presenten a una, avala la interpretació restrictiva de la base en qüestió.

Queixa 07937/2020

La promotora de la queixa va exposar la seva disconformitat per la manca de motivació de la puntuació obtinguda amb relació a la valoració del mèrit relatiu a l'experiència professional en una convocatòria de provisió de l'Ajuntament de Lleida. Un cop publicada la valoració dels mèrits, la interessada va reclamar disposar dels documents en què constessin els criteris emprats per la comissió de valoració.

El Síndic va exposar que quan la interessada sol·licitava, més enllà de la puntuació obtinguda, conèixer les raons de la decisió, el que calia era motivar la decisió. I per motivar-la era necessari que en l'expedient del procés selectiu el tribunal hagués fet constar, en acta, els criteris homogenis fixats per ponderar i valorar aquells mèrits que en les bases no tenien una puntuació taxada.

Els membres de la comissió de valoració del concurs es van reunir per consignar la motivació de la decisió adoptada, en la línia de les consideracions i la recomanació que el Síndic havia adreçat a l'Ajuntament.

Queixa 03904/2020

La persona promotora de la queixa va sol·licitar la revisió de la puntuació obtinguda en la prova de l'entrevista no eliminatòria i l'accés al contingut de les valoracions fetes pel tribunal en aquesta prova.

L'Ajuntament de Sant Pere de Ribes va atendre la sol·licitud un cop transcorregut un any i mig des que s'havia formulat la petició, amb el trasllat de la còpia de l'acta de la reunió que s'havia tingut ad hoc. En l'acta s'hi feia constar que el dia de l'entrevista es van valorar les respostes dels aspirants de manera global, independentment de les puntuacions del cas pràctic i del temps de treball efectiu prestat.

El Síndic va recomanar que, d'ara en endavant, quan s'inclogui una fase d'entrevista, les bases incorporin la màxima precisió en els termes i es recordi als òrgans de selecció que fixin, amb caràcter previ, la puntuació de cadascuna de les preguntes, en funció de la resposta que estimin com a expressiva del fet d'estar en possessió de les competències o habilitats del candidat, i els criteris de valoració per assignar una o una altra puntuació a l'aspirant, sens perjudici d'incloure altres mesures, com ara la gravació de la mateixa entrevista.

Queixa 09690/2020

Un col·lectiu de sis persones que s'havien inscrit en la borsa de treball de personal d'administració i serveis i de professionals d'atenció educativa i de suport a la docència, per a la categoria professional d'educador/a d'educació especial en centres públics del Departament d'Educació, van subscriure un contracte laboral per fer reforç durant tot el curs 2020-2021. Quan havia transcorregut un mes des que havien iniciat la prestació del servei van rebre una notificació de la directora de serveis del Departament que els comunicava la resolució del contracte per no haver superat el període de prova.

El Síndic va estimar que la raó del desistiment que havia dut a la rescissió del contracte per part del Departament d'Educació es fonamentava en una causa aliena a la finalitat del període de prova, com és la del requisit de titulació. I que la correcció d'errada publicada, que eliminava una de les titulacions aptes per exercir aquella categoria professional, havia constituït una rectificació de les bases de la convocatòria i no pas un error material o de fet.

Per això, va assenyalar que si el Departament havia de modificar les bases per, posteriorment, passar a excloure de la llista a algunes de les persones que prèviament havia incorporat, hauria d'haver dut a terme un procediment de revisió dels actes declaratius de drets.

12. LA MATERNITAT COM A FACTOR DE DISCRIMINACIÓ EN LA FUNCIÓ PÚBLICA

Tot i trobar-nos en el primer terç del segle XXI i haver transcorregut més de quaranta anys des que la Constitució espanyola (CE) prohibís expressament la discriminació per raó de sexe, el Síndic ha detectat algunes pràctiques que continuen aplicant tractaments diferenciats per raó de la maternitat en l'àmbit de la funció pública.

Els casos que han arribat a la institució han permès constatar que aquestes conductes, que el Síndic ha considerat contràries a l'article 14 de la CE, s'han produït en els estadis previs a la provisió temporal d'un lloc de treball i també en el marc de la situació de servei actiu d'una funcionària. Així, en l'àmbit de l'Administració educativa, en el procés per a la cobertura d'una baixa maternal mitjançant una substitució, la direcció d'un centre educatiu va exposar a una de les candidates, que havia comunicat que estava en estat, que el que es buscava era una mestra per a tot el curs. En l'àmbit de l'Administració sanitària, la crida infructuosa d'una candidata que ocupava el primer lloc d'una borsa de treball i que no es podia incorporar perquè havia estat mare recentment es va considerar com una renúncia. I, en l'àmbit de l'Administració local, un ajuntament no va abonar el complement de productivitat a una treballadora perquè no va computar com a temps de servei efectiu el període en què havia gaudit del permís de maternitat.

La jurisprudència del Tribunal Constitucional (TC) ha declarat que la discriminació per raó de sexe comprèn els tractaments pejoratius que es fonamenten no només en la simple constatació del sexe de la víctima, sinó en la concurrència de raons o circumstàncies que tinguin una connexió directa i inequívoca amb el sexe, com passa amb l'embaràs. Tanmateix, la protecció constitucional associada a factors diferencials que incideixen en les dones no es limita només a l'embaràs, sinó també a la maternitat i la lactància. D'aquesta manera, tota distinció, restricció i limitació de drets o legítimes expectatives de la dona en la relació laboral fonamentada en l'embaràs o la maternitat pot constituir una vulneració de l'article 14 de la CE, que prohibeix qualsevol discriminació per raó de sexe. I és que l'embaràs i la maternitat són supòsits que posen de manifest un fet biològic incontrovertible que, pel fet de concórrer només en les dones, els pot comportar més dificultats en l'àmbit laboral.

> **L'embaràs o la maternitat són factors que encara generen conductes discriminatòries en l'Administració pública**

En desplegament d'aquesta doctrina constitucional es va aprovar la Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva d'homes i dones, l'article 3 de la qual recull el principi de no-discriminació directa o indirecta per raó de sexe i, especialment, les derivades de la maternitat, l'assumpció d'obligacions familiars i l'estat civil. L'article 8 disposa que constitueix discriminació directa per raó de sexe qualsevol tracte desfavorable a les dones relacionat amb l'embaràs o la maternitat. En el mateix sentit, l'article 3 de la Llei 17/2015, de 21 de juliol, d'igualtat efectiva d'homes i dones, disposa, en compliment del principi de perspectiva de gènere a què fa referència l'article 41 de l'Estatut d'autonomia, que cal garantir el compliment del principi de no-discriminació a causa d'embaràs o maternitat.

La conducta de naturalesa discriminatòria es pot generar encara que no s'hagi iniciat cap relació laboral; altrament, quedarien al marge de la tutela algunes de les conseqüències més notòries de la discriminació, com ara l'accés a l'ocupació de la dona per raó de maternitat. Així mateix, el fet que no hi hagi hagut una intencionalitat lesiva en la decisió de l'Administració no legitima la vulneració del dret, perquè el que és rellevant és que el seu contingut essencial hagi quedat afectat. Les administracions públiques, que són les que han de remoure els obstacles que impliquin la pervivència de qualsevol discriminació, han d'adoptar

fórmules flexibles o mesures alternatives raonables que impedeixin que la maternitat pugui esdevenir un entrebanc per accedir a l'ocupació pública quan calgui cobrir interinament un lloc de treball.

> **Cal adoptar fórmules flexibles per impedir que la maternitat sigui un entrebanc en l'accés a l'ocupació pública amb caràcter temporal**

Alhora, el principi de no-discriminació exigeix que les treballadores públiques, que evidentment continuen en servei actiu durant el permís de maternitat, no es trobin en posició de desavantatge respecte de la resta als efectes del cobrament d'un complement retributiu que només es merita si s'acredita la realització d'un nombre mínim d'hores de treball. La normativa bàsica de funció pública assenyala que el gaudi del permís ha de garantir la plenitud dels drets econòmics de la treballadora pública al llarg de la seva durada. I, en aquest mateix sentit, el TC assenyala que la protecció de la condició biològica i de la salut de la dona treballadora ha de ser compatible amb la conservació dels seus drets professionals i econòmics.

Queixa 07923/2019

Una mestra de primària interina inscrita en la borsa de docents del Departament d'Educació va rebre un avís per correu electrònic i via WhatsApp de la directora d'un centre educatiu per mantenir una entrevista per fer una substitució de llarga durada. La interessada va informar que estava embarassada per saber si això podia constituir un obstacle. La direcció va comunicar-li que el que es buscava era que hi hagués una mateixa mestra durant tot el curs. La mestra no va comparèixer a l'entrevista perquè va considerar que la seva candidatura quedava del tot descartada.

El Síndic va estimar que la resposta de la direcció del centre es convertia en un missatge subliminal sobre les escasses perspectives de la seva candidatura, ja que situava l'embaràs com un obstacle difícilment superable perquè la interessada, amb independència del lloc ocupat en la llista, pogués tenir alguna possibilitat de cobrir la necessitat del centre docent.

El Síndic va recomanar al Departament d'Educació que aprovés una instrucció o utilitzés els mitjans oportuns per fer arribar directrius clares i precises a les direccions dels centres educatius 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.

Queixa 10274/2020

La promotora de la queixa estava en primera posició en la llista de la borsa de treball per incorporar els efectius del Programa de salut pública per a la realització d'enquestes de casos i la recollida de contactes amb motiu de l'emergència sanitària provocada per la Covid-19.

El Departament de Salut va trametre-li un correu que la instava a contactar amb la Secció de Gestió i Administració de Personal per cobrir urgentment un lloc. La interessada va acreditar que havia estat mare i que en aquells moments estava dintre de les sis setmanes de descans obligatori. Per això, sol·licitava la congelació de la seva posició en la borsa. La Secció li va fer saber que la borsa s'havia creat per atendre una situació excepcional i que si no podia acceptar hauria de passar al final de la llista.

El Síndic va recordar al Departament que la baixa maternal de la candidata no és un cas de renúncia; que la urgència per cobrir el lloc no és incompatible amb el fet que s'habiliti no només la congelació de la seva posició, sinó la reserva de l'oferta amb el nomenament d'una altra persona de la llista que la substitueixi fins que es pugui incorporar, i que la resposta de la secció esmentada era contrària al principi d'igualtat de tracte entre homes i dones i no garantia el principi d'igualtat d'oportunitats en l'accés a l'ocupació.

Així mateix, el Síndic va afegir que la protecció a la maternitat no només s'ha de dispensar a les treballadores interines que presten serveis, sinó a aquelles que, per raó de la seva maternitat, no puguin fer-ho però hagin generat un dret a ser contractades.

Queixa 09825/2021

La interessada va iniciar el desembre de 2017 una baixa per incapacitat temporal arran del seu embaràs. Un cop finalitzada la baixa maternal, se la va informar de tots els permisos de què podia disposar vinculats amb la conciliació de la seva maternitat. L'Ajuntament Sant Adrià de Besòs va informar-la dels dies de lliure disposició i vacances pendents i de la borsa de 330 hores de compensació que tenia. L'Ajuntament va acordar amb el Servei de Recursos Humans que s'incorporaria el gener de 2019, sense haver exhaurit tota la borsa d'hores.

L'octubre de 2018 l'Ajuntament va aprovar un canvi en el procediment seguit per fer l'avaluació del desenvolupament dels treballadors amb l'objecte d'abonar el complement de productivitat, i es va fixar un mínim de 250 hores efectives de treball per fer-la.

L'Ajuntament no va avaluar la interessada perquè al llarg de 2018 no havia treballat el mínim requerit i, per això, no va percebre el complement de productivitat. La treballadora va demanar a l'Ajuntament que el temps de permís maternal computés com de servei efectiu a tots els efectes.

El Síndic va fer veure a l'Ajuntament que la manca d'abonament del complement de productivitat era contrària als seus drets com a treballadora pública; que el permís de naixement per a la mare biològica, que té una durada de setze setmanes, depassa amb escreix el mínim de les 250 hores exigides per tenir dret a l'avaluació, i que, d'acord amb la regulació del permís, el temps transcorregut durant el seu gaudi s'ha de computar com de servei efectiu i s'ha de garantir la plenitud de drets econòmics de la funcionària.

13. AJUTS I SUBVENCIONS EN EL CONTEXT SINGULAR DE LA PANDÈMIA PER COVID-19

L'any passat, en l'epígraf corresponent a treball, es van exposar les dificultats dels treballadors autònoms per accedir a la prestació per caiguda i cessament de l'activitat arran de les restriccions d'activitat associades a la pandèmia per Covid-19, en què es plantejava la necessitat de flexibilitzar els requisits per accedir-hi i establir altres criteris de resolució diferents de la prioritat temporal en la presentació de les sol·licituds.

Tanmateix, durant bona part de l'any 2021 han estat vigents restriccions al desenvolupament d'activitats econòmiques, en el marc de les decisions adoptades pels poders públics per prevenir o limitar el contagi per Covid-19. Aquesta circumstància ha fet que aquest any també s'hagin obert diverses línies d'ajut per a les activitats econòmiques afectades per aquestes restriccions. Es tracta d'ajuts que pretenen compensar, en part, el cost econòmic de les restriccions que han hagut de suportar aquests sectors. Aquestes línies d'ajut tenen en comú que, més enllà de la finalitat ordinària de l'activitat administrativa de foment, són subvencions orientades a compensar restriccions imposades per la mateixa administració, per raons de salut pública, i, per tant, tenen la pretensió, idealment, d'arribar a tots els afectats, si la dotació pressupostària ho permet.

Les subvencions promogudes per l'Administració de la Generalitat, tenint en compte l'abast de les restriccions –i, per tant, els potencials beneficiaris–, presentaven dificultats de gestió, especialment si es pretenia atorgar-les amb certa celeritat perquè els beneficiaris poguessin disposar de l'import de l'ajut al més aviat possible. En aquest context, l'Administració va adoptar mecanismes per agilitar-ne la gestió massiva. Una via de simplificació de la gestió dels ajuts ha estat fixar requisits per identificar els beneficiaris que siguin de fàcil comprovació, com ara l'alta a uns epígrafs determinats de l'impost d'activitats econòmiques (IAE) per als beneficiaris de l'ajut destinat a les activitats del sector del lleure educatiu i de les activitats extraescolars que corresponguin a aquesta tipologia d'activitats.

Amb la mateixa finalitat de simplificar la gestió dels ajuts, en el cas de l'ajut extraordinari a treballadors en situació d'ERTO (expedient de regulació temporal d'ocupació), l'obtenció de les dades necessàries per identificar els beneficiaris de l'ajut es va canalitzar amb la col·laboració del Servei Públic d'Ocupació Estatal (SEPE), que és l'organisme que gestiona la prestació a treballadors en situació d'ERTO. Segons ha pogut comprovar el Síndic a partir de les queixes rebudes, en el primer cas, l'opció escollida per acreditar la condició de beneficiari de l'ajut va generar casos d'exclusió no justificats i, en el segon, casos de manca de pagament perquè les dades sobre el treballador subministrades pel SEPE no eren correctes.

> **Els mecanismes per agilitar la gestió d'ajuts per restriccions per la Covid-19 no poden deixar fora beneficiaris de forma injustificada**

En el cas dels titulars d'activitats d'educació en el lleure i extraescolars, els epígrafs de l'IAE identificats com a requisits per poder sol·licitar l'ajut van deixar fora bona part dels titulars d'activitats extraescolars de dansa, que, tot i fer una activitat inclosa en l'àmbit subjectiu de l'ajut, es trobaven en situació d'alta en un epígraf de l'IAE diferent dels exigits en les bases que en van regir la convocatòria. El Síndic va assenyalar que els epígrafs d'IAE identificats en la convocatòria no eren els únics que podien correspondre a les activitats descrites com a objecte de la convocatòria i, per tant, estar donat d'alta en un epígraf d'IAE diferent dels exigits en la convocatòria, però adequat per a les activitats a les quals anava adreçat l'ajut, no hauria de determinar l'exclusió de la convocatòria, perquè es tractava d'activitats que s'ajustaven plenament a la fonamentació i a l'àmbit subjectiu de l'ajut definits en la convocatòria.

En el cas de l'ajut extraordinari per a treballadors en situació d'ERTO, les queixes rebudes pel Síndic van evidenciar que treballadors a qui s'havia atorgat l'ajut no havien rebut l'import corresponent per errors en la identificació del compte bancari d'abonament facilitat pel SEPE. Certament, l'obtenció de les dades identificatives dels treballadors en situació d'ERTO i el compte bancari on rebien la prestació no només va agilitar la tramitació de l'ajut i va permetre atorgar-lo amb més celeritat, a partir de la col·laboració establerta entre les dues administracions, sinó que també descarregava els sol·licitants de la càrrega d'aportar aquestes dades.

Per tant, cal valorar positivament l'articulació d'aquest mecanisme de cooperació interadministrativa per agilitar la tramitació d'un ajut amb un volum elevat de potencials beneficiaris. Ara bé, el Síndic considera que en els casos en què es comprova que les dades aportades pel SEPE són incorrectes, cal adoptar les mesures necessàries per corregir-les i perquè el pagament arribi al beneficiari amb celeritat, per evitar que una mesura adreçada a agilitar la gestió de l'ajut acabi perjudicant el treballador, que veu endarrerit el pagament per causes que li són completament alienes.

Malauradament, el temps que ha calgut perllongar les restriccions d'activitats econòmiques per raons vinculades a la pandèmia per Covid-19 ha portat moltes empreses i treballadors autònoms a patir serioses dificultats i, en alguns casos, a incomplir transitòriament les seves obligacions amb els creditors i les administracions públiques. En la mesura que estar al corrent de les obligacions tributàries i de la Seguretat Social és un requisit per ser beneficiari d'una subvenció, aquesta situació ha provocat la paradoxa que ajuts adreçats específicament a compensar la reducció d'activitat obligada per les restriccions associades a la pandèmia no poden arribar a una part dels potencials beneficiaris perquè incompleixen el requisit indicat. Un requisit que té tot el sentit en un context de normalitat, per evitar aportar recursos a qui incompleix les seves obligacions amb les administracions, esdevé un obstacle per fer arribar suport econòmic a qui es troba en aquesta situació com a conseqüència de restriccions imposades per raons de salut pública.

> **El criteri d'estar al corrent d'obligacions tributàries i de seguretat social no ha d'impedir l'accés a ajuts a empresaris i autònoms afectats per les restriccions**

Certament, l'article 13 de la Llei 38/2003, de 17 de novembre, general de subvencions, permet establir una excepció a aquest requisit, mitjançant normativa reguladora específica i atenent a la naturalesa de la subvenció. Amb aquesta previsió, sembla que queda en mans de l'administració convocant establir l'excepció al compliment del requisit d'estar al corrent en el compliment de les obligacions tributàries quan entengui que la naturalesa de la subvenció així ho justifica i, conseqüentment, tindria l'opció d'aplicar-la al supòsit assenyalat. No obstant això, sembla que aquesta possibilitat podria topar amb l'obstacle que planteja l'article 34 de la mateixa Llei, que prohibeix expressament que es faci el pagament de la subvenció si el beneficiari no es troba al corrent en el compliment de les obligacions tributàries i davant la Seguretat Social. És cert que l'article 34 indicat no té caràcter bàsic, però el Síndic ha considerat que no aplicar-lo a Catalunya requereix que així s'estableixi específicament en una norma. Així mateix, cal tenir en compte que, a criteri d'aquesta institució, els ens locals de Catalunya no tenen possibilitat d'eludir l'aplicació d'aquest precepte, tret que així s'estableixi per norma autonòmica que els sigui aplicable, adoptada en el marc de les competències legislatives de la Generalitat en matèria de règim local i de subvencions.

En el marc d'aquestes reflexions, el Síndic de Greuges va iniciar una actuació d'ofici per demanar al Govern de la Generalitat que valorés la viabilitat d'establir, de manera excepcional i mitjançant decisió

motivada de l'òrgan o ens convocant, l'exempció del requisit d'estar al corrent d'obligacions tributàries i amb la Seguretat Social per ser beneficiari de subvencions destinades a titulars d'activitats econòmiques que han patit restriccions severes, com a conseqüència de les mesures de lluita contra la Covid-19.

Així mateix, va considerar que aquesta previsió hauria de tenir en compte articular els instruments normatius que permetin que els ens locals de Catalunya també puguin acollir-se a aquesta exempció quan estimin que concorren els requisits per establir-ho, en els mateixos supòsits esmentats anteriorment. Paral·lelament, el Síndic es va adreçar al Defensor del Poble en termes anàlegs perquè valorés la conveniència d'adaptar el marc jurídic estatal a aquesta realitat i en proposés la modificació.

Queixa 00031/2021

La promotora de la queixa, juntament amb altres professionals de l'ensenyament de dansa i una escola de música, es va adreçar al Síndic perquè havia estat exclosa de la convocatòria extraordinària per a la concessió d'ajuts destinats a pal·liar els perjudicis a les entitats privades del sector del lleure educatiu i de les activitats extraescolars a causa de la Covid-19. El Síndic va valorar que l'activitat de la interessada estava inclosa en el conjunt d'activitats a les quals l'ajut havia de donar suport i que l'exclusió pel fet de no complir el requisit d'estar donada d'alta d'un dels epígrafs de l'IAE exigits no justificava aquesta exclusió. D'acord amb aquest plantejament, va suggerir fer una convocatòria específica per als que n'havien estat exclosos. L'Administració va acceptar només parcialment aquesta petició, en el sentit d'incloure els afectats en futures convocatòries en cas que es portin a terme.

Queixa 04243/2021

El promotor de la queixa es va adreçar al Síndic perquè, malgrat que li havia estat concedit l'ajut per a treballadors en situació d'ERTO derivat de la Covid-19, no havia cobrat la quantitat corresponent. La tramitació de la queixa va permetre constatar que el pagament s'havia ordenat a un compte facilitat pel SEPE que havia estat cancel·lat ja feia mesos. El Síndic va indicar al Departament d'Empresa i Treball que, tot i que valorava positivament que la col·laboració amb el SEPE hagués permès agilitar la gestió de l'ajut, en els casos en què es constatava que la informació tractada era errònia, calia agilitar-ne la rectificació per evitar perjudicar l'interessat. Poc després el Departament esmentat va indicar al Síndic que havia ordenat el pagament al compte indicat pel beneficiari de l'ajut.

14. SIMPLIFICACIÓ DELS PROCEDIMENTS. LA IMPLEMENTACIÓ DELS MITJANS ELECTRÒNICS EN LES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES

El dret de les persones físiques a relacionar-se electrònicament amb l'Administració està recollit en l'article 14 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, l'entrada en vigor de la qual va tenir lloc el 2 d'octubre de 2016.

Només les previsions relatives al registre electrònic d'apoderaments, al registre electrònic únic, al registre d'empleats públics habilitats, al punt d'accés general electrònic de l'Administració i a l'arxiu únic electrònic han tingut una entrada dilatada en el temps. Per això, la mateixa Llei 39/2015 va mantenir, per a aquestes matèries, l'aplicació d'algunes de les normes que derogava. En la previsió inicial d'entrada en vigor, que la disposició final setena de la llei va fixar per al 2 d'octubre de 2018, s'hi han d'afegir diferents pròrrogues que l'han endarrerida fins al 2 d'abril de 2021.

El dret recollit en l'article 14 no té encaix en cap de les matèries de la disposició final setena de la Llei 39/2015 perquè el dret dels ciutadans a relacionar-se electrònicament amb l'Administració ja formava part de l'ordenament jurídic abans de l'entrada en vigor de la Llei 39/2015.

Així, l'article 6.1 de la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics, fixava que els ciutadans tenen el dret a escollir el canal a través del qual relacionar-se per mitjans electrònics amb les administracions entre aquells que en cada moment estiguin disponibles. Els articles 27 (comunicacions electròniques) i 28 (notificacions electròniques) de la Llei 11/2007 tornen a indicar que la persona interessada pot assenyalar aquest mitjà electrònic com a preferent.

Per la seva banda, les entitats integrades en l'Administració local disposaven d'un termini més ampli per garantir l'aplicació dels drets recollits en l'article 6. Concretament, la disposició final tercera de la Llei 11/2007 estableix que els drets de l'article 6 poden ser exercits amb relació als procediments i actuacions de la seva competència a partir del 31 de desembre de 2009, sempre que ho permetin les seves disponibilitats pressupostàries. I, en tot cas, la norma fixava que havien d'aprovar i fer públics els programes i calendaris de treball, i es feia esment de les fases en què els diferents drets serien exigibles pels ciutadans.

> **El dret de les persones a relacionar-se electrònicament amb l'Administració és una obligació vigent**

A més, la Llei 29/2010, de 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics del sector públic de Catalunya, va reconèixer el dret dels ciutadans a disposar d'un espai personalitzat en la seu electrònica per accedir a l'estat de les relacions i els tràmits electrònics amb l'administració corresponent, i accedir a les notificacions i comunicacions de l'Administració, al marge d'establir mesures per fomentar l'ús dels mitjans electrònics en les relacions del sector públic amb els ciutadans.

L'aplicació d'aquestes mesures als ens locals de Catalunya també quedava subjecta a les disponibilitats pressupostàries i a les característiques demogràfiques, organitzatives, de dimensió i de capacitat de gestió (disposició addicional tercera).

Aquesta mateixa llei va encomanar al Consorci d'Administració Oberta de Catalunya (AOC), en l'exercici de les funcions de foment i de cooperació amb els ens locals, el desenvolupament d'aplicacions per posar-les a disposició d'aquests a fi que poguessin complir els drets dels ciutadans recollits en la Llei 11/2007. I a aquests efectes, l'AOC va crear l'aplicació e-Notum, que és un servei gratuït de notificacions electròniques d'actes administratius.

Tot això ve a tomb perquè les administracions locals en cap cas poden exceptuar el compliment del dret dels ciutadans a relacionar-se electrònicament

amb l'Administració perquè aquest dret constitueix una obligació que és vigent, com a mínim, des de l'entrada en vigor de la Llei 39/2015.

> **El mecanisme d'identificació i signatura electrònica per fer tràmits ha de ser proporcional, en termes de seguretat, al tipus de tràmit electrònic**

En el cas que les persones interessades optin per relacionar-se amb les administracions públiques a través de mitjans electrònics, l'article 29 del Reial decret 203/2021, de 30 de març, pel qual s'aprova el reglament d'actuació i de funcionament del sector públic per mitjans electrònics, estableix que es consideren vàlids als efectes de signatura:

- els sistemes de signatura electrònica reconeguda o qualificada i avançada basats en certificats electrònics qualificats de signatura electrònica expedits per prestadors inclosos en la Llista de confiança de prestadors qualificats de serveis de confiança;

- els sistemes de segell electrònic qualificat i de segell electrònic avançat basats en certificats electrònics qualificats de segell electrònic inclosos en la Llista de confiança de prestadors qualificats de serveis de confiança;

- qualsevol altre sistema que les administracions públiques considerin vàlid, en els termes i les condicions que s'estableixin, sempre que disposi d'un registre previ com a usuari que permeti garantir-ne la identitat.

A més, les administracions públiques han de garantir que la utilització d'un dels dos primers sistemes sigui possible per a tots els procediments en tots els tràmits, encara que, addicionalment, es permeti algun dels previstos a l'empara del que disposa el darrer.

Precisament, l'IdCAT Mòbil és un servei per a la identificació i signatura digital basat en claus concertades que presta el Consorci de l'Administració Oberta de Catalunya. Per fer-ne ús, cal un procés de registre previ en el fitxer "seu electrònica", que es pot fer en un procés de registre presencial o en línia. La identificació i signatura per mitjà del mecanisme de l'IdCAT Mòbil està condicionada als requisits tècnics enumerats en l'Ordre PRE/226/2016, del 29 d'agost.

En la modalitat del registre en línia, poden obtenir l'IdCAT Mòbil per mitjans electrònics les persones que utilitzin un certificat electrònic que permeti comprovar-ne la identificació. I per als que no tinguin certificat electrònic, cal vincular la seva identificació al seu DNI i targeta sanitària. En definitiva, es tracta de verificar de manera segura la identitat de la persona sol·licitant en els termes previstos en la normativa de signatura electrònica.

> **El dret a no aportar documents en poder de l'Administració es garanteix amb l'accés a les plataformes d'intermediació de dades**

Aquesta informació és comprovada d'ofici per mitjà dels sistemes d'interoperabilitat disponibles, com ara la consulta mitjançant els serveis de la Direcció General de Policia. Cal afegir que, actualment, ja s'ha desplegat un projecte que ha ampliat la possibilitat d'obtenció de l'IdCAT Mòbil de manera telemàtica a persones que no disposen del DNI i que sí que són titulars de la targeta d'identitat de l'estranger (TIE), i s'ha posat en marxa un projecte pilot consistent a dur a terme processos de videoidentificació per part de les persones residents a Catalunya amb número d'identificació d'estranger.

Això ve a propòsit del fet que el Síndic ha instat alguna administració local a facilitar

la tramitació electrònica de la instància genèrica per mitjà d'un mecanisme àgil d'identificació i signatura electrònica, com és el sistema de clau concertada de l'IdCAT Mòbil, atenent a la proporcionalitat en termes de seguretat d'aquests mecanismes en relació amb el servei o tràmit que els requereix.

La posada en marxa del registre electrònic general (REG), com a únic registre que hi ha a les administracions públiques, passa a ser un pas decisiu en la conceptualització de l'Administració electrònica. Això ha obligat a articular mecanismes per fer possible la interoperabilitat dels registres electrònics per a la recepció i remissió de sol·licituds, escrits i comunicacions que els ciutadans adrecin a qualsevol administració pública, com així disposa l'article 37.1 del Reial decret 203/2021.

La consecució d'aquesta interoperabilitat és el que va dur el legislador a haver de posposar l'entrada en vigor en diferents ocasions de les previsions recollides en la disposició final setena de la Llei 39/2015, com ja s'ha indicat més amunt.

El REG ha posat fi a l'obligació dels municipis i de les entitats que integren l'Administració local, diferents de les assenyalades en l'apartat b) de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de disposar d'un acord o conveni interadministratiu per a l'acceptació d'escrits adreçats a altres administracions.

En el marc d'aquesta interoperabilitat, des del punt de vista de l'accés de les administracions a les diferents plataformes d'intermediació de dades, és com es pot garantir el dret dels ciutadans a no aportar documents en poder de l'administració actuant o elaborats per qualsevol altra administració. El reconeixement legal d'aquest dret, concebut com un dret d'economia procedimental que té per objecte reduir una càrrega administrativa als usuaris, es recull en l'article 28, apartats 2 i 3, de la Llei 39/2015.

L'administració actuant ha de consultar o obtenir aquests documents mitjançant les plataformes d'intermediació de dades o altres sistemes electrònics habilitats, llevat que la persona interessada s'hi oposi.

Atès que encara hi ha bases de processos selectius que continuen exigint la presentació de documents acreditatius de la identitat, la titulació acadèmica, l'informe de vida laboral, el certificat negatiu d'antecedents penals o l'acreditació de la condició de discapacitat al·legada a la sol·licitud, el Síndic va obrir una actuació d'ofici per recordar a les administracions que els aspirants que participen en les convocatòries de selecció de personal se'ls ha d'eximir de presentar dades o documents que ja estiguin en poder de l'administració actuant, que hagin estat elaborats per qualsevol altra administració o que les hagin aportat a qualsevol administració.

Queixa 10675/2020

La promotora de la queixa va exposar al Síndic que, malgrat haver demanat relacionar-se electrònicament amb l'Ajuntament de Barcelona perquè li notifiqués electrònicament la resolució d'un recurs interposat contra la valoració dels mèrits en un procés selectiu, que se li havia intentat notificar en paper de manera infructuosa, l'Ajuntament li havia manifestat que no ho podia fer perquè encara es trobava en la fase de desenvolupament i implementació de la notificació per mitjans electrònics.

El Síndic va instar l'Ajuntament a no demorar més temps la implementació de la notificació per mitjans electrònics. L'Ajuntament va acceptar la recomanació i va informar de la incorporació del sistema de notificació electrònica e-Notum.

Queixa 05203/2021

Un ciutadà es va adreçar al Síndic per exposar que l'Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC) de Rubí s'havia negat a registrar una sol·licitud adreçada al SEPE (Servei Públic d'Ocupació Estatal). La reclamació presentada a l'Ajuntament va motivar una comunicació municipal al ciutadà en què es reconeixia l'error comès i, sense que servís com a justificació, s'exposava que havia estat motivada pel fet que es tractava del primer cop que es rebia una sol·licitud adreçada a l'Administració de l'Estat.

Tot i que l'Ajuntament és conscient, com va posar de manifest en l'escrit adreçat al promotor de la queixa, de les funcions del REG, el Síndic demana a l'Ajuntament de Rubí que valori la possibilitat d'introduir modificacions en l'Ordenança reguladora de l'administració electrònica i la transparència per adaptar-la a la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, i que actualitzi la carta de serveis.

Queixa 05740/2020

Amb motiu de la tramitació d'aquesta queixa, el Síndic va detectar que la instància telemàtica genèrica no estava inclosa dins dels tràmits disponibles per a l'IdCAT Mòbil a l'Ajuntament de Barcelona, de manera que per tramitar aquesta petició calia disposar d'un certificat electrònic.

El Síndic va recomanar a l'Ajuntament que inclogués aquest tràmit electrònic dins d'aquells que es poden fer per IdCAT Mòbil, amb la finalitat de facilitar l'accés electrònic del ciutadà per mitjà d'un sistema senzill d'identificació i signatura electrònica.

L'informe de la Secretaria General s'ha compromès a reiterar l'increment de recursos humans per posar a l'abast dels ciutadans la instància genèrica per mitjà de l'IdCAT Mòbil.

15. L'IMPOST SOBRE LES EMISSIONS DE DIÒXID DE CARBONI DELS VEHICLES DE TRACCIÓ MECÀNICA

Aquest any el Síndic ha rebut més d'un centenar de queixes pel desacord amb la configuració de l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica i amb els problemes de gestió derivats de la implementació d'aquest impost.

Aquest impost es va crear mitjançant la Llei 5/2017, de 28 de març, de mesures fiscals, administratives, financeres i del sector públic i de creació de regulació dels impostos sobre grans establiments comercials, sobre estades en establiments turístics, sobre elements radiotòxics, sobre begudes ensucrades envasades i sobre emissions de diòxid de carboni, i posteriorment es va incorporar en la Llei 16/2017, d'1 d'agost, del canvi climàtic.

> **El Síndic va recomanar que s'excloguessin de tributació els vehicles que estiguin donats de baixa**

El 2019, amb l'aprovació de la Llei 9/2019, de modificació de la Llei del canvi climàtic, es van introduir canvis en aquest tribut. Més endavant, atesa la situació de crisi sanitària i econòmica generada per la Covid-19, se'n va ajornar la implantació. Finalment, es va aprovar el Decret llei 33/2020, de mesures urgents en l'àmbit de l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica i de l'impost sobre les estades en establiments turístics, i en l'àmbit pressupostari i administratiu, que en la disposició addicional primera va establir l'exigibilitat del tribut per a tots els vehicles subjectes a l'impost a partir del 31 de desembre del 2020.

D'una banda, arran de les queixes rebudes pel desacord amb la configuració de l'impost, el Síndic va analitzar la normativa reguladora de l'impost. Pel que fa al fet imposable, imposable, d'acord amb la redacció donada per la Llei 9/2019, de 23 de desembre, l'impost s'aplicava als vehicles aptes per circular per les vies públiques que estiguessin matriculats en el registre públic corresponent, mentre no n'haguessin estat donats de baixa definitiva o temporal per robatori, i als vehicles que estiguessin proveïts de permisos temporals.

Per tant, malgrat els diversos supòsits per als quals un vehicle podia haver estat donat de baixa amb caràcter temporal –i, per tant, retirat de la circulació, de manera que no emetria les emissions de diòxid de carboni que l'impost pretén gravar–, només en un cas, el del robatori, se l'eximia de tributació.

Atesa aquesta situació, el Síndic va considerar que calia revisar el concepte de quins són els vehicles que s'han de considerar aptes per circular als efectes de l'impost, en el sentit d'excloure de tributació els vehicles que estiguin donats de baixa, amb independència del caràcter de la baixa. I així ho va recomanar al Departament d'Economia i Hisenda, que havia informat el Síndic que era una qüestió que estava en estudi i avaluació per fer la corresponent modificació normativa

Val a dir que la Llei 2/2021, de 29 de desembre, de mesures fiscals, financeres, administratives i del sector públic, va modificar l'apartat 2 de l'article 41 de la Llei 16/2017, d'1 d'agost, del canvi climàtic, i va recollir com a supòsit de no-subjecció tots els vehicles que estiguessin donats de baixa temporal (no només les baixes temporals per robatori). D'acord amb el que disposa aquesta mateixa llei, aquesta mesura té efectes des de l'1 de gener del 2021, i atès que l'impost es merita el 31 de desembre de cada any, resulta aplicable en l'exercici 2021, que serà objecte de liquidació durant el 2022.

Així doncs, la recomanació del Síndic d'excloure de tributació els vehicles que estiguin donats de baixa, amb independència del caràcter de la baixa, va ser acceptada.

El Síndic també va recordar a l'Administració que es poden produir situacions de discordança entre la realitat material i registral; és a dir, vehicles que materialment no siguin aptes per circular i registralment sí que ho siguin. En relació amb aquesta qüestió, l'Administració ha informat que correspon a l'interessat comunicar els canvis o les modificacions que calgui inscriure i, un cop detectada alguna

incongruència o errada, advertir-ne el responsable del registre i demanar-ne la correcció. Sens perjudici d'això, el Síndic considera que l'Administració hauria d'admetre prova en contra, per evitar que a una persona se li pugui exigir el pagament de l'impost, tot i haver provat, per exemple, que el vehicle va ser declarat com a sinistre total.

> **Cal admetre prova en contra en situacions de discordança entre la realitat material i registral**

Pel que fa a la base imposable, d'acord amb la normativa, coincideix amb les emissions oficials de diòxid de carboni que consten en el certificat expedit pel fabricant o l'importador del vehicle, i quan no es disposa de les emissions oficials de diòxid de carboni, la base imposable es calcula en funció d'una fórmula establerta en la Llei.

En les queixes rebudes es qüestiona que per al càlcul no es tingui en compte el criteri dels quilòmetres recorreguts pel vehicle per garantir que paguin més aquells que més contaminen. En aquest aspecte, el Síndic recorda la naturalesa extrafiscal d'aquest tribut, l'objectiu de la qual és incentivar fiscalment les actuacions que afavoreixin la reducció de les emissions de diòxid de carboni. I, en conseqüència, el Síndic va suggerir a l'Administració que estudiés opcions per disposar d'un indicador de mesura de les emissions de diòxid de carboni efectives dels vehicles, a fi de configurar la base imposable del tribut per garantir que l'import que resulti a pagar sigui proporcional al volum d'emissions de diòxid de carboni.

I va recordar que és més fàcil assolir l'objectiu que es persegueix si la mesura establerta té una bona acollida per part de la ciutadania i si amb la configuració del tribut es garanteix que es gravin les emissions de diòxid de carboni de manera proporcional al volum de diòxid de carboni efectivament emès.

> **S'han de reforçar els canals d'informació i assistència i revisar la informació adreçada als contribuents perquè sigui entenedora i suficient**

En resposta al suggeriment, l'Administració va informar que no hi ha cap país europeu que gravi les emissions de diòxid de carboni efectives dels vehicles i, actualment, no és possible l'aplicació d'un sistema que mesuri les emissions realment produïdes. Tanmateix, s'està estudiant si la mesura es pot implantar, i es remarca que la tasca requereix un estudi acurat i, per tant, no es pot aplicar de manera immediata.

El Síndic també va constatar que en la determinació de la quota tributària de l'impost no s'estableix cap criteri segons la capacitat econòmica de les persones, fet que es va posar de manifest en alguna de les queixes rebudes, fent al·lusió a la impossibilitat de comprar un nou vehicle i a la implantació d'aquest impost en la situació de crisi sanitària i econòmica actual provocada per la Covid-19.

> **S'han de revisar d'ofici les liquidacions i l'Administració ha d'actuar amb celeritat per resoldre la situació generada**

En aquest context, el Síndic va apuntar que en situacions en què hi hagi la impossibilitat d'adquirir un nou vehicle i que l'ús del vehicle sigui necessari per desplaçar-se perquè no hi ha cap alternativa de transport, la mesura fiscal ambiental establerta, la qual, com s'ha assenyalat, pretén promoure canvis de comportaments perjudicials per al medi ambient, difícilment podrà aconseguir l'objectiu perseguit. Per això, va recomanar que

s'estudiés incloure en la configuració de l'impost criteris de capacitat econòmica per modular la càrrega tributària, de manera que es tinguin en compte els col·lectius vulnerables.

L'Administració considera que la introducció de beneficis fiscals en atenció a la major renda disponible dels contribuents desnaturalitza la configuració de l'impost. Tanmateix, valora que, tenint en compte que els ingressos obtinguts s'integren en un fons específic, aquestes situacions es puguin prendre en consideració a l'hora de l'atorgament d'ajuts o de subvencions.

D'altra banda, arran de les queixes i consultes rebudes en què es manifestaven problemes derivats de la implantació de l'impost, com ara la falta de claredat en la informació que es feia constar en la notificació; les dificultats a l'hora de contactar amb l'Agència Tributària de Catalunya i amb la Direcció General de Trànsit per aportar documentació que acredités el motiu d'oposició a la liquidació; les dificultats a l'hora d'interposar un recurs de reposició de forma telemàtica, i el desacord amb les liquidacions rebudes pel fet que feien referència a vehicles dels quals feia anys que les persones interessades no eren titulars, el Síndic va adreçar un seguit de suggeriments al Departament. En concret, va suggerir:

- Que s'examinessin les deficiències d'informació manifestades per les persones interessades a fi d'adoptar les mesures escaients per esmenar-les, com ara que es revisés la informació que es fa constar en les notificacions enviades a les persones interessades sobre l'obligatorietat de relacionar-se per canals electrònics, entre d'altres.

- Que es reforcessin els canals d'informació i assistència a la ciutadania i que la informació facilitada fos clara, entenedora, suficient i accessible.

- Que s'adoptessin mesures perquè les administracions implicades treballessin de manera coordinada per millorar l'atenció a les persones, la qualitat de les dades del registre de vehicles i els procediments de comunicació i actualització de dades.

- Que s'esmercessin esforços perquè els recursos es resolguessin en el termini més breu possible, i perquè es fes la posterior devolució, si escau, dels ingressos indeguts, juntament amb els interessos que corresponguin.

- Que es revisessin d'ofici les liquidacions emeses, si s'haguessin practicat sobre la base d'un cens incorrecte, i que s'iniciessin els procediments per revocar les liquidacions practicades i, si escau, per retornar els ingressos indeguts més els interessos de demora corresponents.

Segons la informació rebuda, l'Administració ha valorat els suggeriments i està aplicant mesures per executar-los. En aquest context, el Síndic reitera que l'Administració ha de prestar una atenció adequada a les persones i ha d'actuar amb celeritat davant la situació generada, en garantia dels drets dels contribuents.

Queixa 09880/2021

El promotor de la queixa exposa el desacord amb l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni. En concret, manifesta que considera que hi ha una doble imposició amb relació a l'impost sobre vehicles de tracció mecànica. El Síndic va fer saber al promotor de la queixa les recomanacions traslladades a l'Administració i, pel que fa a la doble imposició, el Síndic va informar-lo que el Tribunal Constitucional, en la Sentència 87/2019, de 20 de juny, va assenyalar que l'impost autonòmic no se solapa amb l'impost sobre vehicles de tracció mecànica i, per tant, no hi ha doble imposició.

Queixa 09671/2021

El promotor de la queixa manifesta el desacord amb la liquidació de l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni que li ha estat notificada amb relació a un vehicle que indica que li van robar fa més de deu anys.

L'interessat explica que en el moment del robatori del vehicle va fer la denúncia i, com que no el va poder recuperar, el va donar de baixa a trànsit. El dia 14 d'octubre de 2021 va presentar un recurs de reposició de forma telemàtica contra la liquidació i, transcorregut un mes des de la presentació del recurs, no ha estat resolt. L'interessat exposa les dificultats amb què s'ha trobat a l'hora d'interposar-lo. El Síndic s'adreça al Departament per demanar informació sobre l'assumpte i per suggerir que es resolgui el recurs al més aviat possible.

Queixa 08026/2021

La interessada va presentar una queixa amb referència a l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica perquè havia sol·licitat la modificació del padró provisional a causa d'un error en el model de vehicle, sense que s'haguessin modificat les dades incorrectes en el padró definitiu. El Síndic va demanar informació a l'Administració sobre aquest assumpte, i l'Administració va informar que es resolia anul·lar l'acte impugnat i emetre una liquidació amb les dades correctes.

16. LA IGUALTAT TRIBUTÀRIA COM A GARANTIA DE PROTECCIÓ SOCIAL: CURA D'INFANTS AFECTATS PER MALALTIA GREU I PATRIMONI PROTEGIT

El principi d'igualtat és un dels principis fonamentals de l'ordenament jurídic i es reconeix al llarg de l'articulat de la Constitució (CE) i de l'Estatut d'autonomia de Catalunya. Es defineix com a valor superior de l'ordenament jurídic, s'imposa la igualtat davant la llei i la no-discriminació, i s'exigeix als poders públics que promoguin les condicions perquè la igualtat sigui real i efectiva.

L'article 31.1 de la CE concreta i modula el principi d'igualtat en matèria tributària, i obliga a configurar un sistema fiscal igualitari, com a condició perquè un sistema fiscal es pugui considerar just.

El principi d'igualtat tributària imposa al legislador el deure de donar un mateix tractament jurídic a situacions jurídiques iguals, amb prohibició de tota desigualtat i discriminació no emparada en una justificació objectiva i raonable o que sigui desproporcionada en relació amb aquesta justificació. No impedeix un tractament desigual, sinó que impedeix la creació de situacions desiguals artificioses o injustificades.

Comporta que, en expressió de la capacitat contributiva, situacions econòmiques iguals suportin una imposició fiscal igual. És a dir, han de pagar el mateix les persones que tinguin la mateixa riquesa (equitat horitzontal) i pagar diferent les persones que tinguin diferent riquesa (equitat vertical).

També comporta la prohibició de beneficis tributaris injustificats des del punt de vista constitucional que puguin constituir un incompliment del deure genèric de contribuir al sosteniment de les despeses públiques o una imposició contributiva desigual per raó de l'origen de les rendes.

Al seu torn, la igualtat es predica del resultat, en la mesura que un dels objectius principals d'un sistema fiscal ha de ser reduir la desigualtat i garantir la igualtat d'oportunitats, tot assegurant la protecció de les persones en diferents àmbits i fent possible la participació de tota la ciutadania en la vida política, econòmica, cultural i social.

Per motius d'igualtat i equitat, s'han d'adoptar mesures fiscals de discriminació positiva per garantir el suport i la protecció de les persones i els col·lectius més vulnerables.

L'impost sobre la renda de les persones físiques (IRPF) és el tribut més important que afecta les persones físiques, ja que sotmet a tributació totes les rendes que obtenen. També ho és en termes de recaptació, ja que aporta la major càrrega fiscal (a Catalunya, el 41,83% del total recaptat prové del tram autonòmic de l'IRPF), i en el conjunt del sistema fiscal, com a única figura impositiva amb rellevància amb efectes redistributius que atorga progressivitat i capacitat per distribuir la riquesa. Així mateix, és el referent a l'hora de valorar la situació econòmica per determinar el dret d'accés a prestacions públiques, beneficis i incentius fiscals o altres mesures de protecció i suport.

> **El principi d'igualtat tributària imposa la prohibició de tota desigualtat o discriminació no emparada en una justificació objectiva i raonable**

La mateixa exposició de motius de la llei de l'impost, la Llei 35/2006, de 28 de novembre, indica que l'IRPF és un tribut d'importància fonamental per fer efectiu el manament de l'article 31 de la Constitució espanyola, que exigeix la contribució de tots "al sosteniment de les despeses públiques d'acord amb la seva capacitat econòmica mitjançant un sistema tributari just inspirat en els principis d'igualtat i progressivitat que, en cap cas, tindrà abast confiscatori".

Malgrat que es tracta d'un tribut de gestió estatal, cal destacar la importància de les queixes presentades amb motius relacionats, de manera directa o indirecta, amb l'IRPF i

que permeten al Síndic de Greuges detectar situacions de vulneració de drets, d'injustícia tributària o de mala praxi administrativa i, a aquest efecte, poder dur a terme les actuacions que li corresponen en exercici de la seva funció de protegir i defensar els drets i les llibertats constitucionals i estatutaris. En aquest sentit, cal recordar les competències normatives de les comunitats autònomes en la regulació de l'impost i la seva participació en la gestió.

A partir de les queixes presentades, el Síndic ha detectat diferències de tributació que ha considerat que són situacions de discriminació difícilment justificables. Conseqüentment, generen una situació de greuge comparatiu i de vulneració dels principis d'igualtat i de justícia tributàries.

L'actuació d'ofici 00203/2021 va tenir com objecte el tractament fiscal de les quantitats percebudes en relació amb la cura d'infants afectats per càncer o una altra malaltia greu. Es tracta d'una protecció de caràcter social que té per objecte compensar la pèrdua de salaris que pateixen les persones que han de reduir la seva jornada davant la necessitat de tenir cura de menors afectats per càncer o una altra malaltia greu.

El personal no funcionari percep aquestes quantitats com una prestació econòmica amb naturalesa de subsidi, regulada per la Llei general de la Seguretat Social. Als efectes de l'impost sobre la renda de les persones físiques, es tracta d'una renda exempta d'acord amb l'article 7.z) de la Llei 35/2006, que declara l'exempció de les rendes derivades de "les prestacions i els ajuts familiars percebudes de qualsevol de les administracions públiques, ja siguin vinculades a naixement, adopció, acolliment o cura de fills menors". En conseqüència, aquesta renda no està subjecta a l'impost.

En relació amb els funcionaris públics, la Llei de l'Estatut bàsic de l'empleat públic ho configura com una reducció de la jornada de treball i es perceben les retribucions íntegres amb càrrec als pressupostos de l'òrgan o entitat on prestin els serveis. Als efectes de l'IRPF, doncs, aquestes quantitats són qualificades com a rendes del treball, sense que se'ls pugui aplicar l'exempció prevista en l'article 7.z). En conseqüència, aquesta renda és totalment objecte de tributació.

Es dona la circumstància que una mateixa mesura de protecció social, amb el mateix contingut, objecte i finalitat, té un tractament fiscal diferenciat en funció del vincle laboral de la persona beneficiària.

Aquest fet té conseqüències, ja que disminueix els ingressos i la capacitat econòmica dels subjectes passius que han de tributar en relació amb els subjectes que n'estan exempts.

El Síndic considera que la desigualtat en la tributació esmentada no està emparada en una justificació objectiva i raonable. El resultat final és que es desvirtuen l'objecte i la finalitat de la mesura de protecció social, alhora que es crea una situació de greuge comparatiu no justificable que comporta una vulneració dels principis d'igualtat i de justícia tributàries.

Pels motius exposats, el Síndic ha recomanat que s'aprovin les modificacions legislatives pertinents per garantir el mateix tractament fiscal a les quantitats percebudes corresponents a la cura de menors afectats per càncer o una altra malaltia greu.

El patrimoni protegit de les persones amb discapacitat es configura com una massa patrimonial, sense personalitat jurídica pròpia, que s'aïlla de la resta de béns i drets de la persona beneficiària, i que queda immediatament i directament vinculada a la satisfacció de les necessitats vitals d'una persona amb discapacitat, de manera que s'afavoreix la constitució d'aquest patrimoni i l'aportació a títol gratuït per part de terceres persones. En aquest sentit, queda sotmès a un règim d'administració i supervisió específic, i és un patrimoni de destinació.

Així, és un mecanisme de protecció de les persones amb discapacitat centrat en l'aspecte econòmic, amb la finalitat de garantir mitjans econòmics suficients per atendre les seves específiques necessitats vitals, i en compliment del manament legal dels poders públics perquè adoptin mesures d'acció positiva, de manera que la discapacitat no impedeixi a les persones que la pateixen el gaudi dels drets reconeguts,

en condicions d'igualtat amb els altres ciutadans.

Inicialment, va ser creat i regulat per la Llei 41/2003, de 18 de novembre, de protecció patrimonial de les persones amb discapacitat i de modificació del Codi civil, de la Llei d'enjudiciament civil i de la normativa tributària amb aquesta finalitat.

El capítol III introdueix incentius fiscals amb la finalitat d'afavorir la constitució d'aquest patrimoni i les aportacions a títol gratuït, de manera que es reforcen les mesures de suport fiscals a favor de les persones amb discapacitat. Entre d'altres, es regula una reducció de la base imposable general per raó de les aportacions a patrimonis protegits de les persones amb discapacitat, prevista en l'article 54 de la Llei 35/2006, de 28 de novembre, de l'impost sobre la renda de les persones físiques.

La Llei 41/2003 és estatal i la seva regulació s'entén sens perjudici de les disposicions que s'aprovin a les comunitats autònomes amb dret civil propi, les quals tenen aplicació preferent de conformitat amb l'article 149.1.8.a de la Constitució i l'Estatut d'autonomia de Catalunya. En aquest sentit, és aplicable amb caràcter supletori la Llei 41/2003, d'acord amb la regla general continguda en l'article 13.2 del Codi civil.

Posteriorment, la Llei 25/2010, de 29 de juliol, del llibre segon del Codi civil de Catalunya, relatiu a la persona i la família, incorpora al dret català la figura del patrimoni protegit, que comporta l'afectació de béns aportats a títol gratuït per la persona constituent, i també dels seus rendiments i béns subrogats, a la satisfacció de les necessitats vitals d'una persona afectada per discapacitat d'una certa gravetat o per una situació de dependència igualment severa.

Arran d'una queixa presentada, s'ha posat de manifest que l'Agència Estatal d'Administració Tributària (AEAT) no ha aplicat el benefici fiscal establert en l'article 54 de la Llei 35/2006 per raó d'aportacions a patrimonis protegits de les persones amb discapacitat perquè el patrimoni protegit s'ha constituït de conformitat amb la regulació del Codi civil català, i considera que les mesures fiscals solament són aplicables si el patrimoni protegit s'ha constituït d'acord amb la Llei estatal 41/2003.

El Síndic considera que aquest tractament fiscal és desigual de manera injustificada, alhora que impedeix que la igualtat entre les persones amb discapacitat i la resta de la ciutadania sigui real i efectiva, tal com exigeix l'article 9.2 de la Constitució.

Per aquest motiu, ha tramitat l'actuació d'ofici 00261/2021 i ha recomanat que es facin les modificacions legislatives oportunes i s'apliquin criteris interpretatius perquè els patrimonis protegits de les persones amb discapacitat tinguin un tractament fiscal igual i siguin destinataris, en condicions d'igualtat, de les mateixes mesures fiscals de suport i protecció de les persones amb discapacitat, a banda de garantir la seguretat jurídica.

Queixa 10986/2021

L'AEAT va dictar proposta de liquidació tributària en el marc d'un procediment de gestió tributària de comprovació limitada de l'impost sobre la renda de les persones físiques. Va considerar que la persona contribuent no s'havia aplicat correctament la reducció de la base imposable general per raó d'aportacions fetes a patrimonis protegits de les persones amb discapacitat. El motiu és que el patrimoni protegit s'havia constituït d'acord amb la regulació del dret civil català. Considera que no es pot acollir als avantatges fiscals del patrimoni protegit en la mesura que estan vinculades directament a la regulació estatal. La resolució de l'AEAT exposa que solament si es creen o si es fan aportacions d'acord amb els requisits establerts en la legislació estatal (Llei 41/2003) s'obtindran els avantatges fiscals.

El Síndic va donar trasllat de la queixa al Defensor del Poble, atesa la competència estatal en la gestió de l'IRPF. No obstant això, ha dut a terme l'actuació d'ofici 00261/2021, amb la finalitat de garantir la igualtat en el tractament fiscal i els drets socials de les persones amb discapacitat, la igualtat d'oportunitats i el gaudi d'una qualitat de vida digna.

ACTUACIONS D'OFICI

AO 00064/2021
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a les mesures d'estabilització del personal temporal a les administracions públiques

El Síndic ha obert una actuació d'ofici a fi de conèixer quines són les actuacions que estan fent les administracions públiques catalanes per aconseguir l'objectiu de reduir l'alta taxa de temporalitat del personal i que aquesta no superi el 8% dels efectius.

En el marc d'aquesta actuació, s'ha demanat a la Direcció General de Funció Pública (DGFP) informació relativa al personal de l'Administració de la Generalitat i al seu sector públic institucional; i a la Regidoria de Comerç, Mercats, Règim Interior i Hisenda, informació relativa al personal de Ajuntament de Barcelona.

Un cop examinada la resposta de la DGFP, que fa referència exclusivament a l'Administració de la Generalitat, el Síndic ha recordat al Departament de la Presidència que cal aprovar les convocatòries derivades de les ofertes d'ocupació intentant no esgotar el termini màxim dels tres anys, i no demorar el desenvolupament dels processos selectius. Tot això, sens perjudici d'aplicar totes les mesures que es fixin un cop tramitat el Reial decret llei 14/2021, de 6 de juliol, de mesures urgents per a la reducció de la temporalitat en l'ocupació pública.

AO 00066/2021
Finalitzada

Actuació d'ofici sobre la gestió dels expedients sancionadors de trànsit per part de XALOC en els casos de rènting de vehicles

Atès que les multes de trànsit no recauen sobre el vehicle sinó sobre el conductor que el condueix en el moment de la infracció, en els casos de rènting de vehicles les empreses de rènting han d'informar sobre qui és l'arrendador del vehicle perquè la sanció es pugui notificar directament a l'empresa arrendatària, i l'empresa arrendatària ha d'identificar el conductor del vehicle. El problema sorgeix quan un vehicle és utilitzat per diferents conductors o quan la multa no es notifica immediatament i es perd la possibilitat de pagar la sanció amb bonificació.

Arran dels problemes que hi ha hagut en la gestió dels expedients sancionadors, el Síndic s'ha posat en contacte amb la Xarxa Local de Municipis de la Diputació de Girona (XALOC) per demanar informació sobre el procediment que se segueix en aquests casos i si es demana alguna prova addicional de la comissió de la infracció quan el conductor identificat al·lega o demostra la impossibilitat d'haver estat en el lloc de la infracció el dia dels fets.

AO 00067/2021
Finalitzada

Actuació d'ofici sobre el funcionament dels parquímetres actuals de la ciutat de Barcelona

Amb els nous parquímetres que s'han instal·lat l'any 2020 a Barcelona, un terç de la maquinària només admet el pagament amb targeta, i els que també accepten monedes no tornen canvi. Això pot provocar que el parquímetre faci una recaptació injustificada per un servei que no s'està donant a l'usuari, ja que es recapta un preu superior al preu de l'estacionament.

Per això, caldria veure quin és actualment el volum d'ingressos que obté l'Administració mitjançant els parquímetres, quants parquímetres hi ha a Barcelona i quants permeten el pagament amb monedes, quants usuaris han fet el pagament amb monedes, quin ha estat el import recollit en monedes i si es pot diferenciar l'import que van pagar els usuaris de l'import que efectivament s'havia de pagar per estacionar a fi de veure quin és el sobrant que ha ingressat l'empresa BSM per aquest concepte.

AO 00071/2021
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a l'òrgan competent per tramitar l'equivalència genèrica de la feina de policia al títol de tècnic corresponent a la formació professional

Arran de diverses queixes rebudes en què, atesa l'equivalència genèrica de la feina de policia local al títol de tècnic corresponent a la formació professional, es qüestiona si l'òrgan competent per tramitar-la ha de ser del Departament d'Educació o el Departament d'Interior. Malgrat que sembla que correspondria a aquest últim, el cert és que hi ha informacions contradictòries, motiu pel qual el Síndic ha obert una actuació d'ofici a fi de determinar qui és l'òrgan competent per tramitar aquestes sol·licituds d'equivalència genèrica.

El Departament d'Interior ha informat que l'abril de 2021 es va comunicar al Ministeri d'Educació i Formació Professional que a Catalunya, en endavant, aquesta competència recauria en la Subdirecció General de Recursos Humans de la Direcció General de Policia.

AO 00074/2021
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a les convocatòries d'ajuts econòmics adreçats a col·lectius afectats per restriccions a la seva activitat econòmica, com a conseqüència de les mesures de lluita contra la pandèmia per Covid-19

Algunes persones s'han adreçat al Síndic per posar de manifest les dificultats que van tenir per complir el requisit d'estar al corrent de les obligacions tributàries i amb la Seguretat Social per poder ser beneficiàries dels ajuts a mesura que les restriccions s'anaven allargant en el temps, com a conseqüència de les successives onades de la pandèmia.

Després d'estudiar a fons l'assumpte, el Síndic ha suggerit al Departament de la Presidència que valori la viabilitat d'impulsar les mesures necessàries per permetre establir, de forma excepcional i mitjançant decisió motivada de l'òrgan o ens convocant, l'exempció del requisit d'estar al corrent d'obligacions tributàries i amb la Seguretat Social per accedir a subvencions destinades a titulars d'activitats que han patit restriccions severes com a conseqüència de les mesures de lluita contra la Covid-19. Així mateix, aquesta previsió hauria d'articular els instruments normatius que permetin que els ens locals de Catalunya puguin acollir-se també a aquesta exempció quan estimin que concorren els requisits per establir-ho així.

AO 00099/2021
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a la imposició d'una multa per circular a una velocitat impossible d'assolir

El Síndic ha obert una actuació d'ofici per analitzar l'actuació de l'Administració en el cas d'una persona a qui es va imposar una multa per conduir suposadament a una velocitat impossible d'assolir amb el seu vehicle. Aquesta persona va presentar recursos en via administrativa, que van ser desestimats. Després de la repercussió mediàtica del cas, però, finalment l'Ajuntament de Barcelona ha admès el seu error i ha obert una investigació interna que ha permès detectar errades tècniques i humanes. Segons s'ha indicat, el radar va tenir un problema puntual amb el GPS just quan passava el vehicle afectat. També es revisaran els procediments perquè no es puguin repetir casos semblants.

AO 00109/2021
En tramitació

Presumptes irregularitats en les proves d'accés a la Guàrdia Urbana de Barcelona

Diversos sindicats van manifestar que les preguntes de la prova psicotècnica corresponent als tests aptitudinals de la convocatòria d'oposició de 5 de juny de 2021 per a l'accés al cos de la Guàrdia Urbana de l'Ajuntament de Barcelona ja s'havien fet servir en la formació d'alguns aspirants, i que la plantilla de respostes amb els resultats s'havia penjat a les xarxes, presumptament filtrada per una plataforma que prepara oposicions per als cossos de seguretat de l'Estat i de l'Administració pública.

Per estudiar bé aquest assumpte, el Síndic ha demanat a l'Ajuntament de Barcelona que indiqui si s'han iniciat actuacions adreçades a esclarir si hi va haver un ús indegut dels materials de la prova psicotècnica i si es van filtrar les respostes correctes molt abans de la data prevista. També li ha demanat que, en cas que es confirmi la veracitat d'aquestes informacions, indiqui quines mesures ha adoptat o té previst adoptar, tenint en compte l'eventual vulneració del dret fonamental d'accés a la funció pública en condicions d'igualtat.

AO 00151/2021
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a l'obligació dels titulars d'activitats econòmiques d'estar al corrent de les obligacions tributàries per beneficiar-se de subvencions

El Síndic ha rebut diverses queixes de titulars d'activitats econòmiques que plantegen la impossibilitat de complir el requisit d'estar al corrent de les obligacions tributàries i de seguretat social per beneficiar-se de subvencions, establert en l'article 13 de la Llei 38/2003, del 17 de novembre, general de subvencions, per la prolongació de les restriccions d'activitat vinculades a la prevenció de la pandèmia de la Covid-19.

En aquest context, es pot produir el contrasentit que ajuts destinats a compensar aquestes restriccions no arribin a una part dels destinataris, justament perquè no han pogut complir aquest requisit, no per una causa imputable al titular de l'activitat, si no a causa de les restriccions d'activitat per raons de salut pública.

El Síndic, doncs, s'ha adreçat al Defensor del Poble per plantejar la viabilitat d'exonerar els sol·licitants de subvencions per interrupció d'activitat econòmica per causa de la Covid-19 de l'obligació d'estar al corrent de les obligacions tributàries.

AO 00168/2021
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a la garantia del dret de les persones aspirants a llocs de treball públics a no presentar documents en poder de l'Administració pública o elaborats per l'Administració

El Síndic ha examinat algunes de les bases de les convocatòries de processos selectius de col·lectius específics i ha constatat que, en alguns casos, s'exigeix a les persones aspirants la presentació de la sol·licitud de participació, juntament amb els documents acreditatius del compliment dels requisits de la convocatòria; i a les persones que han superat el procés selectiu, la presentació de la documentació acreditativa del compliment dels requisits de participació.

Per això, el Síndic ha suggerit al Departament de la Presidència que, amb caràcter immediat, la Secretaria d'Administració i Funció Pública recordi a tots els departaments, organismes i entitats de dret públic que integren l'Administració de la Generalitat de Catalunya que les bases específiques i generals dels processos de selecció de personal han de preservar el dret de les persones interessades a no lliurar documents que hagin estat elaborats per qualsevol administració, ni a aportar dades o documents que ja hagin estat presentats anteriorment davant de qualsevol administració. També ha suggerit al Departament que aprovi unes noves bases generals dels processos selectius per a l'accés a cossos i escales de l'Administració de la Generalitat competència de la Direcció General de Funció Pública, i que deixi sense efecte la Resolució GAP/1664/2007, de 28 de maig, o bé que la modifiqui. Aquestes recomanacions també s'han fet arribar a tots els ajuntaments de Catalunya.

AO 00184/2021
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a la transparència en els processos de provisió per a l'ocupació temporal

El Síndic rep queixes i consultes de persones que s'inscriuen a les ofertes de treball de caràcter temporal dels departaments de l'Administració de la Generalitat de Catalunya i que qüestionen, entre d'altres, el fet que els mèrits o elements a valorar que conté l'oferta no vagin acompanyats d'un barem de valoració i no es publiqui la graella amb els resultats.

Un cop estudiat a fons aquest assumpte, el Síndic ha recomanat al Departament de la Presidència:

1. Que les ofertes de treball temporal incorporin els criteris i els barems de valoració, d'acord amb els mèrits i les capacitats i el sistema de qualificació que recull el Decret 123/1997, de 13 de maig; la informació sobre el règim d'impugnacions propi del dret administratiu, i la designació dels membres de l'òrgan tècnic de selecció.

2. Que per als processos selectius de provisió temporal faci públics, a l'ATRI i al lloc web de l'ocupació pública, el resultat de les valoracions i dels candidats seleccionats per fer l'entrevista, el resultat dels paràmetres que s'han valorat en l'entrevista i la persona que ha estat seleccionada.

3. Que articuli un mecanisme per assegurar la promoció de la reserva de places per a persones amb discapacitat igual o superior al 33%, tal com recull l'apartat 3 de l'Acord de Govern de 13 de juny de 2017.

AO 00227/2021
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a la reserva de llocs de treball per a persones en situació de discapacitat en les convocatòries d'ocupació temporal

Amb l'obertura d'aquesta actuació d'ofici, el Síndic ha demanat al Departament de la Presidència que adopti les mesures i les directrius que facin possible implementar la reserva de llocs de treball a persones amb discapacitat en les ofertes d'ocupació temporal: ja sigui de manera automàtica en la mateixa convocatòria de provisió quan es convoquin simultàniament un mínim de vuit places, ja sigui mitjançant un sistema de gestió que articuli un mecanisme de llistes en què per a cada vint places cobertes temporalment per un mateix departament, ens o entitat en diferents convocatòries, se'n reservi una per a persones amb discapacitat.

AO 00228/2021
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa al retorn de l'import de les sancions imposades i cobrades durant el primer estat d'alarma per a la gestió de la crisi sanitària ocasionada per la Covid-19

El juliol de 2021 el Tribunal Constitucional va estimar parcialment el recurs d'inconstitucionalitat interposat contra el Reial decret 463/2021, de 14 de març, pel qual es declara l'estat d'alarma per a la gestió de la situació de crisi sanitària ocasionada per la Covid-19. Per al Tribunal, l'existència d'una crisi sanitària declarada com a epidèmia difícilment pot conduir a la limitació dels drets fonamentals per part dels poders públics, i en cap cas no els pot suprimir, com va fer l'article 7 del Reial decret 463/2020, relatiu a la limitació de la llibertat de circulació de persones.

En aquest sentit, en el marc de la tramitació d'algunes queixes, el Síndic ha suggerit al Departament d'Interior que revoqui les resolucions sancionadores o, subsidiàriament, que acordi la revisió d'ofici de les resolucions dictades sobre la base dels preceptes declarats nuls. Posteriorment, el Departament ha informat del procediment que se seguirà per al retorn dels ingressos percebuts per les sancions imposades i de la data aproximada de l'inici del retorn.

AO 00276/2021
Finalitzada

Actuació d'ofici per a l'elaboració de l'informe sobre l'activitat de l'Agència de Ciberseguretat previst en la Llei de creació d'aquest organisme

En compliment de la Llei de l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya (Llei 15/2017), el Síndic, en el marc de les seves competències, ha presentat al Govern i al Parlament de Catalunya un informe sobre l'activitat de l'Agència.

En l'informe es destaca que durant el 2021 no s'ha rebut cap queixa relacionada amb aquest organisme, i que durant la pandèmia de la Covid-19 la relació electrònica entre els ciutadans i les administracions ha rebut un fort impuls, en part per les restriccions en la relació presencial, i en aquest context generar un entorn de confiança en l'àmbit tecnològic que dona suport a l'Administració digital és un element imprescindible per al desplegament efectiu de l'Agència.

El Síndic també ha volgut manifestar la importància de l'Agència en la seva tasca de vetllar per la seguretat de les xarxes de comunicació electrònica, les bases de dades i els serveis d'identificació electrònica que utilitzen les administracions i que incideixen directament en la fiabilitat de l'Administració electrònica.

Tributs

AO 00100/2021
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a incidències en el pagament de tributs per part de XALOC

En relació amb els tributs de cobrament periòdic, la Xarxa Local de Municipis de la Diputació de Girona (XALOC) remet als contribuents que no en tenen domiciliat el pagament un rebut que fa la funció de document de pagament. Aquest document incorpora dues referències diferents, amb sengles identificacions del deute, que corresponen a la quota tributària per l'import principal i a la mateixa quota, incrementada amb un 5% del recàrrec executiu, que es merita des de l'endemà del període de pagament voluntari.

El Síndic, però, ha detectat una incidència en aquests documents de pagament: encara que el pagament del rebut es faci en període voluntari, quan es vol pagar amb el codi QR s'aplica la quota tributària incrementada amb el 5% del recàrrec executiu. Per tant, s'ha obert una actuació d'ofici per esclarir els fets exposats i garantir els drets de les persones contribuents.

AO 00154/2021
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a l'impost sobre l'increment del valor dels terrenys de naturalesa urbana

El Síndic ha detectat una demora de l'Administració a l'hora de resoldre les reclamacions relatives a l'impost sobre l'increment del valor dels terrenys de naturalesa urbana i a una manca d'adequació normativa a la doctrina del Tribunal Constitucional, tot i el temps que ha transcorregut des de la Sentència 59/2017, d'11 de maig, que declarava la inconstitucionalitat i nul·litat dels articles 107.1, 107.2a) i 110.4 del Text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals (TRLHL), però només en els supòsits en què se sotmetin a tributació situacions d'inexistència d'increment de valor, i instava el legislador estatal a modificar la normativa existent.

Les administracions informen que la raó del retard per resoldre les reclamacions plantejades és la declaració d'inconstitucionalitat dels preceptes d'aplicació del TRLHL que regulen l'impost, que va donar lloc a l'existència d'un buit legal i normatiu en la matèria i a una controvèrsia jurídica important. Aquesta situació ha incrementat el volum de reclamacions i recursos, i el Síndic segueix rebent un gran nombre de queixes relacionades amb reclamacions relatives a aquest impost.

AO 00203/2021
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa al tractament fiscal de les quantitats percebudes en relació amb la cura de menors afectats per càncer o una altra malaltia greu

Les quantitats que percep el personal funcionari públic per la cura de menors afectats per càncer o una altra malaltia greu tenen la consideració de rendiments del treball a l'efecte de l'impost de la renda de les persones físiques i estan sotmeses a tributació per aquest concepte. En canvi, les quantitats percebudes per personal no funcionari es consideren rendes exemptes i, en conseqüència, no estan sotmeses a tributació. Per tant, es crea una situació de greuge comparatiu que pot comportar una vulneració dels principis d'igualtat i de justícia tributàries.

Atès que la normativa aplicable en aquest cas és exclusivament estatal, el Síndic s'ha adreçat al Defensor del Poble d'Espanya perquè, en l'àmbit de les seves competències, proposi les modificacions legislatives pertinents o dugui a terme altres actuacions que estimi oportunes per garantir la igualtat i la justícia tributàries en relació amb la fiscalitat d'aquestes quantitats.

AO 00212/2021
Finalitzada

Ampliació de trams del cànon de l'aigua en supòsits de règim de custòdia compartida

El Síndic ha rebut diverses queixes en què es planteja la manca d'aplicació de l'ampliació dels trams del cànon de l'aigua en els supòsits de custòdia compartida en què, tot i que els fills conviuen en dos habitatges per temps igual, només és aplicable l'ampliació de trams a l'habitatge on consten empadronats.

Després d'estudiar els diferents casos, el Síndic ha suggerit al Departament d'Acció Climàtica, Alimentació i Agenda Rural que valori la possibilitat d'incloure mitjans alternatius d'acreditació de la residència compartida/no empadronada que possibilitin l'aplicació de l'ampliació dels trams de cànon de l'aigua en supòsits de guarda i custòdia compartida. I que, en aquest sentit, dugui a terme les modificacions normatives que escaiguin.

AO 00213/2021
En tramitació

Manca de resolució de les al·legacions i els recursos presentats en el marc de la tramitació dels ajuts econòmics i subvencions a les famílies corresponents a la campanya d'activitats de vacances per a infants i adolescents

El Síndic ha obert una actuació d'ofici per investigar l'actuació de l'Ajuntament de Barcelona en relació amb la resolució de les al·legacions i els recursos presentats en el marc dels ajuts i subvencions relacionats amb el lleure infantil, davant la possible vulneració del dret de defensa i del dret dels infants al lleure educatiu.

AO 00261/2021
En tramitació

Tractament fiscal en l'IRPF de l'aportació als patrimonis protegits de les persones amb discapacitat

El Síndic ha iniciat una actuació d'ofici amb la finalitat d'estudiar el règim fiscal dels patrimonis protegits de les persones amb discapacitat i fer, si escau, les recomanacions que siguin pertinents a fi de garantir els drets socials de les persones amb discapacitat, la igualtat d'oportunitats i el gaudi d'una vida digna.

En concret, l'objecte d'estudi d'aquesta actuació d'ofici se circumscriu en la reducció de la base imposable general per raó de les aportacions a patrimonis protegits de les persones amb discapacitat, recollida en l'article 54 de la Llei 35/2003, de 28 de novembre, de l'impost sobre la renda de les persones físiques.

AO 00265/2021
En tramitació

Actuació d'ofici relativa als requisits que s'exigeixen per beneficiar-se de la tarifa especial per fuita d'aigua al municipi del Vendrell

L'Ordenança fiscal número 10 de la taxa pel subministrament municipal d'aigua del Vendrell disposa en l'article 5 H) una tarifa per a casos de fuita, i estableix que l'instal·lador que faci la certificació de la fuita d'aigua ha d'estar donat d'alta al municipi. El desembre de 2018, l'Autoritat Catalana de la Competència (ACCO) ja va recomanar a l'Ajuntament del Vendrell que modifiqués l'Ordenança en el sentit d'eliminar aquest requisit sobre l'instal·lador. Tanmateix, no consta que aquesta modificació s'hagi fet.

Per això, el Síndic ha obert una actuació d'ofici amb l'objectiu de remoure els obstacles existents a fi que es puguin beneficiar d'una tarifa especial per fuita els usuaris que hagin acreditat que la fuita ha estat conseqüència d'un fet fortuït no atribuïble a negligència dels abonats, amb independència del municipi on estigui donat d'alta l'instal·lador o el tècnic competent. I, en aquest sentit, s'ha suggerit a l'Ajuntament del Vendrell que dugui a terme les actuacions oportunes per modificar l'article 5 H de l'Ordenança núm. 10, en el sentit d'eliminar el requisit esmentat.

AO 00267/2021
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a la taxa per l'expedició de la còpia d'informes de la Guàrdia Urbana de Barcelona

Del Text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals se'n desprèn que, si la instrucció d'atestats per part de la policia local s'inclou dins dels serveis de vigilància especial o de les activitats singulars de control del trànsit urbà, pot ser objecte d'una taxa. En canvi, si s'entén que forma part dels serveis de vigilància en general o de les activitats generals de control de trànsit, no pot ser objecte de taxa.

Cal tenir en compte que el cost d'emissió de l'atestat es genera pel sol fet de produir-se un accident de circulació, amb independència que posteriorment les persones afectades en demanin una còpia. Per tant, el Síndic entén que els costos associats a l'activitat d'elaboració de l'informe d'un accident no s'haurien d'imputar a les persones que demanin una còpia de l'informe policial quan la instrucció d'atestat forma part de l'activitat de control i de vigilància general. Una altra cosa és la imputació dels costos derivats únicament i exclusivament de la reproducció de l'atestat.

En conseqüència, el Síndic ha obert una actuació d'ofici a fi d'examinar els costos que es tenen en compte a l'hora de determinar les tarifes de la taxa per l'expedició de la còpia d'informes de la Guàrdia Urbana de Barcelona, i ha demanat a l'Ajuntament que informi dels motius pels quals per determinar la tarifa de la taxa s'inclouen els costos associats a l'activitat d'elaboració de l'informe d'accident.

POLÍTIQUES TERRITORIALS

17. EL SERVEI DE RECOLLIDA DE RESIDUS: EL SISTEMA PORTA A PORTA

Durant l'any 2021, el Síndic de Greuges ha rebut un nombre significatiu de queixes relacionades amb el sistema de recollida de residus implantat a diversos municipis catalans. En especial, ha estat força controvertida, i així se n'han fet ressò els mitjans de comunicació, la posada en marxa del sistema porta a porta al barri de Sant Andreu de Palomar de Barcelona.

La implantació del sistema porta a porta és complexa, ja que implica imposar nous hàbits a la ciutadania en un context d'emergència climàtica i d'exigències de resultats introduïts per la Unió Europea (en endavant, UE) amb vista als propers anys. En conseqüència, la implantació d'aquest sistema no és senzilla ni es pot abordar des d'un sol punt de vista, atès que són diverses les possibles afectacions de drets de la ciutadania.

Com a context previ, cal tenir present les premisses següents:

i) La generació excessiva de residus és una de les problemàtiques més importants que pateix la nostra societat. Suposa un clar impacte sobre el medi ambient i obliga a plantejar-se un debat més de fons sobre el malbaratament de recursos i la necessitat d'un canvi cap a un model de creixement més sostenible.

ii) La legislació vigent (article 22.c de la Llei 16/2017, d'1 d'agost, del canvi climàtic), amb relació als residus, disposa el següent:

"Les mesures que s'adoptin en matèria de residus han d'anar encaminades a reduir la vulnerabilitat de la població i les emissions de gasos amb efecte d'hivernacle, prioritzant l'estratègia de residu zero a fi d'estalviar material i de reduir-ne el processament, especialment en la reducció i penalització dels productes dels productes envasats amb un ús intensiu de combustibles fòssils, i concretament han d'anar encaminades a:

c) El foment de la recollida selectiva, especialment de la matèria orgànica, per a evitar-ne la deposició en abocadors."

iii) Els municipis tenen competències, atribuïdes legalment, en la recollida i el tractament dels residus. Alhora, la recollida de residus es configura com un dels serveis mínims que s'han de prestar en tots els municipis. Dintre del marc de les seves competències, els municipis poden escollir el sistema de recollida que considerin més adequat.

iv) L'any 2000 alguns municipis catalans (Tiana, Tona, Riudecanyes) ja van implantar el sistema de recollida porta a porta. Aquest sistema està força estès en l'àmbit internacional i es considera que, objectivament, és el sistema més eficient per incrementar la recollida selectiva de residus, especialment de la fracció orgànica.

v) Entre les recomanacions de la Comissió Europea a l'Estat espanyol l'any 2017, destaca optar per sistemes de recollida eficients (com ara el sistema porta a porta) i la necessitat d'implantar iniciatives perquè la gestió dels residus segueixi la jerarquia europea de prevenció, reutilització, reciclatge, valoració i, finalment, abocament. D'altra banda, la Directiva marc de residus de l'any 2018 estableix com a objectiu per a l'any 2035 limitar a un màxim del 10% la quantitat de residus municipals dipositats en abocadors.

> **Cal assolir la complicitat necessària de la ciutadania per aconseguir implantar el model de recollida porta a porta amb èxit**

Els avantatges del sistema porta a porta són clars i coneguts: es considera el sistema més eficient per reciclar els residus (tant en quantitat com en qualitat), al final del procés té un cost similar a altres sistemes més comuns, però menys eficients, i la ciutadania es converteix en un agent actiu tant en la prevenció dels residus com en la recollida, la qual cosa afavoreix el reciclatge, com així ho indiquen els resultats estadístics als municipis on s'ha posat en funcionament.

En conseqüència, el municipi que implanta aquest sistema de recollida pot incrementar especialment la recuperació de matèria

orgànica i, així, evitar que s'incrementi la fracció resta, amb la conseqüent millora ecològica i econòmica per als ens locals.

Sembla evident que la implantació progressiva del sistema de recollida porta a porta és convenient per aconseguir els objectius fixats per la UE i dels quals encara s'està lluny. Així doncs, i atès que aquest sistema s'ha demostrat el més adequat per garantir la separació dels residus municipals, cal promoure'l, quan sigui possible, establint incentius perquè els veïns s'impliquin en el reciclatge correcte.

Ara bé, les queixes plantejades mostren que la implantació d'aquest sistema necessita reajustaments i millores per adaptar-se a les peculiaritats de cada municipi, com ha succeït en el cas de la prova pilot al barri de Sant Andreu de Barcelona, on els residents van recollir nombroses signatures en contra. Cal aclarir, però, que periòdicament aquesta institució rep queixes sobre la implantació d'aquest sistema de recollida en altres municipis.

> **L'Administració ha de ser versàtil i flexible en la instauració d'aquest model de recollida per aconseguir el millor encaix en cada municipi o barri**

Les principals queixes de les persones que es mostren en desacord amb el sistema fan referència a:

1. La freqüència de la recollida, especialment de la fracció orgànica, i també la manca de flexibilitat en horaris i freqüències d'ús de les zones o vehicles d'aportació d'emergència.

En aquests casos, el Síndic ha suggerit que es valori ampliar els horaris, principalment de la recollida d'orgànica, per donar més cobertura i complementar la recollida.

2. Brutícia als carrers per l'acumulació de bosses durant llargs intervals de temps.

3. Discriminació de persones amb mobilitat reduïda i persones amb discapacitat visual.

4. Possibles vulneracions del dret a la intimitat de les persones i/o de la normativa de protecció de dades quan el sistema va acompanyat d'instruments que permeten una certa identificació, tot i que l'Agència Catalana de Protecció de Dades va determinar que en aquest cas se sustenta en el compliment d'una missió en interès públic i és proporcional.

5. Facilitació de la detecció d'habitatges buits; riscos d'inseguretat ciutadana.

En vista del contingut de les queixes, es fa evident que es tracta d'un gran repte per a totes les parts implicades (poders públics i ciutadania) davant del qual les administracions han de fer un esforç important de comunicació i informació. Ambdós elements són clau per assolir la complicitat necessària de la ciutadania i així aconseguir la implantació d'aquest model amb èxit.

Al mateix temps, l'Administració ha de ser versàtil i flexible en la instauració del model, compaginant els avenços per assolir els objectius fixats per la UE amb la inevitable necessitat d'adaptar-se a les modalitats d'implantació que millor encaixin en cada municipi, o fins i tot, en cada barri.

Cal tenir present que l'aplicació d'aquest sistema resulta més senzilla en municipis amb densitat de població baixa o moderada i més complicada en zones més densament poblades (el cas de Sant Andreu n'és una mostra). Ara bé, també hi ha exemples de bona implantació en municipis densament poblats que s'han d'analitzar per copsar-ne els factors clau i difondre'n les bones pràctiques.

En conseqüència, el Síndic ha fet els suggeriments següents:

1. Valorar l'ampliació de la freqüència de recollida dels reciclables, especialment de la fracció plàstic (pel volum que genera) i de la fracció orgànica (per problemes de salubritat i pudors).

2. Valorar l'articulació d'algun sistema per facilitar la recollida del paper i el cartró, atès que, si manca bujol comunitari, es fa difícil en domicilis particulars disposar d'espai per reciclar-lo.

3. Ampliar, allà on es pugui, les bústies comunitàries per als residus d'orgànica, malgrat que es tractin de comunitats de veïns petites, per evitar l'aglomeració de cubells al carrer i també per facilitar la tasca de reciclatge, i substituir en alguns casos els cubells de vint litres. Si cal, es pot posar una bústia comunitària a compartir amb diverses finques.

4. Informar de les possibles solucions a la problemàtica de persones amb discapacitat visual.

5. La separació dels residus en origen genera dubtes de difícil resolució. Per tant, és necessari posar a l'abast de la ciutadania una guia de residus amb informació detallada i clara de com i on s'ha de llençar o portar cada un dels residus. Així s'ha fet, per exemple, a la ciutat italiana de Milà.

18. L'ACCÉS MOTORITZAT AL MEDI NATURAL

En els darrers temps, el Síndic ha pogut copsar un augment de situacions irregulars que tenen a veure amb l'accés al medi natural amb vehicles motoritzats; vehicles que sovint incompleixen l'articulat de la Llei 9/1995, de 25 de juliol, de regulació de l'accés motoritzat al medi natural de Catalunya, i del Decret 166/1998, de 8 de juliol, de regulació de l'accés motoritzat al medi natural.

A banda de la normativa sectorial aplicable, no s'ha d'oblidar que l'article 46 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya estableix que les polítiques mediambientals s'han de dirigir especialment a la reducció de les diferents formes de contaminació, la fixació d'estàndards i de nivells mínims de protecció, l'articulació de mesures correctives de l'impacte ambiental, la utilització racional dels recursos naturals, la prevenció i el control de l'erosió i de les activitats que alteren el règim atmosfèric i climàtic, i el respecte als principis de preservació del medi, conservació dels recursos naturals, responsabilitat, fiscalitat ecològica, i reciclatge i reutilització dels béns i els productes.

Per tant, correspon als poders públics fer efectives les condicions per a la preservació de la natura i la biodiversitat.

Evidentment, tothom té el dret a gaudir de la natura, de l'aire lliure i del paisatge, pels efectes positius que aporta al benestar personal i a la salut, però també cal actuar responsablement i evitar accions que ocasionin danys que puguin ser irreparables per a l'entorn natural i els seus ecosistemes. La circulació amb motocicletes de muntanya i quads està permesa en llocs autoritzats i amb un seguit de limitacions, que no poden ser obviades per una única satisfacció o fita personal, com ara arribar al cim d'una muntanya o baixar per corriols de difícil circulació. Aquests tipus de conductes, a banda de ser sancionades, s'han d'erradicar.

Durant l'any 2021, el Síndic ha iniciat dues actuacions d'ofici després d'haver tingut coneixement de la realització de proves esportives que incomplien la normativa d'accés al medi natural i d'accés al medi amb motocicletes en espais naturals on està categòricament prohibit. Aquestes situacions no són noves, i casos similars ja han estat objecte d'estudi i anàlisi en aquesta institució.

> **Els poders públics han de vetllar perquè es compleixin les condicions per a la preservació de la natura i la biodiversitat**

El marc normatiu aplicable és la Llei 9/1995, de 25 de juliol, de regulació de l'accés motoritzat al medi natural, que estableix la prohibició de circular camp a través a tot el territori (articles 7, 8 i 9). En concret, es prohibeix la circulació de vehicles motoritzats camp a través o fora de les pistes o dels camins delimitats amb aquesta finalitat i pels tallafocs, les vies forestals d'extracció de fusta i els camins ramaders, i pel llit sec i per la làmina d'aigua dels rius, els torrents i tota mena de corrents d'aigua. Queden exclosos d'aquesta prohibició l'accés dels propietaris a les seves finques i la circulació motoritzada relacionada amb els usos agrícoles, ramaders o forestals o per serveis públics.

En els espais del Pla d'espais d'interès natural (PEIN), la Llei d'accés motoritzat al medi natural autoritza la circulació per pistes i camins forestals pavimentats o d'amplada igual o superior a quatre metres, vials pavimentats i camins autoritzats expressament (article 6).

Pel que fa la circulació motoritzada en grup, en els espais del PEIN no s'admeten concentracions de més de quinze vehicles (article 16). S'exceptuen d'aquesta limitació les activitats de caràcter popular organitzades o autoritzades pels ajuntaments, que han de ser comunicades prèviament (article 20 del Decret 166/1998, de 8 de juliol, de regulació de l'accés motoritzat al medi natural).

D'altra banda, les competicions esportives que afectin l'àmbit del PEIN només poden transcórrer per vials pavimentats (articles

20 i següents.), si bé en els trams d'enllaç no cronometrats es podrà transcórrer per vials no pavimentats en les condicions que assenyali l'autorització de la competició esportiva.

En un dels casos objecte d'anàlisi, s'ha pogut comprovar que l'Administració havia autoritzat la realització de la competició en dues rutes, una llarga i una curta, i en ambdós casos els recorreguts tenien l'inici i el final dins d'una reserva nacional de caça, per un torrent i per un sender comarcal, de manera que es contravenia el capítol 3 del Decret 166/1998, de 8 de juliol, de regulació de l'accés motoritzat al medi natural, en seu de competicions esportives, que estableix en l'article 24.1 que "es prohibeixen les competicions esportives a l'interior dels espais naturals declarats de protecció especial, a les reserves nacionals de caça i a les reserves naturals de fauna salvatge".

A banda, també s'incomplia l'article 7 de la Llei 9/1995, de 25 de juliol, de regulació d'accés motoritzat al medi natural, amb relació a l'article 6 del Decret 166/1998, de 8 de juliol, de regulació de l'accés motoritzat al medi natural.

En el cas particular, però extrapolable a totes les competicions i proves esportives, el Síndic ha suggerit a les administracions competents en aquesta matèria que no s'autoritzi cap prova esportiva o competició que transcorri per terrenys en els quals es prohibeix expressament la circulació de vehicles motoritzats (camp a través, llits de corrents naturals d'aigua, interior d'espais naturals de protecció especial, reserves nacional de caça i reserves naturals de fauna salvatge).

Així mateix, també ha proposat la modificació normativa necessària per eliminar l'excepcionalitat establerta en l'article 20.2 de la Llei 9/1995, que possibilita que les limitacions i prohibicions establertes pels articles 6 i 7 del mateix cos legal puguin no ser aplicables a les competicions esportives.

Un supòsit diferent que està sent objecte d'estudi, i que ja s'ha analitzat en altres actuacions, és la circulació amb motocicletes i altres tipus de vehicles motoritzats, com ara els quads, per zones de muntanya on està expressament prohibida la circulació. En el cas concret, la circulació de motocicletes fora pista en la zona de la Serra de la Carbassa i Bony d'en Manyer, paratges d'alta muntanya sobre els 2.800 metres d'altitud i als quals s'ha d'accedir per alguna pista tancada.

> **L'augment de controls i les campanyes de sensibilització ambiental són mesures necessàries per dissuadir de la comissió d'infraccions en l'accés al medi natural**

En aquest tipus de situacions, malgrat que el Cos d'Agents Rurals faci inspeccions i vigilàncies de circulació motoritzada per les pistes forestals d'accés a la zona esmentada, és cert que, com que no es tracta de cap prova esportiva, és molt complicat que els Agents Rurals, però també altres cossos com els Mossos d'Esquadra o SEPRONA, puguin assabentar-se en temps real que s'està cometent un fet infractor.

En tot cas, els esforços materials que puguin dedicar els agents rurals, com ara el control de la circulació fins i tot amb helicòpters, han d'anar acompanyats de campanyes de sensibilització ambiental en aquest àmbit.

El Síndic, tot i ésser conscient de la dificultat de controlar l'accés amb vehicles motoritzats a zones d'alta muntanya amb diferents rutes d'accés, insisteix en la necessitat d'incrementar, en la mesura que sigui possible, els controls necessaris que dissuadeixin de la comissió de conductes infractores, en coordinació amb els diferents cossos i forces de seguretat (Agents Rurals, Mossos d'Esquadra i SEPRONA), a banda de posar a disposició de la ciutadania informació clara, mitjançant campanyes específiques i didàctiques, del que està permès i del que està prohibit en els espais naturals, com i on es pot accedir amb vehicles motoritzats, i en quines circumstàncies.

ACTUACIONS D'OFICI

AO 00007/2021
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a l'activitat extractiva d'Aigües de Viladrau

El Síndic va obrir una actuació d'ofici per estudiar l'activitat extractiva de la marca Aigua de Viladrau (Nestlé), i per saber com afecta l'extracció d'aigua a l'ecosistema del Parc Natural del Montseny. En el marc de la tramitació d'aquest expedient s'ha demanat informació a les administracions implicades.

AO 00069/2021
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a la protecció del delta del Llobregat

El Síndic va obrir una actuació d'ofici amb la finalitat d'estudiar les mesures adoptades per les diferents administracions a fi de donar compliment efectiu a l'emplaçament de la Comissió Europea de data 19 de febrer de 2021 per no protegir els ecosistemes del delta del Llobregat, espai protegit per la Xarxa Natura 2000 i àrea important per a la conservació de les aus i la biodiversitat. La Comissió demana que es prenguin mesures addicionals per protegir i gestionar la Xarxa Natura 2000, i que l'Estat respecti les seves obligacions d'acord amb la Directiva d'hàbitats (Directiva 92/43/CEE del Consell).

El Síndic es va adreçar, d'una banda, al Defensor del Poble perquè instés les administracions estatals a complir l'emplaçament de la Comissió Europea; i de l'altra, a l'aleshores Departament de Territori i Sostenibilitat i a l'Ajuntament del Prat de Llobregat per conèixer les mesures adoptades i les actuacions previstes, en l'àmbit de les seves competències, de defensa del territori, protecció, preservació i recuperació del delta del Llobregat i del seu parc agrari.

AO 00073/2021
En tramitació

Actuació d'ofici per fer el seguiment de les recomanacions de l'informe *Deficiències en matèria d'emergència nuclear*

El Síndic ha obert una actuació d'ofici per fer el seguiment de les recomanacions de l'informe *Deficiències en matèria d'emergència nuclear,* que va presentar al Parlament de Catalunya el novembre de 2019, i especialment de la recomanació núm. 7: "Impulsar i donar suport tècnic i econòmic als municipis per a l'elaboració i actualització de plans d'emergència nuclear (PAMEN)." En un informe tramès pel Departament d'Interior l'abril de 2021, s'assenyala, entre altres coses, que la Direcció General de Protecció Civil "no és competent ni disposa de la informació sobre l'estat dels PAMEN; a aquests efectes, i per evitar disfuncions, se suprimiran les dades relatives a l'estat dels PAMEN publicades a la pàgina web del Departament d'Interior".

En vista d'aquesta informació, el Síndic ha suggerit al Departament que adopti les mesures adients per restablir com més aviat millor la informació existent al web del Departament sobre els plans d'emergència nuclear que ha estat suprimida recentment, ja que considera que no és procedent que les administracions públiques esborrin, eliminin o suprimeixin la informació existent en un àmbit tan necessitat de difusió de la informació existent entre la ciutadania com és el de la protecció civil, i més encara enfront de riscos tan rellevants com els d'origen nuclear. Cal, doncs, que el Departament d'Interior treballi tant per mantenir sempre actualitzada i completa la informació esmentada com per donar suport als municipis en l'aprovació i l'actualització dels PAMEN.

AO 00080/2021
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a l'actuació de les administracions públiques en relació amb els projectes d'implantació de diverses infraestructures d'energies renovables

En el marc d'aquesta actuació d'ofici, el Síndic s'ha adreçat a la Direcció General d'Energia, Seguretat Industrial i Seguretat Minera de l'aleshores Departament d'Empresa i Coneixement per obtenir informació detallada sobre els projectes de parcs eòlics i fotovoltaics aprovats i en tramitació. El Síndic també ha demanat a l'Administració de la Generalitat quina valoració fa de la conveniència d'elaborar i aprovar un pla territorial sectorial de les energies renovables o, si escau, que informi de l'estat en què es troba la tramitació del pla o els treballs de redacció.

Un cop estudiat aquest assumpte, el Síndic proposa que el Parlament de Catalunya dugui a terme un debat monogràfic, o impulsi la constitució d'una comissió d'estudi i seguiment, sobre el model d'implantació de les infraestructures d'energies renovables al territori, per fixar les bases del seu desplegament per mitjà de la planificació territorial i sectorial adient, i determinar els límits i les condicions a què s'han de sotmetre els projectes de manera que s'afavoreixin ubicacions per implantar-los de manera preferent en sòl no urbanitzable. Paral·lelament, el Síndic també és partidari de suspendre la tramitació i l'autorització de nous projectes mentre no s'aprovi aquesta planificació, i també d'establir possibles excepcions per instal·lacions destinades a l'autoconsum o que s'ubiquin en cobertes d'edificacions existents i futures o en espais degradats per activitats o afectats per infraestructures existents.

AO 00086/2021
En tramitació

Actuació d'ofici relativa als presumptes abocaments d'aigües fecals al mar pels sobreeixidors del col·lector de Llevant, a Badalona

El Síndic ha tingut coneixement que el col·lector de Llevant de Badalona, que recull tant les aigües residuals com les de la pluja, no pot assumir tot el volum d'aigua que es genera, i que part del cabal s'aboca al mar a través dels sobreeixidors connectats al col·lector. Sembla que l'Administració coneix aquesta problemàtica i que s'està treballant en un projecte pilot per cercar solucions per als episodis de contaminació a la platja de Badalona.

Ara bé, atesa la greu afectació ambiental que això suposa, s'ha obert una actuació d'ofici en el marc de la qual s'ha demanat a l'Ajuntament de Badalona, a l'Agència Catalana de l'Aigua i a l'Àrea Metropolitana de Barcelona que informin de les actuacions que es duran a terme per millorar el funcionament dels sobreeixidors i del col·lector i evitar els abocaments d'aigües residuals al mar.

AO 00101/2021
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a la celebració d'un campionat de trial en un espai natural protegit del municipi de Ger

Un cop estudiat l'informe dels Agents Rural, s'ha conclòs que ambdós traçats de la competició vulneraven la normativa d'accés al medi motoritzat. A més, no consta que s'aixequés cap acta en què quedés constància de l'estat final del recorregut i dels danys o perjudicis que s'haguessin ocasionat al medi, tal com requeria l'autorització atorgada en data 18 de maig de 2021. Tampoc no es va complir el Decret 166/1998, de 8 de juliol, de regulació de l'accés motoritzat al medi natural, que estableix que en cap cas no es pot circular per fora dels vials descrits en l'article 23.2.A.b) del Decret esmentat, ni dels vials autoritzats.

Per tot això, s'ha suggerit a l'Ajuntament de Ger i al Departament d'Acció Climàtica, Alimentació i Agenda Rural, d'una banda, que no autoritzin cap prova esportiva o competició que transcorri per terrenys en els quals es prohibeix expressament la circulació de vehicles motoritzats; i, de l'altra, que proposin la modificació normativa necessària per eliminar l'excepcionalitat establerta en l'article 20.2 de la Llei 9/1995, que possibilita que les limitacions i prohibicions establertes pels articles 6 i 7 del mateix cos legal puguin no ser aplicables a les competicions esportives.

AO 00102/2021
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a la celebració del primer Cerdanya Music Festival, durant el mes d'agost de 2021

Els terrenys on s'havia de dur a terme el festival són terrenys agrícoles protegits, i a més una celebració d'aquest tipus comporta un increment de la mobilitat, necessitat de gestió de residus i problemes de contaminació acústica, perill d'incendis i de seguretat, entre d'altres. Per aquest motiu, el Síndic va obrir una actuació d'ofici i va demanar informació a les administracions implicades relativa a les llicències d'activitat.

Un cop estudiat aquest assumpte, es va demanar a l'Ajuntament d'Alp que facilités informació clara respecte de la problemàtica de suficiència dels accessos (mobilitat) i seguretat, que preveiés mecanismes per controlar possibles situacions d'afluència de públic fora del recinte i que fes un seguiment puntual de les instruccions i recomanacions provinents del Departament de Salut amb motiu de la Covid-19 que poguessin incidir en la celebració del festival, les mesures i les limitacions d'aforament. El Síndic també va indicar que considerava que el Departament d'Interior havia d'atorgar una llicència d'activitat extraordinària per dur a terme el festival.

AO 00140/2021
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a l'imminent enderroc de les instal·lacions de Radio Liberty a la platja de Pals

Diverses entitats ecologistes demanen que no s'enderroquin les instal·lacions, sinó que serveixin com a centre d'interpretació del Parc Natural del Montgrí, les Illes Medes i el Baix Ter. El Síndic, doncs, ha obert una actuació d'ofici per conèixer la decisió que té previst adoptar el Ministeri per a la Transició Ecològica, que és el propietari dels terrenys.

AO 00163/2021
En tramitació

Denegació del Govern espanyol a la petició efectuada per la Generalitat de Catalunya consistent a demanar al Govern francès suport d'efectius aeris per extingir l'incendi del Cap de Creus del juliol de 2021

Segons manifesten els mitjans de comunicació, el Govern espanyol no va considerar necessari demanar suport al govern francès al·legant que els efectius espanyols eren suficients. En concret, el Govern espanyol va demanar reforços a Saragossa, Pollença i Osca. Per la seva banda, fonts del Govern de la Generalitat consideren que els hidroavions francesos estaven a tocar de la frontera i haguessin suposat una intervenció més ràpida i efectiva.

Així, el Síndic ha obert una actuació d'ofici per analitzar quina és la motivació de la decisió de no demanar col·laboració al Govern francès, tot i la proximitat (uns 15 minuts) de l'incendi a la base on estaven situats els hidroavions.

AO 00185/2021
En tramitació

Oposició territorial al projecte de línia d'alta tensió per transportar electricitat verda entre Aragó i Catalunya, que afecta en especial les comarques de Tarragona

El Síndic ha obert una actuació d'ofici per analitzar amb profunditat l'afectació que tindrà al territori el projecte de transport d'electricitat verda des de l'Aragó fins a Catalunya i que connectarà amb la subestació de Begues (Baix Llobregat). Des que es va publicar al BOE el 28 de juliol de 2021, el projecte es troba en fase d'informació pública, i ha estat rebut a Catalunya amb una forta oposició: diversos consells comarcals i ajuntaments hi han presentat al·legacions en contra, i la Diputació de Tarragona està redactant un estudi jurídic a petició de la Subdelegació del Govern a Tarragona. Cal tenir present que aquest projecte també afectarà espais protegits de la Xarxa Natura 2000 i sòls d'alt valor agrari.

AO 00189/2021
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a les inundacions d'Alcanar del setembre de 2021

L'episodi de fortes inundacions del setembre de 2021 que va afectar el Montsià i el Baix Maestrat, i molt especialment el municipi d'Alcanar, va fer palesa la necessitat d'adaptar i revisar la normativa en matèria urbanística i hidrològica. La visita efectuada als punts més castigats pel temporal va posar de manifest que la construcció massiva a prop dels rius i de la costa ve de plans urbanístics de molts anys enrere que han de ser revisats. Per aquest motiu, el Síndic ha obert una actuació d'ofici per analitzar la situació i fer un seguiment de les recomanacions que ja va fer a l'Administració arran de la greu inundació que el novembre de 2015 es va produir a Agramunt en desbordar-se el riu Sió.

AO 00195/2021
En tramitació

Funcionament de l'abocador de Solius malgrat una sentència del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya que n'obligava el tancament

El juliol del 2020, el Tribunal Superior de Justícia de Catalunya va ordenar tancar definitivament en el termini d'un mes l'abocador de Solius després d'anul·lar l'autorització ambiental que la Generalitat havia concedit el 2014 per ampliar el recinte i construir noves instal·lacions en un sòl de protecció especial on no estava permès, ja que forma part de l'espai d'interès natural del massís de Cadiretes. Tanmateix, l'abocador segueix treballant a ple rendiment, i en conseqüència incompleix la resolució judicial.

El consorci que gestiona l'abocador reconeix que se segueix treballant sense llicència ambiental però que n'està tramitant una de nova que s'ajusti als requeriments judicials.

AO 00224/2021
En tramitació

Circulació de motocicletes per la serra de la Carbassa i el Bony del Manyer, sobre el llac de Calm Colomer

Els Agents Rurals han manifestat en algunes ocasions que no poden ser presents a tot el territori i controlar l'accés motoritzat al medi natural. Tot i això, s'ha obert una actuació d'ofici per conèixer si els Agents Rurals, els Mossos d'Esquadra o SEPRONA han fet alguna actuació en aquesta zona, i també si hi ha prevista alguna actualització de les normatives de protecció del medi.

AO 00246/2021
En tramitació

Conflicte fronterer amb Andorra per la ubicació d'un parc fotovoltaic

El Síndic ha obert una actuació d'ofici per analitzar el conflicte sorgit amb Andorra per la ubicació d'un parc fotovoltaic en territori català. El parc s'està construint a l'estació d'esquí de Vallnord - Pal Arinsal, i sembla que les plaques envaeixen el municipi català de les Valls de Valira, a l'Alt Urgell. Segons els mapes oficials andorrans, el parc fotovoltaic és dins del Principat, mentre que els mapes espanyols consideren que entra en territori català, en una zona protegida com a parc natural.

Atès que els governs espanyol i andorrà estan en espera que els Agents Rurals de la Generalitat de Catalunya i el cos de Banders d'Andorra delimitin exactament el perímetre del parc per trobar una solució al conflicte, el Síndic ha demanat a la Delegació Territorial del Govern de la Generalitat a l'Alt Pirineu i Aran del Departament de la Vicepresidència i de Polítiques Digitals i Territori que informi sobre aquesta problemàtica, sobre les conclusions d'ambdós informes i sobre les mesures que, si escau, està previst que s'adoptin.

AO 00257/2021
En tramitació

Actuació d'ofici per estudiar diverses qüestions relatives a la gestió del Parc Natural del Delta de l'Ebre

Durant les investigacions fetes en el marc d'una actuació d'ofici de l'any 2020 (AO-00018/2020), el Síndic va constatar que el Parc Natural del Delta de l'Ebre no disposa d'un pla específic de gestió. Tot i la singularitat del delta i la seva fragilitat davant de les amenaces del canvi climàtic, no és objecte de mesures de conservació específiques.

Per això, el Síndic ha obert una nova actuació d'ofici que pretén completar l'actuació núm. 00018/2020 pel que fa a la governança del Parc Natural, tant pel que fa a aspectes externs relatius a la planificació i la gestió dels espais naturals com a aspectes interns relatius a l'actuació dels òrgans de govern i col·laboradors en la gestió.

19. NECESSITAT DE REGULAR L'ACTIVITAT DE L'AUTOCARAVÀNING

L'autocaravàning, com a activitat de turisme itinerant consistent a viatjar i allotjar-se en una autocaravana o vehicle habitatge, es troba plenament consolidat i en expansió, amb una forta perspectiva de futur i un marge de creixement important.

L'any 2019 es va registrar, per segon any consecutiu, un rècord de matriculacions d'autocaravanes i càmpers. És el sisè increment anual consecutiu i suma un augment de vendes del 450% en els darrers sis anys. L'any 2020, mentre que el sector de l'automòbil en general va patir una davallada del 32%, les vendes de les autocaravanes, furgonetes càmper i caravanes només es van reduir un 4% en relació amb el 2019.

Es calcula que el parc de vehicles amb servei d'habitatge existent és de 300.000, 41.441 a Catalunya, als quals cal sumar l'activitat d'autocaravàning procedent del turisme internacional. Actualment, a Europa hi ha 2,5 milions d'autocaravanes que es desplacen en molts casos al nostre territori. Espanya és el segon país escollit com a destinació per viatjar i Catalunya se situa com una de les destinacions més visitades.

El Síndic ha rebut 185 queixes en relació amb la diversa problemàtica que afecta la pràctica de l'autocaravàning. Exposen, entre d'altres, restriccions no fonamentades de circulació, parada i estacionament, utilització indeguda de senyalització i manca d'infraestructures o espais habilitats que els permetin la pràctica de l'autocaravanisme i les activitats de lleure i esbarjo associades. Consideren que el sector i la pràctica d'aquest turisme itinerant estan situats en un plànol de desigualtat amb altres sectors turístics, ja que no gaudeixen de les mateixes mesures de protecció, suport, promoció i foment.

Tot i la proliferació de l'autocaravanisme, no hi ha una norma específica que reguli el sector. Al seu torn, la xarxa viària, les infraestructures i els serveis associats haurien d'adaptar-se a aquesta realitat per fomentar-ne i permetre'n la pràctica en condicions idònies i mediambientalment sostenibles i garantir la seguretat, mobilitat i benestar de les persones.

Davant la situació exposada, el Síndic de Greuges ha dut a terme l'actuació d'ofici 00109/2020, amb la finalitat de detectar la diversa problemàtica que té el sector, de proposar l'elaboració d'un règim jurídic regulador que doti de seguretat jurídica l'exercici d'aquesta activitat, de cercar solucions en l'àmbit concret de la mobilitat i seguretat viària per garantir aquests drets i d'instar les administracions públiques a adoptar les mesures de foment, i també la incorporació d'infraestructures i de serveis que possibilitin aquesta pràctica i el seu exercici en les condicions més idònies, tot garantint la sostenibilitat mediambiental.

> **Cal regular, ordenar i fomentar la pràctica de l'autocaravàning per garantir-ne el ple exercici en condicions d'igualtat amb altres formes de turisme**

Pels motius exposats, s'ha adreçat a les diferents administracions afectades; en concret, a la Direcció General de Turisme, la Direcció General d'Infraestructures de Mobilitat, el Servei Català de Trànsit, la Direcció General de Polítiques Ambientals i Medi Natural i el Defensor del Poble espanyol, per als aspectes que són de competència estatal, i ha fet les consideracions i recomanacions següents:

1. Cal recopilar dades, elaborar estadístiques i confeccionar estudis que aportin tota la informació del sector de l'autocaravàning, per detectar-ne les necessitats i les mancances, i permetre'n una regulació, una ordenació i un foment adequats per garantir-ne la pràctica de forma plena i en condicions d'igualtat amb altres formes de turisme.

2. Suggereix al Departament d'Empresa i Treball de la Generalitat de Catalunya, en relació amb l'activitat de l'autocaravàning com a modalitat de turisme itinerant, que faci les actuacions pertinents per:

■ Detectar la problemàtica i les necessitats del sector per remoure els obstacles existents.

■ Ordenar, planificar i regular aquesta modalitat de turisme per garantir-ne la pràctica en condicions idònies i en un marc de seguretat jurídica.

■ Dissenyar les polítiques de protecció, promoció i foment necessàries per assolir els objectius de desenvolupament turístic en aquest àmbit de l'activitat.

■ Garantir-ne l'exercici en condicions d'igualtat amb altres modalitats de turisme.

3. En relació amb l'article 213-24 del Decret 75/2020, de 5 d'agost, de turisme de Catalunya, demana que s'informi sobre les raons o causes, objectives i raonables, que justifiquen la diferent regulació quant a l'ocupació temporal (màxim 48 hores). En tot cas, suggereix que es valori una nova regulació que doni compliment efectiu al principi d'igualtat amb altres sectors turístics que no estan limitats en els mateixos termes.

4. Consensuar bases comunes quant a regulació normativa de tot allò que afecta la pràctica de l'autocaravanisme per part de les diferents administracions amb capacitat legislativa, pel que fa als aspectes més bàsics i comuns, i també definir els conceptes clau amb la finalitat d'homogeneïtzar i crear seguretat jurídica.

5. Quant a infraestructures i serveis:

■ Promoure i fomentar la creació i l'habilitació d'àrees d'acollida d'autocaravanes, públiques i privades, que ofereixin les infraestructures i els serveis necessaris per a la pràctica de l'autocaravanisme, tant la pernocta com l'esbarjo i el lleure, de manera que es doni cobertura a la demanda.

■ Habilitar un registre públic de les àrees d'acollida d'autocaravanes en el territori, públiques i privades, amb indicació de les infraestructures i els serveis associats, i també les activitats que es poden fer de pernocta i/o acampada, a l'efecte que sigui una font d'informació i de consulta actualitzada i accessible per als usuaris.

6. Pel que fa a mobilitat i xarxa viària:

■ Dur a terme nous estudis a l'efecte d'actualitzar la problemàtica del sector dins l'àmbit concret de la mobilitat (xarxa, infraestructures i seguretat viàries), detectar els aspectes en matèria de trànsit que necessiten una regulació específica, elaborar propostes i plantejar solucions, i també adoptar mesures per fomentar el desenvolupament de l'autocaravàning i garantir-ne l'exercici en les millors condicions viàries, de mobilitat i de seguretat.

■ Valorar si la legislació sobre trànsit, ordenació i infraestructura viària, la senyalització i els serveis garanteixen una mobilitat adequada i que doni resposta a la creixent demanda, corregir les disfuncions i deficiències existents, i introduir les millores que siguin necessàries per satisfer les necessitats del sector i garantir la mobilitat i la seguretat viàries.

7. Amb referència a la mobilitat en nuclis urbans, suggereix que els municipis incorporin la presència d'aquesta tipologia de vehicles i tinguin en consideració les seves especificitats en l'ordenació i la regulació del trànsit en l'àmbit urbà, per garantir-ne la mobilitat adequada dins les possibilitats de la trama urbana, i que n'informin adequadament els usuaris.

8. En relació amb la regulació de circulació i de parada i estacionament en l'àmbit municipal, suggereix:

■ Elevar a rang legal el contingut de la Instrucció 08/V-74, per a la protecció jurídica del dret a la mobilitat i la igualtat.

■ Que els municipis adoptin el contingut de la Instrucció 08/V-74, de compliment obligat, i a aquest efecte, s'abstinguin de regular en les seves ordenances la prohibició de circulació i/o parada i estacionament per a autocaravanes i càmpers sense una raó justificada i motivada per causes objectives.

9. Elaborar un catàleg oficial de senyals específic per a la pràctica de l'autocaravanisme que abasti tota la seva activitat, tant pel que fa al trànsit urbà i interurbà com a la resta d'activitats

associades, i que sigui aplicable de manera homogènia per totes les administracions.

El Síndic ha rebut les respostes a les consideracions i els suggeriments efectuats, totes coincidents en la necessitat de regular i fomentar el sector, si bé cal fer palesa la incidència de polítiques públiques que s'han d'abordar amb tota la transversalitat, d'acord amb el principi territorial i d'atribució de competències de les diferents administracions territorials que hi concorren.

Cal destacar la resposta rebuda de la Direcció General de Turisme, amb l'elaboració d'un document d'anàlisi de dades bàsiques de l'autocaravanisme a Catalunya o la regulació de la modalitat d'àrea d'acollida d'autocaravanes, com a infraestructura bàsica i temporal; l'aprovació definitiva del Pla director urbanístic de les activitats de càmping, que estableix les determinacions per garantir el desenvolupament sostenible de l'activitat, i la incorporació d'un nou senyal de trànsit, el S-128, punt de buidatge de caravanes i autocaravanes, en el Catàleg de senyals verticals de circulació en vigor. També cal destacar l'actuació del Servei Català de Trànsit, que si bé informa de la baixa sinistralitat, considera necessàries la millora i l'homogeneïtzació de la senyalització, i assessora els municipis sobre la mobilitat i seguretat viàries, i també sobre el compliment i l'aplicació de la Instrucció 08/V-74.

Per la seva banda, el Defensor del Poble informa que s'han iniciat les actuacions oportunes davant la Direcció General de Trànsit.

El Síndic farà un seguiment de les mesures que adoptin les administracions competents per regular, ordenar i fomentar la pràctica de l'autocaravanisme i que han de donar resposta a la creixent demanda del sector, amb la finalitat de garantir-ne l'exercici.

20. LA RECUPERACIÓ DELS CARRERS PER ALS VIANANTS I LA RESERVA DE PLACES D'ESTACIONAMENT

Els darrers anys el Síndic ha constatat l'augment del nombre de queixes motivades per restriccions de trànsit i d'estacionament dels vehicles privats en els nuclis urbans. En gran part aquestes queixes reflecteixen una major aplicació per part dels municipis de polítiques de mobilitat sostenible. La implantació de carrils bici, les superilles, l'establiment de zones tarifàries d'estacionament, el tall de vies arran d'activitats culturals i esportives i la conversió de carrers en espais per a vianants suposen un fort impacte en la circulació dels vehicles privats pels centres urbans.

En el marc d'aquestes actuacions, hi ha l'anomenat *urbanisme tàctic*, el desenvolupament del qual va agafar embranzida a la ciutat de Barcelona arran de la crisi sanitària motivada per la Covid-19. Es tracta d'actuacions ràpides, reversibles i de baix cost que responen a la necessitat de reduir de manera urgent la contaminació atmosfèrica.

Els municipis són l'administració competent en l'ordenació del trànsit i de l'aparcament en els carrers del seu territori i l'exerceixen de manera discrecional. Però la discrecionalitat està limitada per criteris d'interès general com ara la sostenibilitat de les ciutats i la preservació del medi ambient. En aquest marc, se circumscriu la reducció de l'ús del vehicle privat per l'interior de les poblacions. Aquesta actuació comporta, d'una banda, una millora de la qualitat atmosfèrica i de la seguretat viària en les poblacions i, d'altra banda, la recuperació de l'espai públic per als vianants i per a altres activitats d'interès comú. Val a dir que, per contra, l'ordenament jurídic no reconeix un dret de les persones a circular ni a aparcar el seu vehicle al carrer.

> Una ciutat sostenible també és una ciutat inclusiva

Ara bé, una ciutat sostenible també és una ciutat inclusiva i que permeti la participació de totes les persones, sense discriminació per raons de naixença, raça, sexe, religió, opinió o qualsevol altra condició o circumstància personal o social, per complir el que disposa l'article 14 de la Constitució. És a dir, cal remoure els obstacles que impedeixen a les persones amb discapacitat participar en la vida econòmica, social, laboral, cultural i de lleure de les ciutats.

Un dels instruments per garantir l'efectivitat de la llibertat i de la igualtat de les persones amb discapacitats és la promoció de l'accessibilitat. En concret, es tracta d'implantar les mesures necessàries per facilitar l'autonomia i la lliure circulació de les persones i, per tant, la seva integració social, cultural i professional. Amb aquesta finalitat, la Llei 13/2014, de 30 d'octubre, i el Decret 135/1995, de 24 de març, que aprova el Codi d'accessibilitat, regulen les condicions per promoure l'accessibilitat i la supressió de barreres arquitectòniques.

Una de les mesures que regula la Llei 13/2014 és la targeta d'aparcament per a persones amb mobilitat reduïda. Es tracta d'un document públic que acredita el dret del titular a gaudir de facilitats de circulació, d'estacionament i d'aparcament per al vehicle automòbil en què es desplaci, inclosos els vehicles de transport adaptat de viatgers. Així mateix, es refereix a places d'aparcament reservades per a persones amb discapacitat, que han de tenir unes característiques i unes dimensions adequades a aquesta funció i han d'estar senyalitzades degudament. Aquestes places poden ésser d'ús general, a disposició de qualsevol dels titulars de la targeta, o d'ús individual o exclusiu d'un titular determinat.

> La conversió dels carrers en zones per a vianants no pot anar en detriment de la mobilitat de les persones amb discapacitat

El Decret 135/1995, de 24 de març, estableix les condicions per les quals una plaça d'aparcament es considera accessible i

regula la proporció mínima de reserves d'aparcament per a persones amb mobilitat reduïda, tant a les zones d'aparcament com en garatges, interiors o exteriors, d'equipaments públics. Correspon als ens locals, en virtut de les seves competències, concedir aquestes targetes i vetllar pel compliment de les condicions urbanístiques i de l'edificació que contenen les normes esmentades, tant en els espais públics i equipaments de què siguin titulars com en la resta d'espais a través del planejament i de la concessió de llicència.

En definitiva, d'una banda, la sostenibilitat de les ciutats ha d'implicar una reducció del trànsit no necessari i de l'espai públic ocupat pels vehicles i, d'altra banda, la plena participació de les persones amb mobilitat reduïda en els serveis que ofereixen. En aquest sentit, s'ha d'assenyalar que les persones amb dificultats de mobilitat utilitzen principalment el transport privat perquè el transport públic no sempre és accessible. Per això, l'eliminació de places d'aparcament als carrers no pot anar en detriment de la capacitat de les persones amb mobilitat reduïda per accedir als serveis.

La xarxa de transport públic s'ha d'adaptar per substituir els desplaçaments en vehicle privat de les persones amb mobilitat reduïda

En aquest sentit, el Síndic considera que els municipis han d'incorporar una perspectiva de mesures per promocionar l'accessibilitat en els seus plans de mobilitat, per a la qual cosa han de dur a terme les actuacions següents:

1. Han d'aprovar i executar un pla municipal d'accessibilitat i les revisions corresponents, i també els plans d'actuació i de gestió en àmbits concrets amb afectacions en matèria d'accessibilitat, i determinar anualment les actuacions que s'han de dur a terme i el pressupost corresponent. Actualment hi ha a l'abast de les administracions, en el marc de les ciutats intel·ligents, solucions tecnològiques per a la gestió dels aparcaments. Mitjançant sensors es pot determinar quan es produeixen canvis en l'ocupació de les places i detectar l'estacionament de vehicles no autoritzats.

2. És imprescindible la col·laboració dels col·lectius interessats en l'elaboració i la gestió d'aquests plans perquè es puguin recollir les seves necessitats.

3. Han de vetllar perquè els serveis de què no són titulars les administracions compleixin la normativa d'accessibilitat en els seus equipaments.

4. Cal planificar una xarxa de transport municipal adaptat que substitueixi els desplaçaments amb vehicles privats.

Queixa 04991/2020

Una persona amb dificultats per a la mobilitat es queixa que al centre urbà i històric de Manresa s'han reduït les places d'aparcament reservades per als titulars de targetes d'aparcament per a persones amb mobilitat reduïda. Segons es desprèn de l'informe que l'Ajuntament va adreçar al Síndic, s'han produït canvis en la situació d'aquestes places. Algunes d'aquestes modificacions obeeixen a intervencions urbanístiques de pacificació del trànsit. El Síndic ha recordat a l'Ajuntament la seva obligació de promoure l'accessibilitat al centre urbà i facilitar l'accés als serveis de les persones amb problemes de mobilitat. En conseqüència, ha suggerit que es revisi si les places reservades existents són suficients i que es garanteixi un transport públic accessible.

21. RETARDS I ALTRES INCIDÈNCIES EN LA TRAMITACIÓ DE LES LLICÈNCIES D'OBRES

Arran dels confinaments decretats per contenir la pandèmia durant el 2020, les persones han valorat més poder disposar d'habitatges amb espais que permetin gaudir de l'aire lliure. Aquestes noves necessitats relacionades amb l'habitatge han impulsat a qui no s'ha vist afectat econòmicament per la crisi a invertir en obres de millora o de construcció nova.

Així, durant el 2020, el Síndic ha rebut nombroses queixes motivades per retards en la resolució de sol·licituds de llicència. D'una banda, s'ha incrementat la percepció dels interessats que la tramitació de llicències és lenta i que, sovint, no compleix els terminis regulats per la llei. D'altra banda, també s'ha de tenir en compte que els efectes de la pandèmia en els recursos dels ajuntaments, que ja eren limitats abans de la irrupció de la malaltia, han dificultat la prestació dels serveis en què són competents.

El Col·legi d'Arquitectes de Catalunya, des del 2019, passa enquestes als seus col·legiats sobre el servei de llicències d'obres majors dels ajuntaments de Catalunya. Els punts sotmesos a l'opinió dels arquitectes de Catalunya són: la durada de la tramitació de les sol·licituds de llicència, la satisfacció del col·lectiu amb el desenvolupament dels tràmits, la dificultat per accedir als tècnics municipals i el nombre de requeriments d'esmenes de deficiències en els projectes. Es tracta de qüestions sobre les quals el Síndic s'ha pronunciat en el marc de les queixes que ha rebut i de què ha parlat en els informes anuals anteriors.

El Síndic ha cregut oportú analitzar les causes dels retards en les concessions de llicències d'obres i revisar els procediments per proposar millores que agilitin els tràmits i, tal vegada, que descarreguin de feina els serveis tècnics municipals. En conseqüència, ha obert una investigació d'ofici (AO-0015/2021) i ha contactat amb el Col·legi d'Arquitectes de Catalunya per demanar la seva col·laboració.

Quan el Síndic pregunta a un ajuntament els motius pels quals no s'ha resolt una sol·licitud de llicència en el termini de dos mesos de què disposa, la resposta sempre al·ludeix a les deficiències del projecte presentat i a la necessitat de requerir els interessats perquè les esmenin. El requeriment d'esmenes permet a les persones interessades completar la seva sol·licitud abans que l'Administració l'avaluï i prengui una decisió definitiva. Aquest tràmit interromp el termini que té l'Ajuntament per resoldre la petició de llicència.

Arran de les queixes estudiades, el Síndic ha detectat que, de vegades, els requeriments d'esmenes es fan quan ja ha transcorregut el termini per atorgar o denegar la llicència o està a punt de finalitzar. Així, ha suggerit que si el termini de dos mesos és massa ajustat per resoldre denegar o atorgar una llicència, els serveis municipals utilitzin la possibilitat que ofereix l'ordenament de prorrogar-lo per causa justificada i amb notificació a les persones interessades.

> **Els serveis tècnics han d'atendre les persones que ho demanin per facilitar informació amb relació a les sol·licituds de llicència**

Normalment, al llarg de la tramitació d'una llicència, s'acostumen a formular diversos requeriments d'esmenes per deficiències que ja existien des del moment en què es va presentar la sol·licitud. El motiu és que es van fent els requeriments a mesura que els tècnics municipals van revisant el projecte. Des del punt de vista del tècnic representant de la persona promotora de l'obra, aquesta pràctica resta eficiència a la seva intervenció. El Síndic ha demanat que s'intentin agrupar les deficiències en un informe únic i que es demani l'esmena en un sol requeriment. En aquest sentit, la revisió dels projectes i l'elaboració d'informes d'idoneïtat per part d'entitats col·laboradores, en la mateixa línia de col·laboració del COAC amb l'Ajuntament de Barcelona, serviria per descarregar de feina els tècnics municipals.

Així mateix, el Síndic ha comprovat que, en alguns casos, amb els requeriments es demanen canvis sobre qüestions que no són esmenables sense un replantejament del projecte. Aquesta pràctica pot amagar

diferències de criteri en l'aplicació dels paràmetres urbanístics del planejament entre el tècnic autor del projecte i el municipal. La manca de resolució ferma impedeix que la discussió es pugui plantejar en seu judicial. El Síndic ha palesat que, de vegades, cal denegar la llicència de forma motivada per obrir la via de recurs als interessats.

> La publicació de guies municipals amb relació a les peticions de llicència és útil per agilitar la tasca municipal

Es pot donar el cas que les mateixes deficiències es detectin en diverses sol·licituds de llicència que rep un municipi. Cal tenir en compte que cada municipi pot establir per ordenança els requisits que consideri convenients per a les peticions de llicència en virtut de l'autonomia de què gaudeixen per gestionar els seus interessos i en el marc de les seves competències en matèria urbanística. Això dificulta als tècnics conèixer amb seguretat com han de presentar els projectes. El Síndic considera que seria una bona pràctica posar a disposició de tothom, en la seu electrònica de l'ajuntament, una guia clara de la documentació que cal presentar amb la sol·licitud de llicència i quines dades bàsiques ha de contenir el projecte.

Finalment, han estat motiu de queixa les dificultats per contactar personalment amb els tècnics municipals, sobretot en el cas dels districtes de l'Ajuntament de Barcelona. L'atenció personal facilita que el tècnic autor del projecte eviti les deficiències o atengui correctament les esmenes. La seva manca va contra el dret de participació i d'informació en matèria urbanística. Cal, doncs, establir sistemes per atendre en terminis raonables els usuaris i els seus tècnics, si així ho demanen.

Queixa 04681/2021

La persona interessada presenta una queixa en què manifesta la lentitud dels serveis municipals del districte de l'Eixample en la tramitació d'una llicència. Manifesta que se li va fer un requeriment d'esmenes passats quatre mesos des de la presentació de la sol·licitud. No va poder contactar amb els tècnics municipals abans de fer les esmenes i els Serveis de Patrimoni li van donar hora per a tres mesos més tard. Atès que va presentar les esmenes fora del termini de deu dies que se li havia concedit es va declarar la caducitat de l'expedient. El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament de Barcelona que els serveis tècnics atenguin l'interessat, que es valorin les seves al·legacions quant a la necessitat de les esmenes demanades i que s'estableixi un sistema d'atenció als usuaris més àgil.

Queixes 02134/2021 i 09241/2021

El Síndic ha rebut diverses queixes motivades per retards de l'Ajuntament de Castellbisbal a resoldre peticions de llicències. En aquests dos expedients l'Ajuntament al·lega el gran nombre de deficiències dels projectes. El Síndic ha suggerit que s'elabori la guia i que es faci pública de manera que s'agiliti la tramitació dels expedients.

ACTUACIONS D'OFICI

AO 00093/2021
En tramitació

Actuació d'ofici per fer el seguiment de l'elaboració i l'aprovació del Pla director urbanístic de revisió de sòls no sostenibles de Malgrat a Alcanar

Arran d'una queixa presentada per la Plataforma SOS Costa Brava, l'any 2018 el Síndic va obrir una actuació d'ofici amb relació al Pla director urbanístic de revisió de sòls no sostenibles del litoral gironí, que va ser aprovat definitivament el 26 de gener de 2021.

S'ha constatat que el reinici de l'activitat econòmica aturada per la pandèmia de la Covid-19 es torna a centrar en el mercat immobiliari i recupera les tendències anteriors a la crisi, en detriment de l'entorn natural. I, una vegada protegit el litoral gironí, cal continuar amb la resta dels municipis de costa. Cal, doncs, que l'actuació de la Generalitat sigui prou àgil per evitar que els promotors urbanístics aprofitin per tirar endavant projectes aturats des de fa anys i que una vegada en via d'execució seria difícil revertir. Per aquest motiu, s'ha obert una nova actuació d'ofici per fer el seguiment de l'elaboració del Pla director urbanístic de revisió dels sòls no sostenibles del litoral des de Malgrat de Mar fins a Alcanar.

AO 00108/2021
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a l'afectació que pot tenir en el recinte de l'Escola Industrial l'ampliació de l'Hospital Clínic de Barcelona

Davant del perill que la construcció de l'ampliació de l'Hospital Clínic de Barcelona en el recinte de l'Escola Industrial pugui malmetre el conjunt arquitectònic d'aquest exemple de patrimoni industrial de la ciutat, el Síndic ha obert una actuació d'ofici per investigar les actuacions de les administracions relacionades amb aquesta obra.

AO 00153/2021
En tramitació

Retard en la tramitació de les llicències d'obres sol·licitades a l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès

El Síndic ha tingut coneixement que al municipi de Sant Cugat del Vallès s'estan produint demores de fins a dos anys en la tramitació dels expedients de llicències d'obres. Atès el dany econòmic que suposen per a les persones afectades aquests retards, s'ha proposat l'obertura d'una investigació d'ofici.

AO 00252/2021
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a una situació de barraquisme a Montcada i Reixac

El Síndic ha detectat una situació de barraquisme al municipi de Montcada i Reixac. Es tracta de l'assentament del Pla del Besòs, que està consolidat i té unes dimensions considerables. Està situat en sòl de titularitat privada.

L'Ajuntament de Montcada i Reixac ha obert diversos expedients de disciplina urbanística, algun dels quals ha permès l'enderroc d'alguna construcció i la clausura d'alguna activitat. D'acord amb la informació aportada, els greus problemes en l'àmbit de la seguretat ciutadana que representa l'assentament han fet que l'Ajuntament hagi demanat suport a diverses institucions.

En conseqüència, el Síndic ha obert una actuació d'ofici amb la finalitat d'aconseguir una diagnosi detallada de la problemàtica social i territorial existent en l'assentament del Pla del Besòs, i d'instar les administracions afectades a cercar solucions per resoldre-la i garantir unes condicions de vida dignes a les persones que hi viuen.

23. L'ADEQUACIÓ DE L'HABITATGE A LA SITUACIÓ SOCIOECONÒMICA I A LA CAPACITAT FUNCIONAL

Al llarg dels darrers anys el Síndic ha rebut de manera continuada queixes relatives a situacions d'emergència residencial motivades per la pèrdua de l'habitatge habitual, principalment com a conseqüència de procediments judicials de desnonament.

Com no podia ser d'una altra manera, el Síndic ha reclamat l'adopció de les mesures necessàries per facilitar l'accés a un habitatge assequible a les persones afectades que han perdut el seu habitatge habitual i no disposen de cap altra alternativa residencial. En l'informe *Retard de l'Administració en situacions d'emergència residencial a Catalunya*, de desembre de 2019, el Síndic analitza amb detall aquesta problemàtica i insta les administracions públiques a establir un pla de xoc per donar-hi resposta.

Ara bé, el Síndic també rep la queixa de moltes persones que, tot i disposar d'un habitatge, presenten una demanda d'habitatge social perquè l'habitatge on viuen no és adequat a les seves necessitats.

Aquesta manca d'adequació de l'habitatge pot estar motivada per diverses circumstàncies, com ara la insuficient superfície i/o inadequada distribució de l'habitatge per al conjunt de membres de la unitat de convivència que hi resideixen. És freqüent la demanda d'un habitatge social per donar resposta a situacions de sobreocupació, que poden tenir la causa tant en l'increment dels membres de la unitat familiar pel naixement de nous infants com en l'increment de la unitat de convivència per la necessitat d'acollir familiars que han perdut el seu habitatge i no disposen de cap alternativa residencial.

En altres ocasions, el Síndic ha pogut comprovar que la demanda d'habitatge protegit està motivada perquè la persona sol·licitant viu en un habitatge que no compleix les mínimes condicions d'habitabilitat i que és, per tant, un infrahabitatge. Les dificultats actuals per accedir a un habitatge, per raó dels elevats preus de lloguer i de les nombroses garanties de pagament que sovint demanen els propietaris, han fet que moltes persones hagin passat a viure en locals i espais que no compleixen les mínimes condicions d'habitabilitat i de salubritat i que, conseqüentment, no disposen de la cèdula d'habitabilitat corresponent ni poden ser considerats habitatges.

De vegades, ha estat la manca de realització de les actuacions de rehabilitació i de conservació necessàries per part dels propietaris el que ha comportat que l'habitatge hagi esdevingut inadequat per la pèrdua de les condicions mínimes d'habitabilitat i de confort que garanteixin el benestar de les persones residents. En aquests casos, cal una actuació contundent per part de l'Administració a l'hora d'assegurar el compliment dels deures legals de conservació i de manteniment que corresponen als propietaris, oferint, si escau, els ajuts públics necessaris per fer-ho possible, i prestant, en tot cas, una atenció especial a la necessitat d'assegurar que la manca de conservació i de rehabilitació de l'habitatge no sigui causa d'una situació d'assetjament immobiliari envers la persona arrendatària de l'habitatge.

> **Les situacions de sobreocupació i d'infrahabitatge també mereixen una resposta de l'Administració**

En altres casos, la dificultat per continuar vivint a l'habitatge ve per la impossibilitat d'assumir el cost econòmic del manteniment de l'habitatge habitual, sigui de lloguer, sigui de propietat, per la manca de capacitat econòmica suficient per poder fer efectiu el pagament de la renda del lloguer o la quota del préstec hipotecari.

Sovint la davallada d'ingressos econòmics, sobretot després de l'arribada de la Covid-19, i els elevats preus de lloguer de l'habitatge han comportat que moltes persones i famílies no puguin assumir el cost econòmic de manteniment de l'habitatge habitual o que, en cas de fer-ho, no puguin arribar a cobrir la resta de necessitats bàsiques. Quant a aquesta problemàtica, és imprescindible una actuació pública que permeti mitigar la

sobrecàrrega que pateixen moltes llars catalanes en el pagament de l'habitatge habitual mitjançant l'atorgament dels ajuts públics necessaris que, en última instància, també permetin evitar possibles situacions d'emergència residencial derivades de la pèrdua de l'habitatge habitual.

Un altre supòsit en què es constata de manera evident la manca d'adequació de l'habitatge i la conseqüent necessitat d'accedir a un altre habitatge que s'ajusti a les necessitats de la persona afectada està relacionat amb les persones en situació de discapacitat que tenen mobilitat reduïda i que viuen en habitatges amb barreres arquitectòniques que no estan adaptats, ni en la majoria dels casos tampoc són fàcilment adaptables, a la seva situació de mobilitat reduïda que pot tenir la causa tant en un fet sobrevingut, com ara un accident, com en l'agreujament de les condicions de salut i/o l'edat.

Totes aquestes situacions de necessitat d'habitatge, que són canalitzades principalment mitjançant la inscripció de la unitat de convivència en el registre de sol·licitants d'habitatge amb protecció oficial, no són un assumpte menor. No obstant això, no obtenen una resposta suficient per part de l'Administració.

Cal donar resposta a la demanda d'habitatge social adaptat

La preocupació pel creixent nombre de situacions d'emergència residencial que s'han produït els darrers anys, sumada a la manca de recursos públics suficients per donar resposta a les situacions d'emergència residencial motivades per la pèrdua de l'habitatge, ha fet que situacions de necessitat d'habitatge que també són molt greus sovint hagin passat desapercebudes i no hagin estat suficientment ateses.

El Síndic també vol cridar l'atenció sobre aquestes situacions de manca d'un habitatge adequat, que també poden constituir situacions de necessitat d'habitatge molt greus i que afecten la salut física i psíquica de les persones afectades, les quals no només es veuen privades del seu dret a l'habitatge, sinó també del ple exercici d'altres drets estretament relacionats amb el dret a l'habitatge, com ara el dret a la salut, el dret a l'educació, el dret a la vida privada i familiar o el dret a accedir als subministraments bàsics.

Val a dir que aquesta situació de manca d'un habitatge adequat s'agreuja quan afecta famílies amb infants i adolescents a càrrec, que veuen condicionat el seu desenvolupament físic i emocional per la manca d'un habitatge adequat a les seves necessitats.

Convé recordar que la Llei 18/2007, de 28 de desembre, del dret a l'habitatge, el defineix com "el dret de tota persona a accedir a un habitatge digne que sigui adequat, en les diverses etapes de la vida de cadascú, a la situació familiar, econòmica i social i a la capacitat funcional".

La Llei reconeix el dret a un habitatge adequat a la situació familiar, econòmica i social i a la capacitat funcional

De l'anterior, se'n deriva que el dret a l'habitatge és un concepte ampli que inclou el dret que l'habitatge en qüestió compleixi les condicions mínimes d'habitabilitat que estableix la normativa vigent, però també les condicions que garanteixin el confort i el benestar de les persones residents a l'habitatge, tenint en compte la seva situació socioeconòmica i la seva capacitat funcional.

D'acord amb això, el Síndic reclama a les administracions públiques unes polítiques d'habitatge que tinguin en consideració la necessitat de donar resposta a curt termini a aquestes altres situacions de necessitat d'habitatge, que, tot i no ser considerades sovint com a situacions d'emergència residencial, també són situacions de necessitat d'habitatge molt greus, pel fet que es tracta de persones que no disposen d'un habitatge adequat a la seva situació socioeconòmica i/o a la seva capacitat funcional i que, per tant, no tenen garantit el seu dret a l'habitatge.

Queixa 08852/2020

Una parella amb cinc fills menors d'edat presenta una sol·licitud d'habitatge social adaptat perquè l'habitatge on viuen en règim de lloguer privat no compleix les mínimes condicions d'habitabilitat i no està adaptat a la situació de discapacitat amb mobilitat reduïda del fill de vuit anys. A la família, que disposa d'ingressos econòmics limitats, hi ha un total de tres persones en situació de discapacitat, dos de les quals són menors d'edat.

L'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat accepta els suggeriments del Síndic sobre la necessitat d'emetre el corresponent informe social sobre la situació en què es troba la família perquè sigui traslladat, juntament amb la resta de documentació pertinent, a la Mesa de valoració de situacions d'emergències econòmiques i socials de Catalunya perquè en faci la valoració.

Queixa 04928/2021

Una parella presenta una sol·licitud d'habitatge social adaptat perquè l'habitatge on viuen, situat en una segona planta d'un edifici sense ascensor, no està adaptat a les necessitats que es deriven de la situació de discapacitat amb mobilitat reduïda que afecta un dels membres de la parella, que no pot ni sortir al carrer, amb la conseqüent afectació a la seva salut física i psíquica.

El Síndic suggereix a l'Ajuntament de Ripollet i a l'Agència de l'Habitatge de Catalunya la necessitat de treballar conjuntament en la recerca d'un habitatge adequat per a aquesta família, d'acord amb la valoració favorable efectuada per la Mesa de valoració de situacions d'emergències econòmiques i socials de Catalunya el mes d'abril de 2021.

També demana que els serveis socials de Ripollet valorin, de manera conjunta amb la família afectada, la possibilitat de garantir-ne el reallotjament temporal en un altre recurs residencial, més adequat a les seves necessitats, mentre no se li pugui garantir l'accés a un habitatge social adaptat.

Queixa 02112/2020

El Síndic suggereix a l'Ajuntament de Barcelona, com a propietari de l'habitatge on viu la persona promotora de la queixa, que faci les actuacions de reparació i d'adequació de l'habitatge que siguin necessàries, amb una atenció especial a la problemàtica d'humitats i de seguretat de la instal·lació del subministrament de gas, que permetin garantir les mínimes condicions d'habitabilitat, de confort i de seguretat a l'habitatge, tenint en consideració especial el delicat estat de salut de la persona interessada, afectada per una malaltia pulmonar obstructiva crònica.

D'acord amb els suggeriments traslladats, l'Ajuntament informa que el mes de maig de 2020 es va dur a terme una intervenció amb relació a la caldera de l'habitatge. Posteriorment, el mes de febrer de 2021, l'Ajuntament va iniciar les obres de rehabilitació que han de permetre solucionar la problemàtica d'humitats de condensació a l'habitatge, que té la causa en la manca d'aïllament suficient de les parets.

24. LA IMPRORROGABLE NECESSITAT D'INCREMENTAR EL PARC D'HABITATGES DESTINAT AL LLOGUER SOCIAL

L'any 2015 el Síndic va presentar davant el Parlament de Catalunya l'*Informe sobre l'accés a l'habitatge social*, en què es posava de manifest que la principal problemàtica en matèria d'habitatge té a veure amb les dificultats amb què es troben moltes persones a l'hora d'accedir a un habitatge digne i assequible.

En aquest informe, en què es tractaven diverses qüestions, es dedicava un capítol específic a la necessitat d'incrementar el parc d'habitatges destinat a lloguer social. Per fer-ho possible, el Síndic suggeria que l'entitat SAREB (Societat de Gestió d'Actius procedents de la Reestructuració Bancària) destinés a lloguer social almenys un 30% dels habitatges que havia adquirit a baix cost provinents d'entitats financeres rescatades amb diners públics, un major exercici dels drets d'adquisició preferent que té l'Administració amb relació a la transmissió d'habitatges amb protecció oficial i amb relació a la transmissió d'habitatges provinents d'execucions hipotecàries, i la mobilització cap al lloguer social del parc d'habitatges desocupat mitjançant l'aplicació de mesures de foment i, si escau, d'intervenció administrativa.

En aquest informe, el Síndic també advertia que l'Administració no havia de vendre el parc públic d'habitatges a entitats privades que no tinguessin per objecte la satisfacció del dret a l'habitatge des d'un vessant social, alhora que recomanava que totes les promocions d'habitatges amb protecció oficial en règim de venda de què disposava l'Administració que no trobaven comprador es destinessin a lloguer social.

El mes de febrer de 2018 el Síndic va presentar un nou informe en matèria d'habitatge davant el Parlament de Catalunya, amb títol *El dret a l'habitatge: qüestions urgents*. Tal com indica el nom, en aquell moment ja es parlava d'urgència a l'hora d'abordar i resoldre unes necessitats d'habitatge que s'havien anat agreujant al llarg dels anys.

> **Cal disposar d'un parc d'habitatges suficient destinat a lloguer social**

En aquest informe, el Síndic reitera la necessitat de disposar d'un parc d'habitatges suficient destinat a lloguer social i insta de nou les administracions públiques a treballar per fer-ho possible per mitjà de diverses vies: la formalització d'acords de cessió d'habitatges destinats a lloguer social amb els grans tenidors d'habitatges, l'exercici dels drets de tanteig i retracte, la promoció d'habitatges amb protecció oficial per part de l'Administració, l'establiment de línies de finançament públic per incentivar la promoció d'habitatge protegit en règim de lloguer, la intervenció administrativa amb relació als habitatges buits de manera injustificada que incompleixen la funció social del dret de propietat, entre d'altres.

L'arribada de la pandèmia no ha fet més que incrementar les dificultats en l'accés i en el manteniment de l'habitatge habitual, a banda de fer encara més evident la insuficiència del parc social d'habitatges que gestionen les administracions, que ni tan sols permet donar resposta, en un termini de temps raonable, a les situacions d'emergència residencial motivades per la pèrdua de l'habitatge habitual.

En són un exemple les nombroses queixes rebudes de persones que han perdut el seu habitatge habitual i es troben en espera de poder accedir a un habitatge social després d'haver obtingut una valoració favorable de la mesa d'emergències corresponent. Aquestes persones esperen durant mesos, i en alguns casos fins i tot durant anys, per poder accedir a un habitatge. Mentrestant, són reallotjades temporalment mitjançant la intervenció dels serveis socials en allotjaments temporals que sovint no s'adeqüen a les seves necessitats, sobretot quan es tracta de famílies amb infants i adolescents a càrrec.

Cal, doncs, actuar amb urgència i mitjançant una acció conjunta i coordinada de les diverses administracions i agents públics i privats que intervenen en matèria d'habitatge.

En primer lloc, per assentar les bases d'unes polítiques d'habitatge que, a mitjà i llarg termini, permetin donar resposta a les necessitats d'habitatges futures. Amb aquesta finalitat, el Síndic recorda la necessitat d'aprovar sense més demora el pla territorial sectorial d'habitatge, com a instrument que ha de permetre fer una diagnosi de la situació actual i futura de l'habitatge a Catalunya, i també consensuar entre els diferents agents públics i privats un gran pacte nacional en matèria d'habitatge.

> **Cal fer ús de tots els instruments i actuacions possibles per incrementar el parc d'habitatges de lloguer social**

Alhora, també cal destacar la gran oportunitat que suposen els fons europeus Next Generation per revertir les mancances actuals en l'àmbit de l'habitatge, no només pel que fa a la necessitat d'abordar la rehabilitació d'habitatges i la millora de l'eficiència energètica del parc d'habitatges ja construït, sinó també pel que fa a la necessitat d'impulsar la promoció d'habitatges de lloguer social, per a la qual cosa també esdevé convenient establir fórmules de col·laboració publicoprivades, tal com ja s'està fent en l'àmbit metropolità de la ciutat de Barcelona, per impulsar i afavorir la promoció d'habitatge assequible.

En segon lloc, cal adoptar actuacions immediates per donar resposta a les necessitats d'habitatge actuals i, molt especialment, a les situacions d'emergència residencial que no admeten més espera perquè la situació ja és insostenible. Cal, doncs, establir un pla de xoc en els termes apuntats per aquesta institució, que hauria de preveure, com a mínim, el següent:

- Un sistema àgil de valoració i resolució de les situacions d'emergència que no excedeixi el termini màxim d'un mes.

- Recursos residencials temporals adequats, com ara habitatges de curta estada, per donar resposta a la necessitat de reallotjament temporal o d'urgència mentre no estigui garantit el reallotjament definitiu de les persones afectades.

- La revisió de l'eficàcia del protocol d'actuació subscrit entre el Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, l'Administració de la Generalitat de Catalunya i els col·legis d'advocats i de procuradors, amb la finalitat de garantir l'actuació prèvia de l'Administració i el reallotjament de les persones afectades abans que es produeixi la situació de llançament i la conseqüent pèrdua de l'habitatge.

- La disposició d'un nombre d'habitatges suficient per garantir el reallotjament definitiu de les persones afectades per una situació d'emergència residencial.

Cal fer ús de tots els instruments i les actuacions possibles per incrementar el parc d'habitatges destinats a lloguer social, adoptant, fins i tot, solucions imaginatives que tinguin en compte circumstàncies i/o necessitats conjunturals.

El Síndic valora molt positivament la posada en marxa de tots els programes públics que tenen per finalitat captar habitatges del mercat privat per destinar-los a lloguer social, com ara el programa Reallotgem.cat, impulsat per l'Administració de la Generalitat de Catalunya i que s'està aplicant amb la col·laboració de l'Administració local o els serveis de borsa d'habitatge que gestionen moltes administracions i entitats socials.

> **Els fons europeus Next Generation poden ser una gran oportunitat per revertir les mancances actuals en matèria d'habitatge**

També seria convenient valorar possibles canvis d'usos urbanístics amb relació als espais i/o equipaments que han quedat en desús, amb la finalitat d'incrementar el parc d'habitatges destinat a polítiques socials. En aquest sentit, es podria valorar donar un ús d'habitatge social als locals comercials en desús, a les casernes de la Guàrdia Civil i a altres equipaments que ja

no s'estan utilitzant per a la finalitat per a la qual es van crear, a les antigues cases de mestres afectades a l'ús escolar que actualment estiguin desocupades o als equipaments hotelers, com ara apartaments turístics i/o hotels apartaments, que, arran de l'arribada de la pandèmia, han passat a estar temporalment infrautilitzats.

També s'haurien d'impulsar més programes d'habitatges compartits i/o tutelats, tenint en compte les necessitats dels col·lectius específics als quals van adreçats, i projectes de masoveria urbana.

> **Les polítiques d'habitatge s'han de concertar entre l'Administració autonòmica i la local tenint en compte la realitat del territori**

Tot això sens perjudici de la necessitat d'impulsar la promoció d'habitatge protegit de lloguer, mitjançant l'aprovació de les línies de finançament públic necessàries i de les polítiques fiscals que ho afavoreixin, i també les actuacions de regeneració i remodelació urbana que tinguin en compte la generació d'habitatge assequible i la millora de la qualitat de vida de les persones residents, evitant que l'entrada de capital inversor generi processos de gentrificació i de segregació urbana. Alhora, cal incrementar la despesa pública per adquirir habitatges per tanteig i retracte, i continuar treballant en la formalització d'acords amb els grans tenidors d'habitatges per assolir-ne la cessió en favor de l'Administració amb lloguer social.

I, finalment, encara que no menys important, cal que l'Administració actuï davant del parc d'habitatges desocupat de manera injustificada, primerament, mitjançant la identificació dels habitatges buits i, seguidament, mitjançant l'oferiment de les mesures de foment que escaiguin per incentivar la seva posada en el mercat de lloguer i, finalment, i si escau, per mitjà de les mesures d'intervenció administrativa que disposa la normativa vigent.

En qualsevol cas, cal tenir present que l'eficàcia de les mesures adoptades per incrementar el parc social d'habitatges ha de tenir en compte, més enllà de les polítiques d'habitatge de caràcter més general, les necessitats i les característiques concretes de cada municipi. D'acord amb això, és imprescindible l'elaboració dels corresponents plans locals d'habitatge per part dels municipis a partir dels quals es puguin concertar amb l'Administració de la Generalitat de Catalunya les polítiques d'habitatge més adequades per a cada municipi, tenint en compte l'anàlisi i la diagnosi de la situació de l'habitatge al municipi i els programes i les estratègies d'actuació que es prevegin implantar per donar solució a les problemàtiques i necessitats detectades.

Queixa 03534/2021

Queixa relativa a la situació de desnonament que afecta una família monoparental femenina amb dos fills menors a càrrec que ocupa, sense títol habilitant, un habitatge propietat d'un gran tenidor d'habitatges.

La formalització d'un conveni de cessió d'habitatges entre l'entitat SAREB, propietària de l'habitatge on viu la promotora de la queixa, i l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet permetrà donar solució a la situació d'emergència residencial en què es troba aquesta família mitjançant la formalització d'un contracte de lloguer social amb relació a l'habitatge objecte del desnonament, que ha estat paralitzat.

El Síndic també ha pogut comprovar que els serveis socials municipals estan prestant el suport i l'acompanyament necessari a la família davant la problemàtica d'habitatge que l'afecta.

ACTUACIONS D'OFICI

AO 00023/2021
Finalitzada

Actuació de l'Ajuntament de Salt envers les persones ocupants de diversos habitatges adquirits a una entitat bancària

El Síndic ha tingut coneixement que l'Ajuntament de Salt va adquirir per la via del tanteig i retracte més de vuitanta habitatges al municipi, provinents d'execucions hipotecàries, amb la finalitat de destinar-los a polítiques d'habitatge social. Un gran nombre d'aquests habitatges, però, estan ocupats sense títol habilitant per persones i famílies, moltes d'elles amb infants a càrrec, en situació de vulnerabilitat.

Per tant, s'ha obert una actuació d'ofici amb la finalitat de valorar la situació de vulnerabilitat en què es podrien trobar aquestes persones i famílies en cas que es vegin obligades a deixar els habitatges sense cap alternativa residencial.

AO 00054/2021
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a la manca de resolució per part de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya de les sol·licituds de subvenció per al pagament del lloguer de la convocatòria del 2020

Des de principis d'any, el Síndic ha rebut diverses queixes per la manca de resolució de les sol·licituds de subvenció per al pagament del lloguer, durant la tramitació de les quals l'Agència de l'Habitatge de Catalunya (AHC) va informar que tenia previst resoldre la convocatòria i, per tant, les sol·licituds durant el mes de febrer de 2021. Cal tenir en compte que el termini màxim per resoldre i notificar les resolucions de concessió de subvencions és de sis mesos a comptar de l'endemà de la data de finalització del termini de presentació de sol·licituds. Per tant, el mes de març de 2021 el Síndic va obrir una actuació d'ofici amb la finalitat de conèixer l'estat de resolució de la convocatòria i el seu resultat.

Posteriorment, s'ha constatat que l'AHC ha resolt favorablement 55.420 sol·licituds d'un total de 81.468, que equival al 68%, per bé que amb un lleuger retard, atribuïble a les contingències derivades de la pandèmia de la Covid-19, que han afectat el funcionament normal de les administracions públiques.

AO 00092/2021
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a les dificultats que pot tenir la gent gran per accedir a les subvencions per al pagament del lloguer

El Síndic va obrir una actuació d'ofici per analitzar les dificultats amb què s'hagi pogut trobar la gent gran a l'hora d'accedir a les subvencions per al pagament del lloguer que convoca l'Agència de l'Habitatge de Catalunya com a conseqüència de les contingències derivades de la pandèmia de la Covid-19.

El Departament de Drets Socials ha informat que el 78% de les sol·licituds de subvencions per al pagament del lloguer per a persones grans presentades en la convocatòria de 2020 han estat resoltes favorablement, i els motius de denegació del 22% restant no evidencien dificultats en la presentació telemàtica i/o presencial de les sol·licituds de subvenció o de la documentació.

AO 00233/2021
En tramitació

Anàlisi del programa Xarxa de mediació per al lloguer social

El Síndic ha obert una actuació d'ofici per analitzar si les garanties que s'ofereixen en el marc del programa Xarxa de mediació per al lloguer social són suficients per incentivar la posada en el mercat de lloguer d'habitatges que estan desocupats, i si aquestes garanties permeten donar resposta a les necessitats de les persones arrendadores i arrendatàries davant les incidències que poden sorgir durant la vigència del contracte de lloguer. També es vol valorar si la Xarxa posa a disposició de les borses de lloguer gestionades per administracions locals i comarcals els mitjans necessaris per poder executar el programa en les millors condicions.

CONSUM

25. PERSONES CONSUMIDORES VULNERABLES: SUBMINISTRAMENTS D'ELECTRICITAT I DE GAS

És indiscutible que la pandèmia de la Covid-19 ha accentuat la vulnerabilitat econòmica i social de moltes persones, situació que malauradament també s'ha estès a l'àmbit dels subministraments bàsics (electricitat, aigua, gas), amb l'increment del nombre de persones que pateixen pobresa energètica. Ara bé, i com ja es va apuntar en l'Informe del 2020, l'actuació de les administracions públiques ha permès fins ara amortir parcialment aquest impacte sobre les persones i famílies més vulnerables.

Així, el Govern estatal va aprovar una sèrie de mesures extraordinàries que, en essència, allarguen fins al 28 de febrer de 2022 la garantia del subministrament d'electricitat, aigua i gas a les persones consumidores vulnerables i en prohibeixen els talls. Addicionalment, s'ha creat una nova categoria de persona consumidora vulnerable als efectes de la percepció del bo social i d'una protecció especial davant la interrupció del subministrament.

> El Síndic ja va alertar el 2014 de la necessitat de reduir l'IVA de la factura elèctrica

A Catalunya, destaca l'avenç en el desplegament de la Llei 24/2015, de mesures per afrontar la pobresa energètica, que ha suposat l'acord entre el Govern de la Generalitat i Endesa per condonar el deute acumulat per 35.000 famílies entre 2015 i 2020. En compliment d'aquest acord, el novembre de 2021 el Govern de la Generalitat va aprovar la despesa de 10,8 milions d'euros per condonar el deute de les famílies vulnerables dels anys 2019 i 2020. Val a dir que el desplegament de la Llei 24/2015 en aquest punt havia estat reiteradament reclamat pel Síndic. Finalment, en l'àmbit local, també cal posar en relleu la tasca acomplerta per les administracions locals per fer front a la pobresa energètica als municipis, juntament amb les associacions i entitats del tercer sector.

Tanmateix, el 2021 s'ha caracteritzat per un augment desorbitat del preu de l'energia, que bàsicament s'ha traslladat a les factures de les persones que tenen contractada la tarifa regulada (l'anomenat PVPC). L'increment del preu del gas i dels drets d'emissió de diòxid de carboni en els mercats internacionals, juntament amb factors geopolítics i de recuperació econòmica postpandèmia, han provocat que a finals del 2021 la factura elèctrica s'hagi multiplicat notablement respecte d'anys anteriors.

> La factura elèctrica continua sent de difícil comprensió per al consumidor mitjà

En aquest sentit, cal no oblidar que a grans trets només una tercera part de la factura correspon a l'energia consumida, un altre terç són els costos de funcionament del sistema elèctric i dels peatges i, finalment, una tercera part són impostos (IVA i impost sobre l'electricitat i els hidrocarburs). Aquesta circumstància va portar el Govern de l'Estat a aprovar diverses mesures per reduir la factura elèctrica, entre les quals destaca la reducció, fins al març de 2022, de l'IVA, que passa d'un tipus del 21% al 10%, i de l'impost a la generació elèctrica de les empreses distribuïdores, que passa al 0,5%. També es va aprovar un projecte de llei per a la creació d'un fons per treure dels costos fixos de la factura les primes a les energies renovables.

Sobre això, cal destacar que el Síndic ja havia apuntat anys abans algunes d'aquestes mesures, com es recull en els informes *El dret als subministraments bàsics (electricitat, aigua, gas)* (desembre de 2014) i *El dret al subministrament d'electricitat: obstacles i solucions en el preu, l'accés al servei i la garantia de la seva qualitat* (març de 2019).

El ressò mediàtic que ha tingut el preu de l'electricitat durant el 2021 ha posat de manifest un cop més la dificultat de les persones consumidores per entendre mínimament la factura elèctrica i els diferents conceptes que la integren, com ho palesen moltes queixes rebudes. El Síndic ho ha exposat en diferents ocasions en anys anteriors i ha demanat actuacions de simplificació i claredat informativa que no han prosperat, però que encara són més necessàries si es té en compte que el desfrenat increment del preu de l'electricitat durant el 2021 s'ha encavalcat des del juny amb una modificació dels peatges, que pretenia un canvi d'hàbits de les persones consumidores cap a un ús més eficient de l'electricitat per la via d'incorporar tres períodes (punta, pla i vall) de discriminació horària per a l'energia que es consumeix i de possibilitar la contractació de dues potències diferents per a hores vall i hores punta.

> **Persisteixen els problemes de tramitació del bo social elèctric i de pagament del bo social tèrmic**

Finalment, les queixes rebudes evidencien que persisteixen les dificultats amb què es troben moltes persones a l'hora d'accedir al bo social elèctric, ja que sol·licitar-lo implica un procediment feixuc i gens àgil, especialment per a les persones consumidores més vulnerables. Val a dir que els entrebancs burocràtics també són darrere de la manca de percepció del bo social tèrmic que han de rebre les persones que ja tenen reconegut el bo social elèctric. Si bé el disseny del bo social tèrmic havia de facilitar-ne la percepció d'una forma gairebé automàtica per a la persona beneficiada, diverses queixes rebudes mostren que encara no s'ha cobrat el bo social tèrmic corresponent al 2020, motiu pel qual el Síndic va decidir l'inici d'una actuació d'ofici que es troba en fase d'investigació.

Queixa 07438/2021

El Síndic va rebre una queixa contra l'Ajuntament de Fonollosa relativa al procediment d'adjudicació en règim d'arrendament de l'habitatge de titularitat municipal, en què es va detectar que en les bases d'adjudicació de l'habitatge s'establia com a causa d'extinció del contracte d'arrendament "l'impagament de les despeses inherents a la utilització de l'habitatge (llum, aigua, gas)".

En vista d'això, el Síndic va recordar a l'Ajuntament la necessitat de fer front a la pobresa energètica mitjançant una actuació conjunta de l'Administració i de les empreses subministradores per identificar les persones en situació de vulnerabilitat i garantir el seu dret a accedir als subministraments bàsics, tenint en consideració les normes vigents i, en especial, la Llei 24/2015 de mesures contra la pobresa energètica. El Síndic considera que una hipotètica situació de dificultat en el pagament dels subministraments bàsics no hauria de donar lloc a la resolució del contracte de lloguer social, sinó a una actuació de suport i d'acompanyament social per part de l'Administració.

Queixa 10709/2021

La promotora de la queixa exposa que no ha rebut l'import del bo social tèrmic corresponent als anys 2020 i 2021. Aquesta situació afecta 112.000 persones que tenen reconegut a Catalunya el bo social elèctric i que, d'acord amb la normativa vigent, haurien de percebre el bo social tèrmic de manera automàtica. Aquest bo, creat el 2018, s'adreça a compensar les despeses que han d'afrontar les persones consumidores més vulnerables per l'ús de la calefacció i l'aigua calenta.

El Síndic va informar la promotora de les gestions acomplertes en l'actuació d'ofici 55/2021 iniciada per aquest assumpte amb l'Institut Català de l'Energia, organisme competent per gestionar i abonar el bo social tèrmic, un cop rebuda, el mes de gener de 2021, l'aportació econòmica de l'Estat per fer efectiu el pagament del bo social tèrmic corresponent al 2020.

Queixa 08602/2021

Els canvis regulatoris i normatius que s'han implementat sobre la factura elèctrica durant el 2021 han tingut com a efecte indesitjat que moltes persones hagin deixat de rebre les factures de manera regular durant diversos mesos.

Així, en aquesta queixa, la persona promotora exposava que no rebia les factures corresponents al subministrament elèctric del seu habitatge des del febrer de 2021 i que necessitava saber quin import tenia pendent per saber si podria fer front al pagament.

El Síndic es va adreçar a Endesa, que va informar d'una incidència en els sistemes de facturació, que va ser corregida l'octubre de 2021 i que aplicava automàticament a la promotora un fraccionament en catorze pagaments de l'import pendent de facturar durant sis mensualitats.

26. DÈFICITS EN LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS DE TRANSPORT PÚBLIC

La irrupció de la pandèmia de la Covid-19 va comportar canvis notables en la mobilitat, especialment a causa de les restriccions aprovades per les autoritats per limitar-ne la propagació. Durant el 2021, s'ha anat produint un augment progressiu de l'ús del transport públic, que encara no és equiparable a la situació prepandèmia a causa d'una certa por dels contagis, una recuperació econòmica que no és completa i unes xifres més altes de teletreball i d'educació a distància.

Les queixes rebudes durant el 2021 posen en relleu alguns dèficits en la prestació dels transports públics. Especialment, destaquen les queixes referides a les aglomeracions de persones dins dels vagons de ferrocarril sense mantenir cap distància de seguretat i sense control d'aforament, alhora que la ciutadania ha interioritzat que la distància social és una eina essencial en la lluita contra la Covid-19 i la seva propagació.

> **Cal garantir que infants i adolescents, persones grans i persones amb discapacitat gaudeixen d'una atenció especial en el transport públic**

El Procicat va adoptar una sèrie de mesures per contenir la pandèmia a Catalunya (per exemple, en la Resolució SLT/2614/2021, de 4 d'agost) que determinaven que "el transport públic ha de mantenir la seva oferta al 100% encara que es produeixi una disminució de la demanda. Se'n pot ajustar l'oferta en l'horari nocturn i caps de setmana, en funció de l'evolució de la demanda. L'oferta d'hora punta s'ha de mantenir entre les 6.00 hores i les 9.00 hores dels dies laborables".

En l'informe *Els drets de les persones en els serveis ferroviaris*, que el Síndic va presentar al Parlament de Catalunya l'octubre de 2016, ja es recomanava que "els combois (especialment en el cas de Rodalies i Regionals i FGC) han d'estar dimensionats per atendre la demanda esperada de persones, especialment a les hores i en les dates en què és previsible una utilització més alta del servei, per evitar les aglomeracions de persones".

Per això, el Síndic ha recordat al Departament de la Vicepresidència i de Polítiques Digitals i Territori que, per mitjà de la Direcció General de Transports i Mobilitat, supervisi que l'empresa operadora del servei de Rodalies (Renfe) assegura en tot moment que 1) el servei es presta amb trens, combois i vagons que ofereixen la màxima capacitat possible; 2) que es gestiona de manera adequada la demanda a les estacions, i 3) que es garanteix que les condicions de desplaçament de les persones usuàries siguin les adequades en el marc de contenció de la pandèmia a Catalunya.

D'altra banda, les afectacions de la vaga que va fer el personal maquinista de Renfe durant diversos dies dels mesos de setembre i octubre de 2021 també van ser objecte de diverses queixes, que, en essència, relataven retards considerables, trajectes anul·lats, interrupció de serveis, aglomeracions de persones, tancament d'estacions, etc., i sempre destacant la manca d'informació puntual i suficient a les persones usuàries com a denominador comú.

> **En cas de vaga, cal adoptar mesures proactives per facilitar la devolució dels bitllets**

Aquesta institució recorda que la prestació dels serveis mínims acordats en una vaga és un compromís públic i, per tant, el seu incompliment s'ha de considerar com una irregularitat jurídica que cal corregir immediatament. Per això, i davant d'aquestes situacions, el Síndic considera que l'empresa operadora (Renfe) i l'administració competent sobre el servei de Rodalies (Generalitat de Catalunya) han de donar tota la informació real i precisa perquè les persones usuàries puguin fer ús, si escau, d'un transport alternatiu o

prendre les mesures que considerin oportunes. També és cabdal que la informació sobre els serveis mínims acordats es faciliti a les persones usuàries de manera clara i amb anticipació suficient, especialment els dies laborables anteriors a la jornada de vaga. Així mateix, el Síndic insisteix en l'adopció de mesures proactives per facilitar l'exercici del dret de devolució dels bitllets, amb l'increment del nombre de personal que atengui les persones usuàries a les oficines d'atenció, les estacions i els canals no presencials (telèfon, formularis web, etc.).

> **El transport públic ha de mantenir l'oferta al 100% encara que es produeixi una disminució de la demanda**

En l'anàlisi de les queixes, el Síndic sempre remarca que el transport públic és un servei essencial que la Llei 22/2010 del Codi de consum de Catalunya defineix com a servei bàsic, la qual cosa implica que les persones que integren determinats col·lectius (com ara els infants i adolescents, les persones grans, les persones amb discapacitat) han de gaudir d'una atenció especial i preferent en la prestació d'aquest servei.

Finalment, cal assenyalar que aquestes determinacions legals també afecten el projecte de la T-Mobilitat, que pateix un retard considerable en la seva posada en marxa. Aquest 2021 s'ha iniciat una prova pilot limitada a l'àmbit metropolità i que el mes d'octubre es va obrir a la ciutadania, tot i que una incidència de seguretat va obligar al tancament de la pàgina web del projecte. El Síndic va obrir una actuació d'ofici per fer el seguiment de la implementació del projecte, especialment des de la perspectiva de la garantia dels drets de les persones i en dues qüestions en què les queixes de les persones han estat freqüents en els darrers anys: la manca d'homogeneïtzació de les tarifes o títols socials entre els diferents municipis i empreses operadores i la manca d'emissió de duplicats en cas de robatori o pèrdua de les targetes de transport personalitzades.

Queixa 09059/2021

La queixa feia referència a la manca de devolució de l'import dels bitllets de Rodalies i Regionals de Catalunya afectats per la vaga del personal maquinista durant diversos dies de setembre i octubre de 2021. Als maldecaps patits per les incidències del viatge, s'hi sumava el neguit de la promotora de la queixa per no haver rebut resposta a les seves reclamacions presentades per mitjà del formulari web de Rodalies

El Síndic va sol·licitar informació sobre l'assumpte a la Direcció General de Transports i Mobilitat de la Generalitat de Catalunya, que va indicar que s'havia adreçat per escrit a la interessada per informar-la de l'ampliació dels abonaments com a opció més favorable per a les persones usuàries: pel fet d'ampliar-se la validesa de l'abonament en un dia (o més, depenent de l'afectació de la vaga) s'evitava la caducitat del bitllet Devolució Xpress.

En aquest sentit, en l'informe *Els drets de les persones en els serveis ferroviaris* el Síndic ja va recordar que "cal garantir un tractament àgil i acurat de les queixes i reclamacions presentades per les persones que fugi especialment de les respostes estandarditzades".

Queixa 09862/2020

La manca de bescanvi d'un títol de transport defectuós (T-Usual) per part de l'Autoritat del Transport Metropolità (ATM) va ser el motiu pel qual la interessada, treballadora essencial, va formular queixa al Síndic, ja que es va trobar que la màquina validadora li indicava que hi havia un error en la targeta, sense que hi hagués personal a l'estació per poder atendre-la i resoldre la incidència, tenint en compte que va succeir el 21 de març de 2020, en ple estat d'alarma.

Un cop estudiat el cas, el Síndic va suggerir a l'ATM que, més enllà de la compensació que li corresponia a la interessada pels dies de gratuïtat del transport públic que es van concedir als treballadors essencials entre el 2 i el 9 d'abril de 2020, es revisés el seu expedient per emetre un duplicat de la targeta T-Usual que va resultar defectuosa, de manera que es compensessin la resta de dies (fins als 30) en què la targeta no va poder ser utilitzada. L'ATM va acceptar el suggeriment del Síndic i va contactar amb la promotora de la queixa per fer efectiu el bescanvi sol·licitat.

27. LA FACTURACIÓ DEL SERVEI DE SUBMINISTRAMENT D'AIGUA: DIFERENTS CASUÍSTIQUES

Enguany s'han continuat rebent queixes relacionades amb l'accés al servei de subministrament d'aigua i amb la facturació d'aquest servei. Com en anys anteriors, el Síndic ha recordat que el subministrament d'aigua potable es configura legalment com un servei públic de titularitat municipal i de prestació obligatòria. El responsable de proveir aquest servei i de reglamentar-ne la prestació, amb independència de quina sigui la forma de gestió establerta d'acord amb la normativa vigent, és, doncs, l'ajuntament.

Arran de queixes rebudes, el Síndic ha detectat que hi ha municipis que no disposen de reglament del servei municipal d'aigua i que també n'hi ha alguns en què la regulació de la contraprestació que s'exigeix als usuaris per al servei de subministrament d'aigua no està adaptada a la normativa vigent.

D'una banda, el Síndic ha reiterat que els municipis han de disposar d'un reglament que reguli la gestió i la prestació del servei municipal d'abastament d'aigua potable, en el qual han de quedar correctament definides les obligacions i els drets del prestador del servei i del sol·licitant o usuari com a garantia de seguretat jurídica. També cal remarcar que cal publicar-lo en la web municipal i ha de ser fàcilment accessible i consultable pels consumidors.

D'altra banda, pel que fa a la regulació de la contraprestació pel servei de subministrament d'aigua, el Síndic ha fet avinent que la disposició final dotzena de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014, va modificar el Text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals (TRLRHL) i va afegir un nou apartat 6 a l'article 20, que va clarificar la naturalesa jurídica de les contraprestacions que abonen els usuaris per la recepció dels serveis públics, en funció de la forma de gestió del servei.

Si la prestació del servei públic la fa l'ajuntament, la contraprestació exigida ha de ser una taxa. Tanmateix, si la prestació del servei públic es fa mitjançant alguna de les formes de gestió directa amb personificació diferenciada (societat mercantil o entitat pública empresarial de capital íntegrament públic) o mitjançant gestió indirecta (com és la concessió administrativa), la contraprestació exigida als usuaris ha de tenir la condició de prestació patrimonial de caràcter públic no tributari.

Així doncs, en els casos en què el servei municipal de subministrament d'aigua potable es faci mitjançant una concessionària, l'entitat local ha d'adaptar la normativa municipal al que disposa l'article 20.6 del TRLRHL, en la nova redacció donada per la disposició final dotzena de la Llei 9/2017, i, en conseqüència, s'ha d'aprovar l'ordenança reguladora de la prestació patrimonial de caràcter públic no tributari per al servei de subministrament d'aigua.

> **Els municipis s'han de proveir d'un reglament del servei municipal d'aigua**

Val a dir que la Direcció General de Tributs s'ha pronunciat en aquest sentit en la Consulta V1024-19, de 9 de maig de 2019. El Síndic ha detectat que, tot i el temps transcorregut des de l'entrada en vigor de la Llei, encara hi ha algun municipi que no ha adaptat la seva normativa i li ha recomanat que ho faci a fi de garantir que les contraprestacions que abonen els usuaris per la recepció del servei de subministrament d'aigua disposin de la regulació adequada.

En les factures d'aigua, a banda de facturar-se el servei de subministrament, també es factura el cànon de l'aigua, que és un tribut que emana de les lleis promulgades al Parlament de Catalunya i que està gestionat per l'Agència Catalana de l'Aigua.

La regulació actual del cànon de l'aigua prevista en el Decret legislatiu 3/2003, de 4 de novembre, pel qual s'aprova el Text refós de la legislació en matèria d'aigües de Catalunya (TRLMAC), estableix un tipus de gravamen aplicable als usuaris domèstics i modula el tipus pels trams previstos en l'article 69.2, en funció del nombre de persones que viuen a

l'habitatge on es consumeix l'aigua, i també determina l'ampliació dels trams en l'article 69.3.

L'establiment d'una tarifa progressiva segons el consum persegueix l'objectiu d'estalvi d'aigua i l'ampliació dels trams segons les persones convivents en un habitatge permet tenir en compte que el consum s'eleva com a conseqüència del nombre de persones usuàries de l'aigua i, per tant, permet modular la progressivitat de la tarifa segons les persones que consumeixen aigua en cada habitatge.

Enguany, el Síndic ha rebut diverses queixes en què es planteja la manca d'aplicació de l'ampliació dels trams del cànon de l'aigua en els supòsits de custòdia compartida en què, tot i que els fills conviuen en dos habitatges per temps igual, només és aplicable l'ampliació de trams a l'habitatge on consten empadronats. El motiu concret de queixa rau en el fet que els progenitors amb qui els fills no estan empadronats no poden gaudir de l'ampliació dels trams del cànon de l'aigua, quan en casos de guarda compartida, durant el temps en què els fills resideixen a l'habitatge en qüestió, el nombre de convivents és superior a tres.

> **Les contraprestacions que abonen els usuaris per la recepció del servei d'aigua han de disposar de la regulació adequada**

La norma ha optat per establir un mecanisme d'acreditació del nombre de persones d'una unitat de convivència basat en el padró municipal. En conseqüència, es té en compte que durant tot el període de facturació el nombre de persones usuàries de l'aigua convivents a l'habitatge és constant i el padró serveix com a instrument d'acreditar aquesta convivència.

Sens dubte, aquest mecanisme és objectiu i permet que no es produeixin duplicitats en l'aplicació del dret a l'ampliació dels trams, atenent que el padró conté una única inscripció per persona. Tanmateix, exclou situacions com les plantejades en les queixes rebudes.

Per això, el Síndic va suggerir al Departament d'Acció Climàtica, Alimentació i Agenda Rural que valorés la possibilitat d'incloure mitjans alternatius d'acreditació de la residència compartida/no empadronada que possibilitessin l'aplicació de l'ampliació dels trams de cànon de l'aigua en supòsits de guarda i custòdia compartida; i que, en aquest sentit, es duguessin a terme les modificacions normatives que escaiguessin.

L'Administració va tenir en consideració el suggeriment del Síndic i la situació va ser objecte d'estudi per l'Agència Catalana de l'Aigua per intentar trobar solucions per preveure legalment aquesta realitat. Tanmateix, es va valorar que es podrien produir una multitud de casos d'impossible previsió legal davant dels diferents percentatges del repartiment de les despeses entre els progenitors i davant de diferents règims de residència que es poden conveniar. També es va concloure que establir percentatges en la distribució de l'aplicació de l'ampliació dels trams del cànon de l'aigua suposaria considerar fraccions de persones residents als habitatges i, per tant, diferents límits en els trams de consum, fet que generaria dificultats pràctiques a moltes entitats subministradores, amb la conseqüent problemàtica en la seva gestió i recaptació.

> **Seria desitjable aplicar l'ampliació dels trams de cànon de l'aigua en supòsits de custòdia compartida al domicili on els infants no estan empadronats**

Per això, es va determinar que és més ajustat a l'objectivat que demana la norma establir el criteri de l'empadronament per determinar quantes persones conviuen en un mateix habitatge per aplicar la possible ampliació de trams del cànon de l'aigua i que, com passa en altres situacions, siguin els particulars qui estableixin de manera

privada les compensacions econòmiques que es requereixin.

Malgrat que seria desitjable poder preveure aquesta situació, i que es possibilités l'aplicació de l'ampliació dels trams de cànon de l'aigua en supòsits de custòdia compartida en el domicili on els infants no estan empadronats, el Síndic entén les dificultats de gestió exposades per l'Administració i que la realitat social canviant i variada determina que hi pugui haver una multitud de casos d'impossible previsió legal i, en canvi, l'empadronament és un sistema objectiu.

Una altra problemàtica posada de manifest en les queixes rebudes, i que és recurrent, és el desacord amb l'import de les factures quan és més elevat de l'habitual. En aquest context, cal destacar que un dels motius d'excés de facturació en les queixes que es reben a la institució està provocat, en molts casos, per una fuita d'aigua a les instal·lacions interiors.

D'una banda, pel que fa al servei de subministrament d'aigua d'ús domèstic, l'article 69.7 del TRLMAC estableix que, perquè no s'apliqui la progressivitat de la tarifa del cànon de l'aigua pel volum d'aigua d'ús domèstic imputable a fuita, l'entitat subministradora ha d'haver optat per donar un tractament excepcional al volum d'aigua que excedeixi el consum habitual de l'habitatge. Per tant, i tal com ja va quedar recollit en l'*Informe al Parlament de Catalunya 2017*, és necessari que els municipis regulin els casos de fuita adequadament perquè l'entitat subministradora pugui facturar el volum d'aigua imputable a fuita d'una manera excepcional que també permeti l'aplicació de la reducció del cost del cànon.

Per això, i tot i que cada vegada hi ha més municipis que ho tenen previst, el Síndic ha reiterat que cal que cada entitat local titular del servei de subministrament d'aigua reguli una tarifació excepcional per als supòsits en què l'aigua consumida hagi estat conseqüència d'una fuita fortuïta reparada diligentment quan l'usuari n'ha tingut coneixement, i considera que en la regulació municipal no es pot exigir com a requisit addicional que l'instal·lador que hagi reparat l'avaria, a part d'haver obtingut la corresponent autorització, hagi d'estar donat d'alta en el municipi de l'adreça de subministrament. I, en aquest sentit, ha recomanat a l'Ajuntament del Vendrell la modificació de l'ordenança que així ho estableix.

> **Per als supòsits de fuita d'aigua d'ús industrial o assimilable també s'han d'establir tarifes especials**

D'altra banda, pel que fa al servei de subministrament d'aigua d'ús industrial o assimilable, l'article 72.2 del TRLMAC estableix l'aplicació d'un coeficient reductor a la tarifa establerta per al tipus de gravamen específic sobre el volum d'aigua que excedeixi el consum habitual de l'establiment, i aquest coeficient reductor és aplicable amb independència de si l'entitat subministradora també ha donat un tractament excepcional al volum d'aigua imputable a la fuita, pel que fa al cost del servei de subministrament.

Val a dir que no és tan habitual que els municipis tinguin regulat un tractament excepcional per als supòsits de fuita d'ús industrial o assimilable. Així doncs, el Síndic considera que és necessari regular-ho en aquests supòsits, i també per a tots els altres conceptes que s'inclouen en la factura i en què es tingui en compte el volum d'aigua registrat, com ara en el servei de clavegueram.

No es tracta de deixar d'atendre l'obligació de facturar els consums d'aigua quan s'hagin produït fuites fortuïtes, sinó de minorar

Queixa 09437/2021

La persona interessada manifestava el desacord amb el fet que no pogués gaudir de l'ampliació dels trams del cànon de l'aigua, quan a l'habitatge hi vivien tres persones de manera fixa i dos infants al 50% del temps, tot i que no hi estaven empadronats, atès que constaven empadronats al domicili de l'altre progenitor, amb qui es compartia la guarda i custòdia dels infants. El Síndic no va apreciar una actuació administrativa irregular amb relació al fet que l'Administració no hagués concedit l'ampliació de trams del cànon de l'aigua, atesa la normativa actual. Tot i així, va informar la promotora de la queixa sobre l'actuació d'ofici 0212/2021 i les recomanacions formulades, exposades en aquest punt de l'informe.

Queixa 01085/2021

La promotora de la queixa exposa el desacord amb unes factures d'aigua d'import molt elevat corresponent a una guingueta i que l'excés de consum facturat va ser a causa d'una fuita en una canonada de difícil detecció. Les factures inicials van ser substituïdes per unes de noves amb l'aplicació del coeficient reductor a la tarifa establerta per al tipus de gravamen específic del cànon de l'aigua, però igualment l'import de les factures era considerablement elevat, atès que l'entitat subministradora va informar que no podia minorar la part que corresponia al servei de subministrament d'aigua, perquè no estava prevista cap tarifa vigent amb relació al servei de subministrament que fos aplicable en supòsits d'avaries en instal·lacions d'ús no domèstic.

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Tarragona que regulés un tractament tarifari excepcional per al servei de subministrament d'aigua d'ús industrial o assimilable i per al servei de clavegueram per als supòsits de fuita no atribuïble a negligència de l'usuari i, pel que fa al cas concret, que valorés aplicar una reducció dels imports facturats a la interessada en concepte d'aigua i clavegueram, tenint en compte que tot el volum d'aigua registrada no va ser usat per a l'ús comercial que s'havia contractat i que el lloc on es va produir l'avaria escapava del control de l'abonat al servei.

ACTUACIONS D'OFICI

AO 00006/2021
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa als talls de llum ocasionats per la borrasca Filomena

El gener de 2021 el Síndic va iniciar una actuació d'ofici per analitzar l'actuació de les administracions públiques i les empreses competents en relació amb els talls del subministrament elèctric ocorreguts en diversos municipis catalans arran de la borrasca Filomena.

La Direcció General d'Energia, Seguretat Industrial i Seguretat Minera va informar que la major part de la xarxa de subministrament elèctric de les zones de Catalunya afectades per la borrasca Filomena és de titularitat de l'empresa E-distribución Redes Digitales SL, la qual va informar de l'afectació als seus clients i va enviar dins de termini els comunicats de gestió d'incidències rellevants corresponents als dies 8, 9 i 10 de gener que s'especifiquen en l'article 8.1 de la Llei 18/2008, de 23 de desembre, de garantia i qualitat del subministrament elèctric.

AO 00011/2021
Finalitzada

Anàlisi de l'actuació de les administracions públiques en relació amb el cobrament de l'electricitat en els punts públics de recàrrega de vehicles elèctrics

El Síndic va obrir una actuació d'ofici després que es fes públic que a partir del 18 de gener de 2021 els més de 500 punts de recàrrega de vehicles elèctrics que l'empresa Barcelona de Serveis Municipals té en aparcaments i a la via pública passarien a ser de pagament, tant per a usuaris particulars com per a professionals.

AO 00049/2021
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a la implementació del projecte de la T-Mobilitat

La implementació del projecte de la T-Mobilitat ha patit nombrosos retards i ajornaments. Informacions aparegudes en premsa indicaven que el 21 d'abril de 2021 era la data prevista per a la posada en marxa del projecte, tot i que limitat als municipis de l'àrea metropolitana de Barcelona i a les persones usuàries de les targetes T-Usual i T-Jove.

Tanmateix, en data 4 d'octubre de 2021 es va iniciar una fase de prova de desplegament del projecte, que permetia a qualsevol persona donar-se d'alta al sistema i obtenir la nova targeta recarregable, tot de forma telemàtica. Aquesta fase de prova, però, va comportar moltes incidències, fins al punt que el 6 d'octubre de 2021 es va tancar el web T- mobilitat per una suposada errada de seguretat que afectava les dades personals de les persones que s'havien registrat per obtenir la nova targeta.

AO 00055/2021
En tramitació

Manca de pagament del bo social tèrmic de l'any 2020, que correspon abonar a l'Institut Català de l'Energia

El Síndic va tenir coneixement que hi havia persones que no havien rebut el pagament del bo social tèrmic que els corresponia per a l'any 2020. L'aleshores Departament d'Empresa i Coneixement va indicar que la Generalitat de Catalunya no va rebre fins al gener de 2021 l'aportació econòmica de l'Estat per poder fer efectiu el pagament del bo de l'any 2020, que seria abonat a totes les persones beneficiàries sense que haguessin de fer cap tràmit addicional.

Per tant, es va obrir una actuació d'ofici amb la finalitat de conèixer el nombre de persones afectades per l'endarreriment en el pagament del bo, i la previsió de l'Administració per efectuar els pagaments corresponents, un cop rebuda l'aportació econòmica de l'Estat per fer-ho possible.

AO 00072/2021
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa al Projecte Núria de resolució d'incidències entre Movistar i els ens locals

El Síndic va obrir una actuació d'ofici en relació amb el Projecte Núria, que és un programa que neix amb la intenció de solucionar els problemes que puguin tenir els ens locals amb les comunicacions telefòniques i l'accés a Internet. En el marc d'aquesta actuació d'ofici es va demanar informació sobre el funcionament del programa, quines incidències s'hi inclouen, si hi ha establert algun tipus de protocol, si hi ha un termini per atendre i solucionar la incidència, etc.

Amb la informació que ha tramès posteriorment l'empresa Movistar ha quedat acreditat que la principal funció del Projecte Núria és l'establiment de canals de comunicació àgils per assabentar-se de les incidències a les xarxes i gestionar ràpidament les solucions.

AO-00089/2021
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a la necessitat de revisar el contingut del concepte legal de servei universal en matèria de telecomunicacions per garantir una resposta suficient a les actuals necessitats de connectivitat

El Síndic va obrir una actuació d'ofici amb la finalitat de revisar l'actual regulació normativa del concepte legal de servei universal de telecomunicacions, i també les actuacions que el Govern de la Generalitat de Catalunya estigui portant a terme per impulsar el desplegament de tecnologies que garanteixin unes millors condicions de velocitat i qualitat en la prestació de les comunicacions electròniques.

A banda de la demanda ciutadana de disposar d'unes xarxes de comunicacions electròniques que garanteixin una connectivitat a Internet amb unes condicions de velocitat i estabilitat suficients, el Síndic rep també sovint la queixa de persones disconformes amb la instal·lació de caixes de comunicacions i cablejat de fibra òptica a les façanes dels edificis d'habitatges i que demanen que aquestes instal·lacions siguin soterrades per garantir un paisatge urbà lliure de cablejat i de caixes de connexions.

AO 00091/2021
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a la compensació econòmica derivada de la finalització de la concessió de l'AP-7

El mes d'agost de 2021 va finalitzar la concessió de l'autopista AP-7 a l'empresa Abertis Infraestructuras, SA, que venia acompanyada d'una quantiosa indemnització econòmica per part del Govern de l'Estat per compensar les obres d'ampliació en un carril addicional. L'import de la indemnització podria elevar-se considerablement en cas que la companyia faci valer el contingut d'un conveni subscrit el 2006, en què es preveien compensacions per descens del trànsit.

En aquest sentit, el Síndic es va adreçar al Ministeri de Transports, Mobilitat i Agenda Urbana i al Defensor del Poble. Aquest darrer ha comunicat que estarà atent a qualsevol indici d'irregularitat en la utilització dels recursos públics.

AO 00120/2021
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a l'ampliació de l'aeroport Josep Tarradellas Barcelona-el Prat

El juny de 2021, el Síndic va iniciar una actuació d'ofici per analitzar l'actuació de les administracions públiques que tenen relació amb la proposta d'AENA d'ampliació de l'aeroport de Barcelona, i va fer els suggeriments següents:

1. Cal que la proposta d'AENA s'estudiï en profunditat, i s'ofereix la possibilitat que sigui la institució del Síndic de Greuges de Catalunya la que promogui actuacions de mediació en aquest assumpte.

2. Cal incrementar les mesures de publicitat activa i transparència d'AENA perquè la ciutadania pugui conèixer els comptes i els resultats econòmics segregats per cadascun dels aeroports d'interès general que gestiona i la seva contribució al benefici que anualment declara l'empresa pública.

3. Cal que les administracions de la Generalitat de Catalunya i les administracions locals participin en la gestió compartida de la infraestructura aeroportuària.

4. No dur a terme l'ampliació proposada s'ha de configurar com a alternativa en la ponderació de les diverses opcions possibles.

5. El desenvolupament sostenible és un dels principis rectors de l'actuació de totes les administracions públiques, sens perjudici de la necessitat de tenir en compte l'equilibri territorial.

6. Cal analitzar acuradament la documentació sobre emissions atmosfèriques de la proposta d'ampliació de l'aeroport.

7. Cal tenir presents els especials valors naturals dels espais afectats per fer les propostes d'ampliació de l'aeroport.

AO 00137/2021
En tramitació

Actuació d'ofici sobre l'increment del preu del subministrament d'electricitat

L'estiu de 2021 les tarifes regulades de l'electricitat van registrar nous màxims en el kilowatt/hora, i van assolir els pics en els moments en què el consum sol ser més elevat. A més, aquesta circumstància va coincidir amb l'entrada en vigor l'1 de juny de 2021 de la nova factura de la llum per a totes les persones consumidores d'electricitat. Així mateix, el juny es va publicar en el BOE el Reial decret llei 12/2021, que redueix l'IVA del subministrament d'electricitat del 21 al 10% amb caràcter general quan el preu mitjà mensual del mercat majorista en el mes anterior al de la facturació hagi superat els 45 €/Mwh.

En vista d'aquesta informació, el Síndic es va adreçar a la Direcció General d'Energia, Seguretat Industrial i Seguretat Minera perquè valorés la situació dels preus de l'energia i perquè informés de les previsions a curt, mitjà i llarg termini amb què treballa.

AO 00157/2021
En tramitació

La gestió del canvi de NIE a DNI d'un titular del servei de subministrament d'aigua

El Síndic va obrir una actuació d'ofici després de tenir coneixement que la gestió de canvi de NIE a DNI d'un titular del servei de subministrament d'aigua amb la companyia Aigües de Barcelona es gestiona com un canvi de titularitat, la qual cosa comporta que el titular del servei de subministrament d'aigua identificat amb NIE hagi hagut de ser donat de baixa al moment d'adquirir la nacionalitat espanyola i donat d'alta com a nou usuari. I, atès que es tracta d'usuaris diferents, no es migra la informació.

Atesos els inconvenients que aquesta qüestió pot comportar als titulars del servei de subministrament d'aigua, el Síndic farà un seguiment de com la companyia resol el problema i investigarà com ho fan altres gestors del servei de subministrament d'aigua.

AO 00171/2021
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a les aglomeracions de les línies 1 i 2 de Rodalies durant la temporada d'estiu

Després de tenir coneixement de les queixes de passatgers de les línies 1 i 2 sud de Rodalies durant un cap de setmana d'agost, que van haver de viatjar amuntegats dins de vagons sense mantenir cap distància de seguretat i sense control d'aforament, el Síndic ha obert una actuació d'ofici per analitzar la prestació del servei.

Un cop estudiat a fons aquest assumpte, el Síndic ha fet diversos suggeriments al Departament de la Vicepresidència i de Polítiques Digitals i Territori, entre els quals que garanteixi que els combois de Rodalies i Regionals estiguin dimensionats per atendre la demanda esperada de persones; que supervisi que Renfe gestiona el servei de manera adequada en el marc de contenció del brot epidèmic de la pandèmia de Covid-19; que l'oferta de transport públic es mantingui al 100% encara que es produeixi una disminució de la demanda, i que s'asseguri que Renfe informa clarament les persones usuàries de les indicacions d'autoprotecció que han de seguir a les estacions i a l'interior dels trens.

AO 00183/2021
En tramitació

Garantia del compliment de les obligacions del servei postal universal per part de l'empresa estatal Correos y Telégrafos, SA

L'1 de juny de 2021 el Consell de Ministres va aprovar l'Acord pel qual s'aprova el Pla de prestació de servei postal universal. Les seccions de Correus dels sindicats CCOO i UGT han exposat al Síndic les mancances que aquest pla suposa per a la ciutadania, ja que s'està produint un tancament progressiu d'oficines de Correus (especialment en municipis petits i d'entorn rural), una reducció dels dies i els horaris d'atenció al públic i una cobertura insuficient de les necessitats de personal. Tot això afecta negativament la prestació del servei postal i, específicament, de les obligacions de servei públic. En paral·lel, el Síndic ha rebut diverses queixes que posen de manifest aquestes mancances en la prestació del servei postal universal.

En conseqüència, s'ha obert una actuació d'ofici per analitzar la situació exposada en el cas de Catalunya i traslladar al Defensor del Poble els resultats de les investigacions.

AO 00193/2021
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa al tall de subministraments i transports al municipi de Camarasa

El setembre de 2021 el municipi de Camarasa es va quedar durant diversos dies sense servei d'Internet ni telèfon arran d'una esllavissada de roques sobre una carretera. Sembla que l'Ajuntament es va posar en contacte diverses vegades amb Movistar i que la companyia va informar que no podia accedir a reparar l'avaria ni indicar quant de temps estarien sense servei.

Posteriorment, Movistar ha informat el Síndic que, després d'haver-se executat les obres de conservació i sanejament pertinents a la carretera afectada, aquesta ja està oberta al trànsit des del dia 25 de setembre, i que el servei de telecomunicacions al municipi ja funciona amb normalitat.

AO 00199/2021
Finalitzada

La garantia dels drets de les persones usuàries del servei de Rodalies i Regionals de Catalunya durant la vaga de maquinistes de setembre i octubre de 2021

Arran de la comunicació de vaga presentada pels sindicats de maquinistes a les empreses del grup Renfe i prevista per a diversos dies de setembre i octubre de 2021, el Departament d'Empresa i Treball va determinar uns serveis mínims del 85%. Tanmateix, el primer dia de vaga ja hi va haver nombroses incidències (retards, trajectes anul·lats, tancament d'estacions, etc.), i no es va facilitar informació puntual i suficient a les persones usuàries del servei. Sembla que l'origen d'aquesta situació és que el col·lectiu de maquinistes no va respectar el percentatge dels serveis mínims, ja que una gran part d'aquest col·lectiu no es va presentar al seu lloc de treball.

AO 00214/2021
Finalitzada

Actuació d'ofici sobre la regulació de la contraprestació pel servei municipal d'aigua

El Síndic ha detectat que hi ha municipis a Catalunya en què la regulació de la contraprestació pel servei de subministrament d'aigua encara no s'ha adaptat a les disposicions sobre la matèria dictades en la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, tot i el temps que ha transcorregut des de la data de l'entrada en vigor d'aquesta norma.

Per tant, s'ha adreçat a l'Agrupació de Serveis d'Aigua de Catalunya a fi que vetlli perquè les tarifes que abonen els usuaris per la recepció del servei de subministrament d'aigua disposin de la regulació adequada.

AO 00243/2021
En tramitació

Interrupció del subministrament d'electricitat a Vacarisses

El dia 9 de novembre de 2021, arran d'unes obres de l'empresa E-distribución Redes Digitales SL, es va produir una forta pujada de tensió de més de 300 volts que, segons responsables municipals, va fer que prop de quaranta llars i comerços patissin avaries i danys en electrodomèstics i aparells elèctrics. A banda d'això, l'Ajuntament subratlla que s'han dut a terme talls de subministrament sense avisar, i que per l'horari en què s'han produït han afectat molt directament comerços i negocis.

En conseqüència, el Síndic va obrir una actuació d'ofici a fi d'analitzar la situació i com s'han garantit els drets de les persones afectades per aquesta interrupció del subministrament elèctric de Vacarisses.

AO 00249/2021
En tramitació

Accés a la informació i a la documentació relativa al projecte de la T-Mobilitat

El març de 2021 el Síndic ja va obrir una actuació d'ofici sobre la implementació del projecte de la T-Mobilitat que, amb gairebé una dècada, ha patit nombrosos retards i ajornaments. Aquesta actuació d'ofici enllaçava amb una de l'any 2014, en què es posava en relleu la necessitat d'homogeneïtzar les tarifes socials entre els diferents municipis i empreses operadores, i la manca d'emissió de duplicats en cas de robatori o pèrdua de les targetes de transport personalitzades.

Atès que s'ha tingut informació de limitacions en l'accés a la documentació relativa als contractes firmats amb l'empresa adjudicatària del concurs que va convocar l'Autoritat del Transport Metropolità per a la implementació de la T-Mobilitat, s'ha obert una nova actuació d'ofici per completar les actuacions prèvies, la qual centra el focus en els aspectes relatius a la garantia del principi de transparència i dels drets d'accés a la informació.

AO 00270/2021
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a la supressió d'oficines bancàries al territori català

El Síndic ha obert una actuació d'ofici per conèixer els motius que han portat les diferents entitats bancàries a reduir de forma progressiva la seva xarxa d'atenció presencial, i les incidències negatives que aquesta situació està provocant a gran part de persones vulnerables (especialment d'edat avançada i de zones rurals).

Cal tenir en compte que el Codi de consum de Catalunya inclou els serveis financers i d'assegurances entre els serveis bàsics, definits com serveis de caràcter essencial i necessaris per a la vida quotidiana o que tenen un ús generalitzat entre les persones consumidores, i que actualment la considerable reducció de les oficines bancàries al territori ha comportat una incidència d'accessibilitat al 12% de la població.

SEGURETAT CIUTADANA I JUSTÍCIA

29. PROTOCOLS POLICIALS EN ACTUACIONS D'ORDRE PÚBLIC

La institució del Síndic de Greuges sempre ha mostrat un elevat interès per conèixer i entendre el desenvolupament de l'actuació policial, principalment davant d'esdeveniments on es poden arribar a concentrar un gran nombre de persones i, en garantia de la seguretat i el manteniment de l'ordre públic, es poden vulnerar els drets de les persones concentrades.

En aquest sentit, el mes de gener de 2021, l'Àrea de Seguretat Pública va visitar el Complex Central Egara per mantenir una reunió de treball amb la cúpula policial del Cos de Mossos d'Esquadra (en endavant, CME), en què es va informar sobre accions policials per al control de l'ordre públic, alhora que es van mostrar les armes i els materials de què disposen les àrees del cos.

A Catalunya, les actuacions d'ordre públic es concentren en tres grans blocs: a) mobilitzacions ciutadanes (amb independència de la motivació que les genera); b) ocupacions il·legals d'immobles i ordres judicials de desnonament, i c) l'aparició de nous actors en les mobilitzacions.

Pel que fa a les mobilitzacions, és molt important el seguiment de les xarxes socials i l'ús que fan els diferents col·lectius de les noves tecnologies de la informació i la comunicació (TIC).

Per aquest motiu, el CME fa rastreig i seguiment de les xarxes socials, ja sigui per evitar atacs terroristes (l'Estat es troba en nivell 4 d'alerta terrorista), per preveure futures mobilitzacions de persones i per controlar el que es coneix actualment com el fenomen de les notícies falses.

Per fonamentar la importància del seguiment de les mobilitzacions ciutadanes, durant l'any 2019, i concretament a la ciutat de Barcelona, es van produir un total de 3.500 mobilitzacions, 600 de les quals ocupaven els mateixos espais, circumstància que facilita l'actuació de les persones mobilitzades perquè ja coneixen els llocs i els emplaçaments per on es mouen. Cal assenyalar, però, que només 37 mobilitzacions van acabar amb incidents destacats, que es van produir, principalment, durant la franja horària de les 16 i les 20 hores.

Durant l'any 2019, i per al conjunt de Catalunya, hi va haver entre 12.000 i 14.000 mobilitzacions.

> **El seguiment de les xarxes socials i l'ús de les noves tecnologies són importants per al seguiment de les mobilitzacions**

Les mobilitzacions són, en si mateixes, alteracions de l'ordre públic. Tenint en compte diversos elements, com ara l'òrgan convocant, el perfil de les persones que s'intueix que hi assistiran i la motivació de la mobilització, l'Administració pot preveure'n el curs i si es produiran incidents violents o no.

Les mobilitzacions no comunicades plantegen un altre escenari i exigeixen una ràpida resposta per part de l'Administració. Algun exemple d'aquest tipus de mobilització és la que ha tingut lloc en alguna ocasió amb el sector del taxi.

El CME planteja la intervenció en les mobilitzacions des d'un doble vessant: d'una banda, garantir la seguretat en l'exercici del dret fonamental de manifestació i reunió, i d'altra banda, garantir la seguretat de les persones assistents i l'evitació de danys al mobiliari urbà, comerços i establiments.

El CME defineix com a *massa crítica* el volum de gent necessària (persones mobilitzades) perquè es puguin produir aldarulls, amb tàctiques d'atac i refugi. Aquests grups justifiquen l'ús de la violència en la reivindicació de fonaments legítims, com ara la dificultat en l'accés a l'habitatge, gentrificació, millores laborals, etc.

Els grups violents utilitzen les xarxes socials i noves tecnologies de la comunicació per difondre el seu discurs violent, contrari al diàleg i la mediació amb l'Administració, i provoquen una acció directa i enfrontament

amb els cossos policials, extrem que implica el recurs a l'ús de la força i violència en les seves reivindicacions. En efecte, en l'ideari de tots aquests grups hi ha la transformació de la societat i, per aconseguir-ho, l'ús de la força esdevé un element legítim.

El nou model d'ordre públic del CME es fonamenta en quatre pilars bàsics: utilització de mètodes d'acord amb valors i creences socials; mediació; congruència, oportunitat i proporcionalitat en l'ús de la força, i transparència i rendició de comptes.

> **El nou model d'ordre públic es basa en l'ús de mètodes d'acord amb valors i creences socials, la mediació, la congruència, oportunitat i proporcionalitat en l'ús de la força, i la transparència i rendició de comptes**

L'objectiu finalista és trobar un equilibri entre l'exercici del dret a manifestació i l'ús pacífic de l'espai públic. Sobre aquest objectiu, s'intenta que l'actuació policial sigui de mínims, malgrat que en algunes ocasions és inevitable l'ús legítim de la força.

Aquest ús legítim no significa que sigui arbitrari i incondicional. Per això, el model policial d'intervenció està subjecte a una adaptació continuada. Així, l'ús del material i l'armament està protocol·litzat, i requereix l'autorització prèvia i la formació per part de l'agent.

En les mobilitzacions i el restabliment de l'ordre públic, el CME pot utilitzar fins a quatre tipus diferents de furgons (dispositiu acústic rotatori, amb eines que permetin l'entrada en domicilis, de centre de comandaments i d'alta vigilància).

En el terreny d'armament, el CME disposa d'armes llargues, gas OC (gas pebre), defenses de goma (porres), armilles portacartutxos i equips de protecció individual.

El Síndic, en els informes que tramet anualment al Parlament de Catalunya, sempre ha insistit en el fet que les forces de seguretat han de servir amb objectivitat els interessos generals que exigeix l'ordenament jurídic i que les seves actuacions s'han d'adequar al principi de proporcionalitat, idoneïtat, congruència i oportunitat en la defensa i la protecció dels béns jurídics.

Per aquest motiu, recorda a les administracions que disposen de cossos policials la necessitat que els agents en matèria de seguretat tinguin en tot moment un tracte correcte i acurat en les relacions amb els ciutadans, als quals han d'auxiliar i protegir sempre que les circumstàncies ho aconsellin o hi siguin requerits, i proporcionar informació completa i àmplia sobre les causes i la finalitat de totes les intervencions.

Així, dins dels escamots d'intervenció policial hi ha d'haver agents formats en tècniques de mediació, negociació i resolució alternativa i pacífica de conflictes.

> **El Síndic ha insistit que les actuacions s'han d'adequar als principis de proporcionalitat, idoneïtat, congruència i oportunitat**

Els agents policials han d'anar correctament identificats, tal com estableix la Llei 10/1994, d'11 de juliol, de la Policia de la Generalitat–Mossos d'Esquadra, i també el Decret 217/2008, de 4 de novembre, sobre la utilització del número d'identitat professional.

La Instrucció 5/2018, de 28 de maig, sobre la regulació dels dispositius personals de gravació, habilita les dotacions policials per a la captació d'imatges i de sons. D'aquesta manera, queda garantida la revisió de les actuacions policials en ordre públic i permet depurar les oportunes responsabilitats en cas que de l'actuació policial se'n derivin pràctiques abusives i no conformes a dret.

Queixa 08341/2021

La persona interessada es queixava d'haver patit una detenció policial arbitrària. La informació rebuda per l'Administració constata que la detenció de la persona interessada es va produir per una ordre de crida i cerca emesa per un òrgan judicial. La persona interessada va ser informada dels motius de la detenció, a més de garantir-li tots els drets que l'assisteixen. També va quedar acreditat que es va evacuar la sol·licitud d'habeas corpus, rebutjada pel jutjat de guàrdia.

30. LA LLUITA CONTRA EL SUÏCIDI A LA PRESÓ: NOVA CIRCULAR DEL DEPARTAMENT DE JUSTÍCIA

En societat es parla de mort per suïcidi exclusivament quan ha estat consumat, oblidant que hi ha altres formes i categories diferents dins de la mateixa denominació, molt importants amb vista a la prevenció, la detecció i el tractament de l'espectre suïcida. En el *Manual de diagnòstic i estadístic dels trastorns mentals DSM-V* apareixen com a concepcions de suïcidi l'intent, el suïcidi consumat, la ideació suïcida, la planificació suïcida, l'automutilació no suïcida, el suïcidi crònic i el parasuïcidi.

Els descriptors estadístics del Departament de Justícia informen que, entre els mesos de gener i octubre de 2021, hi ha hagut un total de 9 suïcidis en els centres penitenciaris de Catalunya, mentre que les autolesions, tant lleus com greus, han arribat a les 749 entre els mesos de gener i agost de 2021.

En aquest sentit, la mort per suïcidi a la presó sempre ha estat una prioritat d'anàlisi i de seguiment per part de la institució. Ja l'any 2008, el Síndic va incoar una actuació d'ofici per conèixer les actuacions preventives que l'Administració penitenciària aplicava al conjunt dels centres penitenciaris, tant pel que fa al risc de suïcidi pròpiament com de conductes autolesives.

En aquell moment l'Administració penitenciària va informar que estava previst revisar el funcionament dels programes. D'acord amb les investigacions en aquest àmbit, i especialment amb l'informe monogràfic de novembre de 2007 *Estudi comparatiu dels sistemes penitenciaris europeus*, es van fer uns suggeriments al Departament de Justícia, concretament pel que fa a la necessitat de descriure les situacions de risc, quantitatives i qualitatives, que tenen lloc amb un grau d'intensitat més elevat en l'àmbit penitenciari, i d'incloure en els programes les variables que permetin detectar situacions de risc i de formació del personal.

L'article 3.4 de la Llei orgànica 1/1979, de 26 de setembre, general penitenciària, és taxatiu en relació amb l'obligació que estableix per a l'Administració penitenciària: "vetllar per la vida, la integritat i la salut dels interns". D'acord amb la literalitat del precepte, la dinàmica administrativa posa en marxa tot un ventall d'actuacions adreçades a complir el manament legislatiu. Les més bàsiques fan referència a tot allò que té a veure amb l'alimentació de les persones ingressades en centres penitenciaris, les condicions higièniques als establiments i el correcte estat de manteniment dels centres penitenciaris.

> **La mort per suïcidi a la presó ha estat una prioritat d'anàlisi i de seguiment per part del Síndic**

No obstant això, l'àmbit en el qual el compliment d'aquest manament és més complicat és el referent a la prevenció dels suïcidis a la presó. El suïcidi és un greu problema de salut pública que comporta un patiment important de la mateixa persona suïcida i de la seva família.

Segons un estudi publicat per l'Organització Mundial de la Salut, l'any 2000 al món es van suïcidar al voltant d'un milió de persones, quasi la meitat de les morts violentes. Les taxes més elevades són a Europa i Àsia, i en l'àmbit penitenciari la prevalença del suïcidi augmenta especialment.

El factor d'encarcerament constitueix, doncs, una causa comuna de mort a la presó que porta a qüestionar la responsabilitat dels diversos professionals que hi intervenen. Si bé cap organització ni cap programa de treball pot resultar infal·lible a l'hora d'evitar la mort decidida i voluntària d'una persona, els estudis demostren que es pot prevenir en la mesura que s'identifiquin els factors de risc i les variables, intrínseques i extrínseques, de la persona que faciliten l'acte o hi predisposen, molt especialment durant els primers dies o setmanes de l'ingrés i en persones especialment susceptibles per les seves característiques psíquiques i socials.

Alhora, els mateixos estudis alerten de la vulnerabilitat especial en què es troben les persones preses als mòduls d'aïllament i, més concretament, les que tenen algun

tipus de patologia mental o antecedent psiquiàtric. Per aquest motiu, tant el Síndic com el Mecanisme Català per a la Prevenció de la Tortura fan un seguiment especial en l'avaluació de les condicions de vida dels departaments especials i dels règim de vida en aïllament, especialment quan s'hi produeix alguna mort.

> La mort per suïcidi a la presó es pot prevenir en la mesura que s'identifiquin els factors de risc i les variables que hi intervenen

L'any 2018 el Síndic demanava que s'estudiés incorporar un nou apartat en el protocol de prevenció de suïcidis relatiu a l'atenció i el tractament psicològic a les persones internes. El nou marc de prevenció de suïcidis inclou un apartat relatiu a l'atenció i el tractament psicològic, a més d'un programa d'intervenció grupal psicoeducativa per a la prevenció de conductes autolesives en el medi penitenciari.

La Secretaria de Mesures Penals, Reinserció i Atenció a la Víctima ha dictat la Instrucció 2/2021, per la qual es fa difusió dins de l'àmbit d'execució penal del Programa marc de prevenció de suïcidis als centres penitenciaris de Catalunya, validat per la Comissió de seguiment de l'Acord de coordinació entre el Departament de Justícia i el Departament de Salut per al desenvolupament d'un programa d'atenció a la salut mental i a les addiccions en el marc de les actuacions dels serveis d'execució penal de Catalunya.

L'Acord de coordinació entre ambdós Departaments va ser signat l'any 2017, amb la finalitat de preveure l'establiment de programes d'intervenció i de prevenció de les conductes suïcides de manera coordinada entre els serveis d'atenció primària, serveis de salut mental i els serveis d'execució penitenciària.

El Programa marc de prevenció de suïcidis ha estat sotmès a constants modificacions i revisions per adaptar-se a les necessitats i llacunes observades. El Programa es fonamenta, principalment, en diversos principis, que es poden sintetitzar en els aspectes següents: conscienciar els diferents sectors professionals i de la població que les morts per suïcidi són evitables, trencar amb el tabú del suïcidi per mitjà de la lluita contra l'estigma i el silenci social, i formar i coordinar els professionals pel que fa a la detecció i a la intervenció.

> El Programa marc de prevenció de suïcidis ofereix una intervenció global per prevenir i intervenir en les conductes suïcides

El Programa marc de prevenció de suïcidis ofereix una intervenció global que inclou els elements que permeten assolir tant el correcte diagnòstic com el tractament adequat per prevenir i intervenir en les conductes suïcides detectades.

Malgrat que el Programa marc ofereix unes pautes comunes, cada centre penitenciari ha d'establir el seu protocol, ja que entre centres hi ha condicions diferenciades que cal valorar en la prevenció i l'actuació davant de les conductes suïcides, com ara la població (homes, dones, joves, adults preventius, condemnats, etc.), característiques arquitectòniques, recursos personals disponibles (tant de vigilància com de tractament), la classificació i divisió interior, entre d'altres.

Amb l'expertesa acumulada pels serveis d'execució penal s'hauria d'articular tot un seguit d'estratègies de detecció, prevenció i intervenció davant del potencial risc de suïcidi. La introducció de certes mesures depenent del risc objectivat detectat, com ara l'acompanyament per part d'un altre intern, la retirada de certs objectes de la cel·la i la derivació a serveis de psiquiatria, ha esdevingut insuficient per assolir l'objectiu final de zero morts per suïcidi.

Per aquest motiu, l'Administració ha de continuar l'esforç de detecció dels potencials riscos associats a les morts per suïcidi en l'entorn penitenciari, on tots els professionals que intervenen en la fase d'execució penitenciària puguin identificar les situacions de risc i preveure una àgil i ràpida intervenció.

31. DEMORES EN EL REGISTRE CIVIL DE BARCELONA ARRAN DE LA PANDÈMIA DE LA COVID-19

Cada any, el Síndic de Greuges rep queixes pel funcionament dels registres civils de Catalunya, especialment pel que fa al Registre Civil de Barcelona.

Cal assenyalar que en matèria de registre civil, el Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya, de conformitat amb l'article 147.3 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya, té la competència exclusiva en matèria de registre civil, la qual cosa inclou la provisió dels mitjans humans i materials necessaris, entre els quals hi ha l'aplicació informàtica de la cita prèvia. Tanmateix, les competències i decisions pel que fa a la realització de tràmits i actuacions pròpies del registre civil estan encomanades, exclusivament, a l'encarregat de cada registre civil i les qüestions organitzatives del mateix servei, a la direcció del corresponent lletrat de l'Administració de justícia. Així doncs, la responsabilitat sobre l'organització i el funcionament dels registres civils recau en els jutges de primera instància, que exerceixen aquesta funció sota la dependència funcional de la Direcció General de Seguretat Jurídica i Fe Pública del Ministeri de Justícia.

L'any 2020 es va obrir l'actuació d'ofici AO-00064/2020, relativa a l'actuació dels registres civils durant l'estat d'alarma provocat per la pandèmia de la Covid-19. En especial, es va constatar que el Registre Civil de Barcelona, com el de la majoria de les grans ciutats, havia patit una desbordant recepció de sol·licituds d'inscripció de defuncions i d'expedició de llicències d'enterrament. Tot i això, s'havien adoptat les mesures oportunes per als tràmits de les inscripcions de naixement i defunció d'acord amb l'ordre que havia donat el Consell General del Poder Judicial. El Tribunal Superior de Justícia de Catalunya (TSJC) havia sol·licitat un increment del personal al Ministeri de Justícia i l'habilitació perquè els funcionaris poguessin treballar a distància amb accés a l'aplicació Inforeg, en la qual es practiquen les inscripcions.

Es van traslladar les actuacions al Defensor del Poble, que va informar que, pel que fa al Registre Civil de Barcelona, es constatava:

- Una falta de mitjans telemàtics que possibilitessin el teletreball, la qual cosa limitava el treball en el Registre, atesa la prioritat existent de garantir les condicions higièniques i sanitàries dels treballadors que incloïa el respecte de la distància de seguretat.

- La impossibilitat de tramitar i resoldre telemàticament les sol·licituds dels usuaris, la qual cosa provocava que hi haguessin d'anar presencialment o esperar la remissió per correu postal, cosa que també generava problemes de seguretat.

- La necessitat de reforçar la xarxa informàtica de l'edifici i la necessitat d'instal·lar una centraleta informàtica al més aviat possible.

- La necessitat de contractar personal per atendre les persones que accedissin a l'edifici i d'ordenar la mobilitat a l'interior a fi de revisar el compliment de les mesures de distanciament de seguretat.

> **El Registre Civil ha de disposar de punts d'informació i assessorament, tenint en compte que hi ha tràmits amb terminis de caducitat**

L'any 2021 s'ha obert l'actuació d'ofici AO-00060/21, per analitzar quina és la situació actual i quines mesures s'han adoptat. Tot i que encara no s'ha finalitzat i s'està en espera de rebre informació actualitzada sobre quin és l'estat actual del Registre Civil de Barcelona, la Secretaria de Relacions amb l'Administració de Justícia ha informat sobre les noves mesures que s'han anat implantant:

- El Registre Civil de Barcelona és l'únic de tot Catalunya en què no s'han transferit els mitjans materials, que són competència exclusiva del Ministeri de Justícia. En aquest sentit, el Departament de Justícia només actua com a administració prestacional pel que fa a mitjans personals. Les competències relatives al manteniment de l'edifici, dels equipaments,

de les adequacions i reordenacions d'espais, de la xarxa informàtica, de l'equipament i el programa informàtic i de les línies telefòniques corresponen en exclusiva al Ministeri de Justícia.

■ De l'ordenació de la mobilitat a l'interior de l'edifici, se n'ocupa el personal de seguretat contractat amb aquesta finalitat, i també personal que fa treballs en benefici de la comunitat amb funcions d'uixer, que s'encarrega d'orientar la ciutadania i de vetllar pel compliment de les mesures de distanciament. Resta fora del Departament de Justícia el control de l'accés exterior, que depèn més d'una millora d'espais i de facilitar el sistema de la cita prèvia.

■ S'ha creat un grup de treball amb el Ministeri de Justícia. Estan inclosos en aquest grup de treball la Secretaria de Govern del TSJC, amb el secretari coordinador provincial de Barcelona, i la Gerència del Ministeri de Justícia a Catalunya, amb el gerent i les lletrades del Registre Civil de Barcelona. Aquest grup de treball fa reunions de seguiment quinzenals.

■ S'estan treballant amb la Gerència Territorial del Registre Civil de Barcelona millores estructurals, com ara canvis d'ubicacions de seccions en favor d'espais més adequats a la planta baixa. Així es facilitaria una millor accessibilitat a les seccions que tenen tracte directe amb la ciutadania i millors condicions de treball per als funcionaris.

■ Pel que fa a l'atenció telefònica, actualment el Registre Civil disposa de dues línies telefòniques. Això fa que de vegades l'atenció estigui limitada a la disponibilitat del personal que l'atén perquè es prioritza l'atenció de les persones que compareixen personalment (aproximadament 500 persones entre ciutadania i professionals amb cita prèvia o sense) en detriment de les trucades, la qual cosa fa factible que moltes trucades restin en espera o resultin infructuoses. Tanmateix, es deixa constància que la informació de la seu judicial de la Generalitat és acurada per a tots els supòsits i tràmits. Respecte a l'atenció telefònica, que s'ha constatat que és insuficient, s'ha suggerit a la consellera de Justícia i a l'òrgan judicial (mitjançant el president del TSJC) cercar la solució més adequada per posar fi a aquest aspecte en concret.

■ L'aplicació de la xarxa de connectivitat de l'edifici és del Ministeri de Justícia i, malgrat els intents del Departament de Justícia per implementar-hi el servei telemàtic de cita prèvia que té desplegat en dotze registres civils de Catalunya, les condicions tècniques de la xarxa de l'edifici de la plaça Medinaceli ho van impossibilitar fins al dia 1 de març de 2021, en què a través de la Seu judicial electrònica de Catalunya la ciutadania ja disposa d'accés telemàtic per sol·licitar cita prèvia per a 28 tràmits del Registre Civil de Barcelona. En concret, estan previstos tres tràmits telemàtics per al Registre Civil núm. 1, set tràmits per al Registre Civil núm. 2 i divuit tràmits per al Registre Civil núm. 3. Aquest nou servei de cita prèvia telemàtica vol suposar una actualització i una integració dels gestors de cues.

■ Es dona prioritat a les sol·licituds de cita prèvia telemàtiques per a la millora del servei, evitant desplaçaments i cues, qüestió especialment sensible en la pandèmia i que permet optimitzar els recursos personals disponibles i destinar-ne un major nombre a tramitar expedients i disminuir llistes d'espera.

■ Aquesta institució ha continuat rebent queixes pel que fa a l'aplicació del sistema de cita prèvia. L'assignació de data per fer qualsevol tràmit registral correspon, però, exclusivament a l'oficina del registre civil i, per tant, queda fora de les competències legalment atribuïdes al Departament de Justícia. En conseqüència, és exclusivament el registre civil qui pot gestionar la quantitat de cites prèvies que ofereix per a qualsevol tràmit. El volum de cites i horaris que ofereix el registre civil per iniciar la tramitació dels diferents expedients és competència exclusiva dels encarregats i lletrats del registre civil.

■ Pel que fa als mitjans personals, la dotació adscrita al Registre Civil de Barcelona és de 88 funcionaris: 18 efectius del cos de gestió processal i administrativa, 61 del cos de tramitació processal i administrativa i 9 del cos d'auxili judicial. D'acord amb la previsió de l'aplicació efectiva, prevista per a mitjan novembre de 2021, de la Llei 20/2011, de 21 de juliol, del Registre Civil, que implicarà la implementació d'un programa informàtic nou, i també un canvi d'organització, s'ha enfortit la plantilla existent amb cinc

reforços pertanyents al cos de tramitació processal i administrativa. Per tant, el Registre Civil de Barcelona disposa d'una plantilla de 93 funcionaris. Així mateix, a més de les dotacions pròpies dels cossos de l'Administració de justícia, hi ha destinats un efectiu del cos d'arxivística i dos treballadors públics laborals del VI Conveni col·lectiu únic de personal de la Generalitat de Catalunya, amb la categoria de telefonistes.

■ Sobre les ràtios de càrregues de treball per funcionari assumible, en comparació amb la mitjana de Catalunya, amb 93 efectius, es pot afirmar que el funcionament del servei està garantit. En qualsevol cas, s'ha de tenir en compte que aquestes valoracions es fonamenten en estadístiques de l'activitat registral i que, amb el context actual de canvis, atès l'impacte de l'aplicació efectiva de la nova Llei (programa informàtic nou, cursos de formació, etc.), es pot haver generat alguna alteració en el funcionament del Registre Civil de Barcelona.

> **Cal que les oficines de registre civil disposin dels mitjans, dels sistemes informàtics i de les condicions de funcionament adequats**

La Llei 20/2011, de 21 de juliol, del Registre Civil, prioritza les persones, suprimeix les seccions, crea un registre individual i aplica tècniques organitzatives i de gestió administratives més àgils i eficients. La Llei dissenya un registre únic per a tot l'Estat espanyol, informatitzat i accessible electrònicament. El Registre es configura com una base de dades única que permet compaginar la unitat d'informació amb la gestió territorialitzada i la universalitat d'accés. L'objectiu principal és eximir les persones de la càrrega d'haver d'anar presencialment a les oficines.

Tanmateix, la disposició transitòria quarta de la llei esmentada disposa que aquest text legal s'aplicarà progressivament en funció de la resolució de posada en marxa de les aplicacions informàtiques que permetin el funcionament del registre civil de forma íntegrament electrònica.

En aquest sentit, la Circular de la directora general de Seguretat Jurídica i Fe Pública del Ministeri de Justícia, de 4 de maig de 2021, respecte de la implantació progressiva de la Llei 20/2011, disposa que no s'aplicarà completament fins que es produeixin les circumstàncies següents:

■ Que les oficines disposin dels mitjans, dels sistemes informàtics i de les condicions de funcionament adequades (disposicions transitòries quarta i vuitena de la Llei 20/2021).

■ Que dicti una resolució la Direcció General de Seguretat Jurídica i Fe Pública que n'ordeni la posada en marxa. Aquesta resolució s'ha dictat el 18 de novembre de 2021 i acorda l'entrada en servei efectiva de l'aplicació informàtica Dicireg (BOE 24 novembre de 2021). A partir d'aquest moment, el Registre Civil de Barcelona aplica totalment la Llei 20/2021.

Tot i això, actualment, ens trobem en un context de transició entre la Llei de 1957 i la Llei 2021, i també de canvis en l'àmbit del registre civil, amb un important volum de normativa susceptible d'interpretacions diferents, la qual cosa pot generar més d'una incidència en el registre.

Aquesta institució considera que les persones han d'estar informades i han de poder presentar les sol·licituds que considerin adequades i que el Registre Civil té l'obligació de resoldre en conseqüència i ha de disposar de punts d'informació i assessorament, especialment tenint en compte que hi ha tràmits amb terminis de caducitat.

Així mateix, cal informar les persones que, davant de les resolucions adoptades que s'entenguin com no ajustades a dret o denegatòries, s'hi pot recórrer en contra mitjançant la interposició dels recursos corresponents previstos en la legislació aplicable, a fi d'aconseguir la protecció dels seus drets i interessos.

Queixa 03288/2021

El promotor de la queixa exposa que vol iniciar un expedient de capacitació matrimonial i no pot accedir al Registre Civil per formular unes preguntes concretes. A la sol·licitud de cita prèvia no hi ha cap sistema per fer consultes. Ha trucat diverses vegades, però ningú no agafa el telèfon i presencialment no el deixen passar de la porta d'accés. Ha presentat un escrit, però no ha rebut cap resposta.

El Síndic demana informació a la Secretaria de Relacions amb l'Administració de Justícia i al president del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya. Així mateix, es traslladen les actuacions al Defensor del Poble, que comunica al Síndic de Greuges que l'objecte de la queixa s'ha resolt.

Queixa 05473/2020

Una persona exposava que havia anat al Registre Civil per saber com tramitar la cita prèvia per fer l'acte d'acceptació de la nacionalitat perquè era una persona gran i no sabia com fer-ho. Manifestava que només li havien indicat l'adreça electrònica i havia hagut de recórrer a l'ajut de la seva filla. Tot i que la queixa es va resoldre perquè s'havia citat l'interessat el febrer de 2021, l'informe del lletrat de l'Administració de Justícia del Registre Civil de Barcelona posava de manifest que s'havien adoptat mesures per reiniciar l'activitat del Registre, però només s'havia facilitat a l'interessat una adreça electrònica, i també l'adreça de la pàgina web "seu judicial" de la Generalitat, en què s'indica la documentació que cal aportar.

Queixa 08351/2021

A la persona interessada li és impossible d'obtenir cita prèvia en el web del Registre Civil. La Secretaria de Relacions amb l'Administració de Justícia indica les gestions que ha de fer el ciutadà a la seu judicial electrònica de Catalunya. En aquesta seu hi ha publicades les dades de contacte dels registres civils. En cas de problema o dificultat es pot adreçar al registre corresponent i obtenir una resposta satisfactòria a la seva petició.

Queixa 08486/2021

La persona interessada es queixa de la lentitud en la rectificació d'un error per manca de personal del Registre Civil de Barcelona. La Secretaria de Relacions amb l'Administració de Justícia informa sobre la dotació de personal i del fet que s'ha rectificat error. Per la seva banda, el Tribunal Superior de Justícia de Catalunya ha comunicat que ha donat trasllat de la queixa al lletrat de l'Administració de Justícia del Registre Civil responsable de l'oficina judicial per si en l'àmbit de les seves competències de direcció i organització s'han d'adoptar les mesures pertinents.

Queixa 08581/2021

El dia 28 de maig de 2021 la persona interessada havia sol·licitat cita prèvia per tramitar un canvi de cognoms de la seva filla i l'havien citat el dia 9 de març de 2022. Afegia que no tenia possibilitat de canviar la cita o anul·lar-la. La Secretaria de Relacions amb l'Administració de Justícia va informar sobre els tràmits que havia de fer la interessada per anul·lar la cita prèvia programada. Convé deixar constància que el sistema només permet anul·lar la cita anterior i sol·licitar-ne una de nova, però no dona la possibilitat de modificar la inicial. També va assenyalar les novetats de la Llei 20/2021, del Registre Civil, en general i respecte dels canvis de cognom (s'amplien els supòsits en què l'encarregat del registre pot autoritzar el canvi de cognom).

ACTUACIONS D'OFICI

AO 00005/2021
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a la mort d'un intern d'un centre penitenciari de Catalunya per Covid-19

El Síndic va obrir una actuació d'ofici en tenir coneixement de la mort d'un intern del Centre Penitenciari Mas d'Enric per Covid-19 el gener de 2021.

De la informació tramesa pel Departament de Justícia se'n desprèn que els serveix mèdics del centre penitenciari van intervenir ràpidament d'ençà que l'intern es va començar a trobar malament i va donar positiu en test d'antígens, i que l'intern no tenia cap patologia ni factor de risc que justifiquessin l'adopció d'alguna mesura preventiva prèvia. També se'n desprèn que els serveis socials de referència van acompanyar en tot moment la família, que el Departament es va fer càrrec de les despeses del sepeli i que una representació de l'Administració penitenciària va assistir al tanatori per donar el condol a la família.

AO 00016/2021
Finalitzada

Demora en la resolució de la classificació en tercer grau de Carme Forcadell

A finals de gener de 2021, el Síndic va tenir coneixement que s'havia resolt classificar en tercer grau de tractament penitenciari tots els presos del procés llevat de Carme Forcadell. Per aquest motiu, es va obrir una actuació d'ofici, en el marc de la qual el Síndic va demanar a la Secretaria de Mesures Penals, Reinserció i Atenció a la Víctima del Departament de Justícia que l'informés dels motius que han fonamentat la demora en la resolució de classificació de la senyora Forcadell.

Posteriorment, la Secretaria va informar que la demora va estar motivada pel fet que el mòdul residencial on es trobava ubicada la senyora Forcadell estava confinat per un brot de Covid-19. El 30 de gener es va notificar la resolució de progressió al tercer grau de tractament penitenciari a la persona interessada.

AO 00021/2021
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa als protocols d'ús dels recursos policials d'ordre públic per part de la Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra

El Síndic ha obert una actuació d'ofici amb la finalitat de conèixer els procediments de treball de les armes i eines d'ús policial que fa servir el cos de Mossos d'Esquadra en la gestió de l'ordre públic.

El Departament d'Interior ha informat que el cos està immers en un procés de revisió i actualització de la diferent normativa, dels procediments de treball i dels mitjans materials i els seus usos, i que hi ha la voluntat de crear al Parlament una comissió d'estudi del model policial. Per tant, el Síndic ha donat per finalitzades les seves actuacions en aquest assumpte, però en farà un seguiment més endavant.

AO 00030/2021
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a l'actuació policial en el marc dels actes de protesta contra VOX a Salt

El dia 7 de febrer de 2021 els agents de la Brigada Mòbil dels Mossos d'Esquadra van dispersar uns manifestants que s'oposaven a un acte electoral de VOX al municipi de Salt. Segons s'ha sabut, un agent va disparar una salva molt a prop d'un fotoperiodista acreditat, que va haver de ser traslladat a una ambulància. Es fa constar que quan aquesta persona va demanar el número de l'agent que havia disparat la salva, no se l'hi va facilitar.

El Síndic va obrir una actuació d'ofici i va demanar informació al Departament d'Interior sobre aquest assumpte, el qual ha indicat que la informació dels fets es troba en les diligències corresponents, que han estat lliurades al Jutjat d'Instrucció núm. 4, de Girona. D'acord amb el contingut de l'article 44 de la Llei 24/2009, de 23 de desembre, el Síndic ha suspès la tramitació de l'expedient, en espera que es produeixi el pronunciament judicial que permeti a l'Administració continuar amb les actuacions endegades i adoptar-ne de noves, si escau.

AO 00035/2021
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a la necessitat d'investigar la presència de l'extrema dreta i la manca de neutralitat política a les forces armades i als cossos de seguretat

El Síndic va obrir una actuació d'ofici en què plantejava la necessitat d'elaborar un o diversos informes oficials sobre la presència de l'extrema dreta dins dels cossos policials i les forces armades. El precedent d'aquesta actuació és un informe sobre la matèria elaborat pel Ministeri de l'Interior alemany l'any 2020.

En el marc de l'actuació d'ofici, el Síndic va suggerir al Departament d'Interior que es fes càrrec de la traducció i difusió de l'informe del Ministeri de l'Interior alemany i que n'elaborés un d'equivalent per al cos de Mossos d'Esquadra, que també es podria estendre a les policies locals del país. També va suggerir a l'Ajuntament de Barcelona que, en col·laboració amb el Departament d'Interior, elaborés un informe en la mateixa línia respecte de la Guàrdia Urbana de Barcelona. I finalment, va suggerir als seus homòlegs de l'Estat (Defensor del Poble) i autonòmics en comunitats amb policia pròpia (*arartekos* del País Basc i Navarra), que proposessin un estudi sistemàtic i global sobre els casos de manca de neutralitat política dins dels cossos policials de l'Estat i les forces armades, d'una banda, i les policies forals, de l'altra.

AO 00039/2021
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a les càrregues policials amb bales de *foam* durant una manifestació en suport a Pablo Hasél, que van suposar que una jove perdés un ull arran de l'impacte

Del contingut de l'informe elaborat per la Direcció General de la Policia se'n desprèn que va incoar-se un expedient d'informació reservada, en el marc del qual s'han efectuat diverses gestions, com ara declaracions d'agents policials i personal sanitari, hores de gravació d'àudio i vídeo, inspeccions oculars, recull de mostres biològiques per part de la policia científica i elaboració de documentació relativa als protocols interns d'ús de les llançadores i projectils de *foam*.

Atès que la informació dels fets es troba en unes diligències policials que van ser traslladades al Jutjat d'Instrucció núm. 1 de Barcelona, d'acord amb el contingut de l'article 44 de la Llei 24/2009, de 23 de desembre, el Síndic ha suspès la tramitació d'aquest expedient, en espera que es produeixi el pronunciament judicial que permeti a l'Administració continuar amb les actuacions endegades i adoptar-ne de noves, si escau.

AO 00041/2021
Finalitzada

Anàlisi i seguiment de les actuacions policials arran de les mobilitzacions i les protestes per l'empresonament de Pablo Hasél

El Síndic va obrir una actuació d'ofici amb la finalitat de valorar l'actuació dels cossos i les forces de seguretat en les manifestacions que van desencadenar l'empresonament del raper Pablo Hasél en diverses ciutats, especialment en els casos en què hi va haver incidents amb aldarulls i càrregues policials.

En el marc d'aquesta actuació d'ofici, la institució va demanar informació als departaments d'Interior i de Salut, i va concloure que no hi havia indicis o signes d'actuació irregular de l'Administració, atès que es va constatar, d'una banda, que els dispositius policials van tenir en tot moment com a objectiu primordial neutralitzar les persones manifestants violentes, tot garantint el dret a la manifestació i la protesta; i de l'altra, que el Servei d'Emergències Mèdiques SEMSA va intervenir sempre que va ser requerit pels incidents ocasionats en diferents ciutats de Catalunya.

AO 00044/2021
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a la situació de la Covid-19 als centres penitenciaris el febrer de 2021

L'objectiu d'aquesta actuació d'ofici, que dona continuïtat a les actuacions anteriors obertes arran de la declaració de l'estat d'alarma el 14 de març de 2020 i en ocasió de les diferents onades de Covid-19, és fer un balanç dels efectes que ha tingut la pandèmia als centres penitenciaris i el resultat de les mesures adoptades per la Secretaria de Mesures Penals, Reinserció i Atenció a la Víctima i per l'Institut Català de la Salut.

La informació facilitada pels departaments de Salut i de Justícia ha estat incorporada en l'informe de 2021 del Mecanisme Català per a la Prevenció de la Tortura, en què s'examina la resposta de les administracions públiques a la gestió de la Covid-19 en el context de privació de llibertat.

AO 00047/2021
Finalitzada

Actuació d'ofici per conèixer les mesures de seguretat de les comissaries del cos de Mossos d'Esquadra

La incoació d'aquest expedient d'actuació d'ofici ve motivada per l'atac que va patir la comissaria del cos de Mossos d'Esquadra de Vic en el marc de les manifestacions per l'empresonament del raper Pablo Hasél.

Es va demanar informació a la Direcció General de la Policia sobre protocols d'actuació davant d'atacs directes a les seus policials, la formació en autodefensa dels agents, plans d'actuació, etc. I, vista la informació facilitada, ha quedat acreditat que les comissaries dels Mossos d'Esquadra disposen d'un pla de seguretat i que els agents reben formació bàsica i continuada sobre diferents aspectes de seguretat.

AO 00051/2021
Finalitzada

Desnonament per error d'una persona d'edat avançada a l'Hospitalet de Llobregat

El Síndic va obrir una actuació d'ofici en relació amb el desnonament per error d'una persona gran, en virtut d'una interlocutòria del Jutjat de Primera Instància núm. 8 de l'Hospitalet de Llobregat, per una confusió amb el pis en què calia intervenir.

El Síndic va demanar informació a la Direcció General de la Policia, la qual ha informat que la Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra no va intervenir en el desnonament, i al Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, que ha informat de les actuacions judicials efectuades tant en el procediment judicial de desnonament seguit al Jutjat de Primera Instància com en el procediment seguit al Jutjat d'Instrucció núm. 2, arran de la denúncia de la representació de la persona interessada.

AO 00060/2021
En tramitació

Funcionament del Registre Civil de Barcelona transcorregut un any des de la declaració de l'estat d'alarma per la pandèmia ocasionada per la Covid-19

L'any 2020 el Síndic va obrir l'actuació d'ofici 64/2020 relativa a l'actuació dels registres civils durant l'estat d'alarma provocat per la pandèmia de la Covid-19. La finalitat de l'actuació d'ofici era esbrinar com s'estava aplicant l'Ordre que havia donat el Consell General del Poder Judicial (CGPJ), que establia que la inscripció dels naixements, les defuncions i els matrimonis no urgents no quedava suspesa per la declaració de l'estat d'alarma. Per aquest motiu, es va demanar informació al Tribunal Superior de Justícia de Catalunya (TSJC) sobre les instruccions que s'havien donat als registres civils de Catalunya per garantir el compliment de l'Ordre del CGPJ i la informació dispensada a les persones.

El novembre de 2020, el TSJC va trametre al Síndic còpia de l'acord adoptat el 20 de novembre de 2020, i va indicar que, ateses les deficiències detectades, traslladava les actuacions al Departament de Justícia per valorar l'adopció de les mesures oportunes. Des d'aleshores, el Síndic ha seguit rebent queixes amb relació al funcionament dels registres civils de Catalunya, especialment del Registre Civil de Barcelona. Per aquest motiu, s'ha obert una nova actuació d'ofici a fi d'analitzar quina és la situació actual i les mesures que s'han adoptat.

AO 00068/2021
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a la mort per suïcidi d'un intern preventiu en un centre penitenciari

El Síndic va obrir una actuació d'ofici amb la finalitat d'investigar el suïcidi d'un intern del Departament Especial de Règim Tancat (DERT) del Centre Penitenciari de Mas d'Enric.

La informació facilitada per la Secretaria de Mesures Penals, Reinserció i Atenció a la Víctima ha indicat que l'intern no va ser inclòs en el Programa de prevenció de suïcidis perquè el seguiment psicològic, tant individual com grupal, que se li va fer no va posar en relleu cap incidència, i la seva evolució va ser correcta i funcional. També cal destacar que la valoració mèdica en el moment de l'ingrés al DERT feia constar que l'intern es trobava tranquil i col·laborador, sense impulsos tanàtics ni autolesius.

AO 00070/2021
En tramitació

Col·lapse dels tribunals de justícia a causa de la pandèmia de Covid-19, especialment en la jurisdicció social

El Síndic ha tingut coneixement que el volum de casos ajornats durant el confinament ha obligat a fixar vistes per al 2023, i que els més perjudicats són els jutjats socials, ja que es preveu una allau de processos per acomiadaments.

Les evidències que s'han denunciat els darrers anys, com la manca de digitalització i els retards per l'acumulació de procediments, amb l'arribada de la Covid-19 han portat els òrgans judicials al límit, i actualment s'indica que hi ha una situació de risc real de col·lapse. És per aquest motiu que el Síndic ha obert una actuació d'ofici per estudiar quina és la situació dels jutjats, especialment dels socials i mercantils, i ha demanat informació sobre els litigis pendents i les mesures que es proposen per fer front a aquesta situació.

AO 00081/2021
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a la identificació dels agents de la Unitat de Reforç a l'Emergència i la Proximitat de la Guàrdia Urbana de Barcelona

El Síndic ha obert una actuació d'ofici amb l'objectiu de conèixer les tasques que duu a terme la Unitat de Reforç a l'Emergència i la Proximitat (UREP), de la Guardia Urbana de Barcelona, i el model d'identificació dels agents policials que en formen part. L'actuació s'ha iniciat després de tenir coneixement que l'Ajuntament de Barcelona ha rebutjat la proposta d'identificar els agents de la UREP com els agents de la Brigada Mòbil de la Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra, que van identificats de manera visible en casc, esquena i pit.

Per aquest motiu, el Síndic ha suggerit a l'Ajuntament de Barcelona que els agents s'identifiquin amb els seus números NIP, tant davant com darrera de l'armilla i al casc. D'aquesta manera es permet la identificació de l'agent quan hagi de posar-se l'armilla protectora que impedeix que es vegi la identificació del número al pit.

AO 00094/2021
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a la intervenció policial durant un desnonament al barri del Raval de Barcelona

El Síndic va incoar una actuació d'ofici amb la finalitat de valorar l'actuació policial durant el desnonament d'un habitatge ocupat per una família al barri del Raval de Barcelona. Sembla que els agents de la Brigada Mòbil del cos de Mossos d'Esquadra van haver de fer ús de la força contra les persones que impedien el desnonament amb la col·locació de barricades per obstaculitzar les actuacions.

Amb la informació facilitada per la Direcció General de la Policia ha quedat acreditat que l'actuació policial va ser correcta. I segons la informació facilitada per l'Ajuntament el dia del desnonament el Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona va contactar amb la persona que residia a l'habitatge, la qual va informar que marxava a l'allotjament que tenia com a alternatiu. Des d'aleshores els serveis socials no han tornat a tenir notícies de cap altre membre de la família.

AO 00106/2021
En tramitació

Actuació d'ofici relativa al servei de transport públic al Centre Penitenciari Lledoners

El Síndic ha tingut coneixement que el Centre Penitenciari Lledoners té una cobertura insuficient en matèria de transport públic, de manera que no queda garantit el sistema actual de desplaçaments fins al centre. La Secretaria de Mesures Penals, Reinserció i Atenció a la Víctima ha informat que la cobertura del servei és suficient per als caps de setmana, que és quan es produeixen les visites, però que entre setmana no hi ha servei. També ha indicat que no consten reclamacions dels usuaris, motiu pel qual considera que no cal ampliar el servei atesa la baixa demanda.

No obstant això, cal tenir en compte que durant la setmana surten interns per motius laborals o de tractament, recerca laboral, permisos penitenciaris, etc., i que molts no disposen de transport propi o no tenen el suport de familiars, amics o voluntaris. Per això, el Síndic ha suggerit al Departament de Justícia que concerti una reunió amb la Direcció General de Transports i Mobilitat amb l'objectiu de tornar a tractar les necessitats de la línia del bus que passa pel Centre Penitenciari Lledoners els dies laborables.

AO 00110/2021
En tramitació

Actuació d'ofici relativa al servei de torn d'ofici d'estrangeria de l'Il·lustre Col·legi de l'Advocacia de Barcelona

El Síndic va tenir coneixement que el servei del torn d'ofici d'estrangeria no sempre actua amb tota la diligència i el rigor necessaris, motiu pel qual es va obrir una actuació d'ofici sobre aquest assumpte.

Posteriorment, l'Il·lustre Col·legi de l'Advocacia de Barcelona ha posat de manifest que el servei funciona adequadament, que els professionals que exerceixen la tasca la fan havent rebut i superat la formació específica que es requereix per accedir a aquest torn i que es fan activitats formatives continuades, sens perjudici de reconèixer que, en algun cas puntual, el lletrat o la lletrada pugui no haver actuat amb la diligència i la professionalitat que li és exigible. És per això que s'assenyala que de cara a l'any 2022 es preveu fer un control més exhaustiu de les queixes sobre el servei del torn d'ofici, la qual cosa es valora positivament.

Pel que fa a la qüestió de garantir l'assistència lletrada de les persones detingudes dins de les tres hores des de la comunicació de la detenció, es fa palès que cal millorar i fer possible que les persones rebin assistència lletrada dins del període que marca la llei.

AO 00117/2021
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a la contenció mecànica a un intern del CIE

L'entitat de defensa de drets humans Irídia va denunciar que diversos funcionaris del Cos Nacional de Policia s'havien excedit en l'ús de la contenció mecànica realitzada a un intern del CIE que estava en aïllament perquè era contacte d'un possible cas de Covid-19. Així mateix, altres entitats que donen suport als interns ingressats denuncien el bloqueig que tenen per poder accedir al centre per motius sanitaris.

Davant aquests fets, el Síndic ha obert una actuació d'ofici i ha fet arribar aquesta informació al Defensor del Poble d'Espanya perquè investigui el cas.

AO 00136/2021
Finalitzada

Mort per suïcidi d'un intern del Centre Penitenciari Brians 2

El Síndic va obrir una actuació d'ofici per analitzar els fets i les circumstàncies en què s'havia produït la mort d'un intern del Centre Penitenciari Brians 2 a la seva cel·la.

La informació facilitada per la Secretaria de Mesures Penals, Reinserció i Atenció a la Víctima ha acreditat que l'intern no presentava conductes amb intencionalitat autolítica i, per tant, no seguia cap programa de prevenció de suïcidis. Ni el personal funcionari ni els companys no podien preveure els fets, atès que mantenia una relació afable i correcte amb tothom i mantenia un règim de vida adaptat a la normativa i circumstàncies penitenciàries.

La Secretaria també ha informat que va incoar un expedient d'informació reservada amb la finalitat d'esclarir les circumstàncies de la mort de l'intern. Per aquest motiu, el Síndic ha demanat al Departament de Justícia que, tan bon punt s'hagi resolt aquest expedient, li faci aribar una còpia de la resolució finalment adoptada.

AO 00148/2021
Finalitzada

Agressió sexual a una funcionària del Centre Penitenciari Quatre Camins

La informació facilitada per la Secretaria de Mesures Penals, Reinserció i Atenció a la Víctima posa en relleu que l'intern que va protagonitzar l'agressió va ser traslladat de centre penitenciari el mateix dia i se li va incoar un expedient disciplinari. A més, el centre va notificar els fets al Jutjat de Guàrdia de Granollers. L'Administració ha posat a disposició de la funcionària el servei del programa de suport psicològic del Departament de Justícia i els serveis de la mútua d'accidents de treball i assistència jurídica en cas que volgués denunciar els fets.

AO 00152/2021
En tramitació

Revisió de l'aplicació del règim d'aïllament als centres penitenciaris

Arran del recent augment de morts (principalment per suïcidi) en els centres penitenciaris de Catalunya, el Síndic ha obert una actuació d'ofici per analitzar els canvis i les modificacions que s'havien d'introduir en la Circular 5/2001, relativa al Programa marc d'intervenció a les unitats i departaments de règim tancat dels centres penitenciaris de Catalunya.

AO 00156/2021
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a un segon intent d'agressió sexual a una funcionària del Centre Penitenciari Quatre Camins

El Síndic va tenir coneixement de l'agressió sexual a una funcionària del Centre Penitenciari de Quatre Camins. Era el segon intent d'agressió sexual a una treballadora de serveis penitenciaris el mes de juliol de 2021 en aquell centre.

La informació facilitada per la Secretaria de Mesures Penals, Reinserció i Atenció a la Víctima posa de manifest que l'intern que va protagonitzar l'agressió va ser separat en aïllament provisional i posteriorment sancionat a catorze dies d'aïllament en cel·la, i que la treballadora ha rebut suport i ha estat atesa tant pels companys de feina com per l'equip de direcció i responsables del Departament de Justícia.

AO 00161/2021
Finalitzada

Actuació d'ofici per analitzar la legalitat dels enregistraments de les imatges captades pel cos de Mossos d'Esquadra en manifestacions entre els anys 2017 i 2019

El Síndic ha tingut coneixement que els Mossos d'Esquadra van enregistrar 99 concentracions en diferents poblacions, al·legant motius d'ordre públic. Les concentracions eren de diferent naturalesa (sindicals, d'estudiants, contra la unitat de l'Estat, Diada de Catalunya, etc.), i l'enregistrament de les imatges podria haver servit per fer investigacions i procediments penals o generar fitxers amb intencionalitat política de control de moviments determinats.

El Síndic va demanar informació a la Direcció General de la Policia, la qual ha posat en relleu que les gravacions es fan servir per identificar autors d'il·lícits penals i administratius i que es posen a disposició de l'autoritat competent sempre que s'incoa un procediment penal o sancionador administratiu. En els altres casos, les gravacions es destrueixen en el termini d'un mes, tal com regula la Llei 4/1997, de 4 d'agost.

AO 00162/2021
Finalitzada

Intent d'agressió sexual al Centre Penitenciari Mas d'Enric

El Síndic de Greuges va tenir coneixement d'un nou intent d'agressió sexual a una funcionària del Centre Penitenciari Mas d'Enric, que representava el tercer intent d'agressió sexual a una treballadora de serveis penitenciaris el mes de juliol de 2021.

Segons la informació facilitada per la Secretaria de Mesures Penals, Reinserció i Atenció a la Víctima, l'intern que va protagonitzar l'agressió va ser ubicat al Departament Especial de Règim Tancat en aïllament provisional, i es van notificar els fets al Jutjat de Guàrdia de Tarragona. A més, l'Administració ha posat a disposició de la funcionària agredida el servei del programa de suport psicològic del Departament de Justícia, a banda dels serveis de la mútua d'accidents de treball i assistència jurídica en cas que volgués denunciar els fets.

AO 00196/2021
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a la situació de Can Vies set anys després dels actes de protesta arran del desallotjament de l'edifici

El Síndic ha obert una actuació d'ofici per saber quina és la situació de Can Vies (edifici propietat de TMB situat al barri de Sants de Barcelona i que era utilitzat com a habitatge i centre social emblemàtic del moviment okupa) set anys després dels actes de protesta i els aldarulls motivats pel desallotjament de l'edifici, i quines actuacions durà a terme l'Ajuntament de Barcelona per resoldre una problemàtica que es perllonga en el temps.

AO 00197/2021
En tramitació

Actuació d'ofici relativa als botellots i macrobotellots que tenen lloc en diversos indrets de Barcelona, acompanyats de vegades de violència i aldarulls

Amb el tancament de l'oci nocturn per contenir la Covid-19, les dimensions dels botellots han augmentat, la qual cosa suposa un problema de salut pública perquè no es respecten les mesures més bàsiques de prevenció de contagis (mascareta, distància, etc.), però també és un problema d'ordre públic, ja que es pertorba el descans dels veïns i es generen problemes de convivència i aldarulls.

Per això, el Síndic ha suggerit a l'Ajuntament de Barcelona que valori la creació d'una comissió formada per membres de la societat civil i de l'Administració, a fi d'atendre tant les necessitats d'oci de les persones joves i evitar nous tancaments de l'oci nocturn, com la necessitat de preservar la salut pública (mascareta, distància...) i l'ordre públic (descans de veïns, problemes de convivència i aldarulls).

AO 00218/2021
Finalitzada

Actuació d'ofici per analitzar les circumstàncies d'una mort per suïcidi al Centre Penitenciari Mas d'Enric

L'octubre de 2021, un equip del Mecanisme Català de Prevenció de la Tortura (MCPT) va visitar el Centre Penitenciari Mas d'Enric i va ser informat que el febrer del mateix any un intern havia comès suïcidi. Tot i això, durant l'entrevista que l'equip de l'MCPT va mantenir amb la direcció del centre es va informar que no hi havia hagut cap suïcidi des de feia molt de temps.

Segons la informació facilitada per la Secretaria de Mesures Penals, Reinserció i Atenció a la Víctima, aquest cas ja va ser tractat en l'expedient AO-00068/2021, en el marc del qual es va constatar que l'intern no havia estat inclòs en el Programa de prevenció de suïcidis perquè durant el seguiment psicològic que se li va fer no s'havia detectat cap incidència. Per tant, s'han finalitzat les actuacions en ambdós expedients.

AO 00238/2021
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a un nou brot de Covid-19 al Centre Penitenciari Brians 2

El Síndic va obrir una actuació d'ofici per analitzar els motius que havien ocasionat el brot del virus, i les actuacions i decisions adoptades per l'Administració a fi de minimitzar-lo i reduir-ne al màxim l'expansió. Les dimensions del brot van obligar a confinar el centre, fet que implicava suspendre les comunicacions orals i especials, i limitar al màxim les entrades i sortides dels interns.

En resposta a la petició del Síndic, la Secretaria de Mesures Penals, Reinserció i Atenció a la Víctima ha informat que es van adoptar les mesures regimentals oportunes per impedir la dispersió del virus entre els interns i professionals penitenciaris.

AO 00258/2021
En tramitació

Agressió greu a un funcionari del Centre Penitenciari Quatre Camins

El Síndic va tenir coneixement que un intern del Departament Especial de Règim Tancat va agredir un funcionari i li va causar lesions. També va ferir lleument dos funcionaris més quan el traslladaven de cel·la. En vista d'aquesta informació, es va obrir una actuació d'ofici per demanar més informació sobre els fets a la Secretaria de Mesures Penals, Reinserció i Atenció a la Víctima del Departament de Justícia.

AO 00268/2021
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a la mort d'una persona l'endemà d'haver estat reduïda amb una pistola Taser per agents dels Mossos d'Esquadra

Segons fonts policials, l'ús del dispositiu conductor d'energia es va fer seguint els protocols establerts, i l'actuació va tenir lloc en rebre un requeriment per fer la contenció d'una persona armada. Atès que la persona no atenia les indicacions dels agents, es va fer ús del dispositiu.

El cas està judicialitzat i es té constància que la Divisió d'Avaluació de Sistemes ja ha revistat l'actuació policial i ha conclòs que s'ajusta al protocol. Tot i això, per fer una avaluació de l'incident, el Síndic ha demanat a la Direcció General de la Policia que li enviï una còpia de la investigació que s'ha dut a terme i les conclusions que se'n desprenen, a banda d'un informe sobre l'actuació enregistrada per la càmera.

AO 00269/2021
En tramitació

Agressió a un funcionari del Centre Penitenciari Brians 2

El funcionari va haver de ser traslladat en helicòpter a un centre hospitalari, després d'haver estat agredit violentament per un intern. A fi d'estudiar els fets, el Síndic ha obert una actuació d'ofici i ha demanat informació a la Secretaria de Mesures Penals, Reinserció i Atenció a la Víctima del Departament de Justícia.

PARTICIPACIÓ

32. LES ELECCIONS AL PARLAMENT DE CATALUNYA 2021. DRETS DE PARTICIPACIÓ POLÍTICA EN TEMPS DE PANDÈMIA

El dret dels ciutadans de Catalunya de participar en condicions d'igualtat en els afers públics, de manera directa o bé per mitjà de representants, i de triar els seus representants en eleccions lliures en el marc de l'estatut i les lleis, i l'exercici dels drets relacionats, han estat molt presents en les actuacions tramitades pel Síndic durant l'any 2021, especialment en ocasió de les eleccions al Parlament de Catalunya celebrades el 14 de febrer.

La garantia d'aquests drets i els conflictes entre drets a causa de les limitacions derivades de les mesures per atendre la pandèmia van obligar a repensar molts dels procediments establerts, i així ho recollia el Síndic en l'informe *La garantia del dret de sufragi actiu en les eleccions al Parlament de febrer de 2021 en el marc de l'actual pandèmia*, presentat al Parlament el mes de novembre de 2020 i del qual es va donar compte en l'informe anual d'aquell any.

Entrat l'any 2021, i en el marc del procés electoral convocat, el Síndic va tramitar diverses actuacions relacionades amb la preocupació de la ciutadania sobre la seguretat per a la salut de les persones pel fet de participar en un procés electoral en una situació de pandèmia. Els potencials votants, però especialment les persones cridades a formar part de les meses electorals, van demanar l'empara del Síndic.

Meses electorals: deure ciutadà de formar-ne part, col·lapse de les juntes electorals en la resolució d'excuses i dificultat de conformar-les

Quan es convoca un procés electoral s'engeguen una sèrie d'actuacions i de procediments reglats necessaris per garantir que les eleccions es puguin dur a terme amb les garanties establertes normativament. Un dels elements clau perquè sigui possible la celebració de les eleccions és la conformació de les meses electorals. El president i els dos vocals de cada mesa electoral (i dos suplents per a cada un dels càrrecs) es designen en un sorteig públic, gestionat per les administracions locals, sota la supervisió de les juntes electorals de zona (JEZ), entre totes les persones incloses en la llista d'electors de la mesa corresponent.

El compliment dels càrrecs és obligat, però si algú té alguna causa justificada i documentada que li impedeixi acceptar el càrrec, pot presentar al·legacions (excuses) davant la JEZ corresponent. Les causes al·legades i justificades documentalment han de ser valorades per la junta electoral abans de resoldre les al·legacions. En tot cas, es consideren causes justificades les establertes en la normativa electoral i les que fixa la Junta Electoral Central (JEC) en la Instrucció 6/2011, de 28 d'abril.

Per a la contesa electoral convocada per al 14 de febrer de 2021 més de 35.000 persones van presentar excuses davant la designació com a membres de meses electorals, la majoria en els partits judicials de l'àrea metropolitana de Barcelona. Això va suposar un augment de més del 400% en el nombre d'excuses presentades en relació amb la mitjana de les eleccions anteriors, la qual cosa va generar un cert col·lapse de l'Administració electoral, que es va trobar amb un volum de renúncies especialment elevat, que no en tots els casos va poder resoldre dins del termini legal vigent.

El procediment de selecció dels membres de les meses electorals i la cobertura de possibles vacants

El Síndic va rebre queixes presentades per veïns de diferents municipis que havien estat seleccionats per formar part de les meses electorals, però no com a president o vocal, ni com a primer o segon suplent de cada càrrec, sinó com a persona addicional per si fallaven les tres opcions principals en cada cas. En tots els casos es va constatar, a més, que aquesta designació no es va publicar amb el resultat del sorteig i que a les persones seleccionades només se les va avisar en el moment en què es va constatar l'excusa de la persona titular del càrrec i dels dos suplents.

El Síndic va recordar a les administracions locals que van dur a terme aquesta pràctica que la Llei orgànica de règim electoral general estableix que si en el moment de constituir-se les meses electorals es produeix alguna vacant per incompareixença de la persona titular i els seus suplents, qualsevol altra

persona present en el col·legi electoral pot ser obligada a ser-ne membre. Si, malgrat aquesta possibilitat, una hora després de la legalment establerta per a l'inici de la votació, es constata que falta alguna o algunes de les persones designades com a membres de la mesa, els membres presents o l'autoritat governativa han de comunicar aquesta circumstància a la junta de zona, que convocarà una nova votació en aquella mesa dins dels dos dies següents.

> **Gairebé 2.000 persones que van ser designades membres d'una mesa electoral van demanar la intervenció del Síndic en defensa dels seus drets**

D'acord amb això, el Síndic va assenyalar que no s'ajusta a dret la pràctica descrita de fer un sorteig de més persones de les estipulades legalment "per si un cas" les persones designades no poden complir l'encàrrec de ser membres de les meses electorals. També va posar de manifest que la manca de publicitat i transparència amb què es van dur a terme els referits nomenaments va posar les persones afectades en una situació d'especial feblesa i indefensió davant l'Administració i va recomanar no repetir aquesta pràctica en futures eleccions.

■ **Tramitació de les excuses per no haver d'assumir el càrrec de membre d'una mesa electoral**

El Síndic va rebre una carta col·lectiva signada per 1.030 persones i altres consultes individuals (més de 900) que plantejaven la seva preocupació pel fet d'haver estat cridades a formar part de les meses electorals de les eleccions al Parlament de Catalunya del dia 14 de febrer. Consideraven que no era segur ni responsable dur a terme un procés electoral en el marc de la pandèmia de la Covid-19 i que obligar-les a formar part de les meses electorals en aquestes circumstàncies vulnerava el dret a la salut individual i col·lectiva. També es van rebre molts escrits de persones que manifestaven haver presentat les al·legacions a la seva designació com a membres de les meses electorals en el termini establert i la forma escaient, però que no havien rebut resposta a les seves al·legacions en el termini establert normativament.

Per atendre tots aquests casos, el Síndic va contactar directament amb les JEZ per traslladar-los periòdicament, durant els dies previs a la jornada electoral, les situacions plantejades i demanar-los la resolució de les excuses corresponents. Addicionalment, també per fer arribar a les JEZ les seves consideracions en relació amb algunes situacions especialment colpidores de persones a qui s'havien desestimat les al·legacions, tot i tenir una situació material documentada que les permetia ser exonerades d'assistir-hi. A tall d'exemple, el cas d'una persona que patia una patologia respiratòria amb necessitat d'inhalador crònic i que aportava una còpia de l'informe mèdic de l'ICS que ho acreditava, o el d'una persona gran malalta crònica que conviu només amb la seva cuidadora i que no disposava dels coneixements ni dels mitjans per presentar un escrit d'excusa.

> **Cal adoptar mesures per facilitar informes mèdics als usuaris en un termini breu per acreditar la seva situació davant l'Administració electoral**

El Síndic va recomanar a les JEZ que en la resolució de les al·legacions s'apliquessin criteris clars, homogenis i adequats a la situació sanitària extraordinària existent, i va destacar que en un context de pandèmia una persona vulnerable o que sigui cuidadora de persones vulnerables, si ho ha acreditat degudament, no hauria de formar part d'una mesa electoral.

■ **Dificultat per acreditar condicions de salut com a excusa del càrrec de membre de mesa electoral**

Una altra casuística recurrent en les queixes rebudes va ser la de persones designades

com a membres de mesa electoral davant la negativa del seu metge de capçalera a donar-los un informe acreditatiu de la seva situació de salut per presentar al·legacions a la junta electoral corresponent.

Davant aquestes situacions, el Síndic va tramitar una actuació d'ofici en el marc de la qual va traslladar al Departament de Salut que la decisió de no emetre l'informe o de no facilitar-lo dins del termini per poder presentar-lo a la junta electoral deixava les persones afectades indefenses i sense opcions per acreditar la seva condició de salut. Per això, va suggerir que es facilitessin els informes de salut a totes les persones que els demanessin, i en cas que la finalitat fos aportar-los com a al·legació a la junta electoral per valorar la seva possible exempció per formar part d'una mesa electoral, calia procurar facilitar-los com més aviat millor. En atenció al suggeriment, el Departament Salut va emetre una instrucció explicativa adreçada a tots els CAP sobre aquesta circumstància tot recordant el deure de fer aquests informes mèdics en un temps breu.

Garantia del dret de sufragi actiu

Davant la possible afectació del dret de sufragi actiu a causa de les restriccions derivades de les mesures de control de la pandèmia i atenent a la dificultat de salvaguardar la salut pública i individual de l'electorat, el Síndic va crear una comissió independent d'assessorament sobre la garantia del dret de sufragi actiu integrada per reconeguts experts en els àmbits sanitari, epidemiòleg i constitucionalista. Amb el suport d'aquesta comissió, el Síndic va presentar una addenda a l'informe La garantia del dret de sufragi actiu en les eleccions al Parlament de febrer de 2021 en el marc de l'actual pandèmia, en què s'analitzaven els possibles escenaris epidemiològics, els riscos del vot presencial de les persones aïllades o en quarantena per la Covid-19 i quin podria ser el fonament jurídic d'un eventual ajornament de les eleccions.

En el marc de l'informe es va recomanar un pacte entre el Govern de Catalunya i el conjunt de les candidatures que concorrien a les eleccions sobre les decisions a prendre al voltant de la convocatòria electoral al Parlament de Catalunya i una renúncia explícita a qualsevol ús electoralista, i també adoptar mesures per garantir que totes les persones amb dret de sufragi actiu el poguessin exercir sense posar en risc la seva salut ni la salut pública. També va reclamar estendre al màxim totes les mesures que permetessin el vot no presencial, especialment per a les persones positives, contactes estrets i persones vulnerables.

Mesures i protocols adoptats pel Govern per al desenvolupament de la jornada de votació

Davant la convocatòria electoral del dia 14 de febrer, i tenint en compte el context de pandèmia, el Síndic va formular unes consideracions i recomanacions adreçades a la Generalitat de Catalunya i a la Junta Electoral Central amb la voluntat de minimitzar els riscos per a la salut pública. Entre d'altres, el Síndic va incidir en la necessitat de buscar mecanismes de sufragi no presencials per a persones contagiades o contactes estrets a partir del dia 5 de febrer a la tarda, quan el vot postal ja no estigués disponible.

Quant a les mesures i els protocols adoptats pel Govern per al desenvolupament de la jornada de votació, al seu torn, el Síndic va remarcar la necessitat d'adoptar mesures per evitar que la persona designada per suplir els membres de les meses electorals que no es presentessin el dia de la votació fossin electors vulnerables amb relació a la Covid-19.

> La JEC va traslladar algunes de les recomanacions del Síndic en relació amb les eleccions del 14F a les juntes electorals de zona

Pel que fa a la mesura segons la qual "els votants no es retiraran la mascareta a excepció que la mesa els requereixi de fer-ho de forma puntual per facilitar-ne la identificació", el Síndic va recomanar fer un ús molt restringit d'aquesta possibilitat, i que

quan fos necessari retirar la mascareta es garantís la màxima distància possible amb la resta de persones presents (persones de la mesa o persones presents a la sala).

Quant a la franja de la darrera hora de votació, recomanada per a persones positives i contactes estrets de pacients Covid-19 i per a la qual es va preveure proveir els membres de les meses d'un equip de protecció individual (EPI), el Síndic va recordar que, per posar-se i treure's l'EPI correctament, cal formació específica i ajuda d'una altra persona formada que verifiqui que el procés es fa correctament. També va cridar l'atenció sobre el fet que no són aconsellables, per la sensació de falsa seguretat que podrien donar, ni la utilització de guants o bates ni els tests ràpids d'antígens que va proposar Cat Salut als membres de les meses els dies previs a les eleccions.

També va incidir en la necessitat de reforçar la formació dels membres de les meses electorals i de la resta de persones que participessin en el procés electoral, tant en relació amb els aspectes sanitaris específics de les eleccions en el marc de la pandèmia com pel que fa a qüestions de caràcter ètic, tot evitant qualsevol forma de rebuig o estigmatització de les persones, particularment les que votessin en la franja horària recomanada per a persones contagiades i contactes estrets.

La Junta Electoral Central va traslladar al Síndic un escrit en el qual s'explica que algunes de les seves recomanacions van ser traslladades a les juntes electorals de zona (JEZ). Quant a la recomanació de cercar mecanismes de sufragi no presencials per a les persones contagiades o els contactes estrets a partir de la data en què finalitzava el període de vot per correu, però, la JEC va considerar que no era possible, d'acord amb la normativa electoral vigent, i que es considerava suficient el protocol específic amb franges horàries establertes per la Generalitat de Catalunya.

■ L'exercici del dret de vot per part de col·lectius específics

Les restriccions d'alguns drets, especialment relacionats amb la lliure mobilitat de les persones, a causa de la situació de pandèmia, va condicionar l'exercici del dret de vot d'alguns col·lectius. És el cas de les persones grans residents en centres residencials respecte de les quals el Departament de Salut de la Generalitat, els dies previs a la jornada electoral, havia acordat la suspensió temporal de les sortides curtes (de menys de tres dies), i també havia recomanat evitar les visites familiars i substituir-les amb eines telemàtiques.

El Síndic va rebre queixes de familiars de persones grans que vivien en centres residencials que es negaven a autoritzar la sortida dels seus familiars per a la jornada de votació. També es van rebre algunes consultes de persones que manifestaven la seva preocupació a causa de la negativa d'alguns notaris a desplaçar-se a centres residencials per dur a terme el procediment per garantir el dret de vot per delegació amb autorització notarial.

> **El Síndic va demanar mesures complementàries per garantir el dret de vot de les persones grans residents en centres i que no es poden desplaçar**

A criteri del Síndic, les situacions descrites i el possible manteniment de les restriccions de les sortides curtes dels residents en centres a causa de la pandèmia afectaven el dret de vot d'aquestes persones. D'acord amb això, va demanar mesures complementàries a les existents per garantir el dret de vot de totes les persones grans que vivien en centres residencials i que, previsiblement, no es podrien desplaçar a dipositar el seu vot en urna, bé per motius de limitació física o per raons mèdiques, bé per la possibilitat que s'allarguessin les mesures de limitació de mobilitat establertes.

En aquesta línia, va suggerir al Departament d'Acció Exterior, Relacions Institucionals i Transparència impulsar, amb caràcter urgent, un circuit de col·laboració i coordinació amb el Col·legi de Notaris de Catalunya per informar a bastament les persones residents en centres per a gent gran de la possibilitat d'exercir el dret de vot delegat amb autorització notarial per correu, i per facilitar a aquest col·lectiu la tramitació del vot delegat. També va demanar a la JEC ampliar

el termini de sol·licitud del vot per correu per a aquests casos.

El vot per correu

Pel que fa a l'exercici del dret de vot per correspondència, val a dir que, tot i que el nombre de sol·licituds des del territori nacional va créixer en més de 350% en relació amb la darrera contesa, aquest increment no va suposar un augment significatiu de les queixes rebudes pel Síndic en relació amb aquest mecanisme.

Dins de les queixes relacionades amb l'exercici del vot per correu cal destacar les presentades per persones que van demanar exercir el dret de vot per correu i que en el moment de lliurar el vot al funcionari de correus que els portava la documentació necessària per votar no van adjuntar, dins del sobre adreçat a la mesa electoral, el certificat censal.

> El Síndic va col·laborar amb la Direcció General de Participació Ciutadana i Processos Electorals per millorar la informació sobre el vot per correu

Tot i ser conscients que la competència de l'administració de correus i dels seus funcionaris no recau sobre l'Administració autonòmica, i que no correspon als funcionaris de correus informar sobre la mecànica del vot, el Síndic va intervenir en el marc de col·laboració establerta amb la Direcció General de Participació Ciutadana i Processos Electorals per suggerir que es traslladés la problemàtica detectada als funcionaris de correus. La Direcció General va acordar donar més informació sobre la mecànica del vot per correu en cas que l'elector triés dipositar el vot en el mateix moment de rebre'l mitjançant el funcionari de correus.

D'altra banda, i pel que fa als terminis de la tramitació del vot per correu i a la garantia de l'exercici del dret de sufragi per part de les persones positives o dels seus contactes estrets, el Síndic va suggerir a la JEC ampliar el termini de sol·licitud del vot per correu fins a la data més propera possible al 14 F perquè aquests col·lectius poguessin demanar-lo i no haguessin de desplaçar-se als col·legis electorals. El Síndic va recordar que aquest tipus de mesura ja s'havia pres en altres ocasions, en atenció a circumstàncies extraordinàries. La JEC no va acceptar el suggeriment d'ampliar el termini per sol·licitar el vot per correu més enllà del 5 de febrer, i va posar de manifest que aquesta decisió posaria en risc que el vot per correu pogués arribar a temps a les meses electorals.

> S'han tornat a rebre queixes per la dificultat del procediment de vot des de l'exterior

Pel que fa a les persones que van demanar exercir el dret de vot per correu des de l'exterior es van rebre algunes queixes, la majoria de les quals relacionades amb la demora per rebre la documentació per poder votar, pel fet que aquesta documentació es va rebre un cop finalitzat el termini de lliurament del vot, per la dificultat del procediment en si mateix o per problemes tècnics que van impedir exercir el dret de vot o obtenir la informació per exercir-lo.

També es van rebre algunes queixes de persones que voten des de l'exterior, que consideren que no tenen garanties que el seu vot arriba temps per a l'escrutini general. Es tracta d'una situació que es produeix en gairebé totes les conteses electorals i sobre la qual el Síndic ha cridat l'atenció en diferents ocasions, atès que, tal com han explicat les autoritats electorals, no és possible de fer un seguiment de si els vots emesos en urna en delegacions consulars efectivament entren a les urnes de les meses electorals que els corresponen per a l'escrutini.

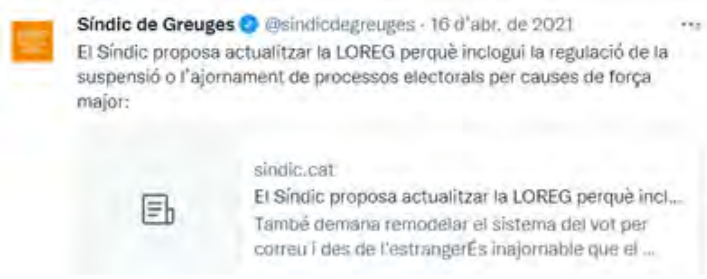
> No hi ha mecanismes que permetin garantir que els vots emesos en delegacions consulars efectivament entren a les urnes de les meses electorals

En relació amb el tràmit del vot des de l'exterior, a més, el Síndic va tramitar una actuació d'ofici per demanar a la JEC ampliar el termini per sol·licitar el vot des de l'exterior durant almenys quatre dies, més enllà del 19 de gener, atenent a la circumstància excepcional que entre els dies 15 i 19 de gener va estar suspesa la convocatòria electoral del 14 de febrer i, per tant, van estar suspesos els terminis del calendari electoral. La JEC va decidir, mitjançant l'Acord 48/2021, ampliar el termini de sol·licitud a l'Oficina del Cens electoral del vot dels electors residents de manera permanent a l'estranger (CERA) i dels electors residents temporalment a l'estranger (ERTA) fins al 26 de gener de 2021.

Garantia del dret a presentar candidatures electoral i a ser elegit

Les restriccions derivades de les mesures per atendre la pandèmia també van suposar l'afectació d'altres elements que formen part del procés electoral entès en sentit ampli, com ara la presentació de nous grups o agrupacions polítiques sense representació parlamentària com a candidatures a la contesa electoral del 14-F.

La normativa vigent sobre la recollida dels avals per a la presentació d'aquestes candidatures de nous grups o agrupacions polítiques reconeix la possibilitat de donar suport a les possibles candidatures mitjançant firmes en paper o mitjançant el sistema de certificació electrònica general (com l'incorporat en el DNI), però no té en compte cap mesura d'acreditació electrònica de la identitat dels electors que no disposen d'aquest tipus de certificats, com ara una clau de tramitació telemàtica (CTT) o un altre tipus de procediment de certificació electrònica.



> **Les restriccions per la pandèmia van limitar la recollida d'avals de manera presencial, i això va afectar el dret de participació en els afers públics**

Les restriccions de mobilitat, sumades a les recomanacions sanitàries de distanciament social, van limitar la recollida d'avals de manera presencial, com s'ha fet tradicionalment, la qual cosa va afectar negativament la plena garantia del dret dels electors a participar dels assumptes públics amb la presentació de candidatures. La previsió legal que autoritza la presentació d'avals mitjançant signatura o certificat electrònic, a criteri del Síndic, no resol aquesta dificultat, atès que la majoria de la població en edat de votar no disposa d'un certificat electrònic o d'una signatura electrònica.

En relació amb aquesta situació, el Síndic va recomanar a la JEC establir un sistema d'aval d'aquestes candidatures mitjançant una clau de tramitació telemàtica (CTT) o un altre tipus de procediment que permeti certificar electrònicament la identitat de l'elector i que es pugui obtenir per via telemàtica en el mateix moment en què l'elector dona el seu suport a l'agrupació política que vol poder avalar una candidatura.

33. DRETS DE L'OPOSICIÓ EN L'ÀMBIT MUNICIPAL. EL DRET DELS GRUPS MUNICIPALS DE PRESENTAR PROPOSTES DE RESOLUCIÓ PERQUÈ SIGUIN DEBATUDES I VOTADES EN EL PLE

En el marc de la participació, i de l'exercici del dret de control de l'acció del govern per part dels grups a l'oposició, enguany el Síndic ha tramitat la queixa d'un grup municipal de l'Ajuntament de Castellbisbal i una altra d'un grup de l'Ajuntament de Mollet del Vallès per la seva disconformitat amb el criteri adoptat per l'alcaldia per a l'acceptació de les mocions proposades pels grups municipals en el ple.

En el primer cas s'assenyalava que la moció, no inclosa en l'ordre del dia del Ple, havia estat debatuda en el si de la Comissió Informativa i tots els grups municipals, excepte el proposant, s'hi havien posicionat en contra. En relació amb això, s'argumentava que si el dictamen de la Comissió Informativa era contrari a l'aprovació de la proposta, amb el vot dels representants de tots els grups excepte el proposant, aquest també seria el resultat de la votació en el Ple, per la correlació de forces representades.

En aquest cas, el Síndic va recordar que l'article 106 de la Llei municipal i de règim local de Catalunya estableix com un dret dels grups municipals la possibilitat de presentar propostes de resolució perquè siguin debatudes i votades en el ple. Alhora, la Llei no sotmet a un judici previ d'oportunitat aquestes propostes per part de l'alcaldia o la resta de grups municipals, sinó que és una facultat dels grups condicionada només al fet que es presentin abans de la convocatòria del ple. Això, en tant que és el ple, i no la comissió informativa corresponent, el competent per acordar el que estimi oportú amb relació a la proposició presentada. Altrament, s'estaria substituint la valoració que correspon al ple, i l'acord corresponent, pel dictamen de la comissió informativa, que, si bé ha de dictaminar (favorablement o desfavorablement) una proposta de resolució, no està facultada legalment per decidir sobre la inclusió de l'assumpte en l'ordre del dia del ple.

D'acord amb això, el Síndic va valorar que s'hauria d'haver inclòs la proposta de resolució presentada pel grup promotor de la queixa en l'ordre del dia del ple i suggereix a l'Ajuntament de Castellbisbal corregir aquesta situació, de manera que s'incorpori a l'ordre del dia de la següent sessió plenària que es porti a terme, llevat que ja s'hagi tractat aquest assumpte en una altra sessió o que la proposta hagi estat retirada pel promotor de la queixa.

> **La formulació de propostes d'acord per al debat plenari és una expressió del dret a la participació política representativa dels membres de la corporació**

Quant a l'Ajuntament de Mollet del Vallès, el grup interessat assenyalava que el mes de setembre de 2019 es va comunicar a la junta de portaveus prèvia al ple (tan sols quatre dies abans i inicialment de paraula) un canvi en relació amb les mocions sobre assumptes que es considera que no són competència del ple i que no s'admetria que anessin a debat. També se'ls va informar que les mocions que instessin el govern a fer alguna cosa o que fossin propostes d'actuació no passarien com a moció –i, per tant, amb debat i votació–, sinó com a precs, la qual cosa, considera, restringeix els drets de participació i control de l'acció del govern per part dels grups de l'oposició.

Amb aquest criteri, segons exposava el grup promotor de la queixa, es va rebutjar incloure dins l'ordre del dia dues mocions d'un grup municipal: una sobre el suport a OpenArms i una altra sobre suport a familiars d'un detingut (CDR), veí de Mollet. També, quatre mocions que versaven sobre assumptes de competència municipal, com ara la gestió dels empadronaments de persones que resideixen al municipi sense títol d'ocupació, la formació de la policia local, l'actuació municipal per prevenir els efectes d'episodis de calor intensa o la gestió de la suspensió d'alguns

esdeveniments de la festa major a causa de les mesures de seguretat per la pandèmia de la Covid-19. Com que no es va admetre la presentació de les mocions dins l'ordre del dia, no se'n va poder parlar ni hi va haver cap posicionament sobre d'aquests temes.

Pel que fa a l'Administració municipal, l'informe de secretaria assenyala que "si la intenció és plantejar una proposta d'actuació a l'òrgan competent, es pot formular un prec, de conformitat amb les facultats de control que la legislació atorga als grups municipals i que estableix l'article 64 del ROM.

A banda de les consideracions sobre el dret dels grups municipals de presentar propostes de resolució perquè siguin debatudes i votades en el ple i d'altres sobre la facultat de l'alcaldia d'establir l'ordre del dia de les sessions i d'ordenar el debat, en aquesta ocasió el Síndic va recordar que la formulació de propostes d'acord per al debat plenari és una expressió del dret a la participació política representativa que tenen tots els membres de la corporació.

> **Cal conjugar la preservació de la legalitat de l'actuació de l'Administració amb la garantia del dret de participació en els afers públics dels grups de l'oposició**

Així doncs, les propostes de moció presentades pels grups municipals per ser incloses en l'ordre del dia de les sessions del ple en què manqui competència també poden ser incloses en l'ordre del dia, debatudes i votades per arribar a acords, sempre que l'acord així adoptat no tingui un contingut executiu o obligatori per a l'ajuntament. En els casos en què es considera que la proposta pot excedir les competències municipals, doncs, caldrà valorar la possibilitat de tractar-la com a moció no resolutiva o com a proposta d'actuació per traslladar a altres administracions, o bé acordar, si escau, amb els promotors de la iniciativa, sotmetre la proposta a consideració del ple per explorar instruments de col·laboració amb l'administració competent que permetin articular aquella iniciativa. Es tracta d'opcions viables, bé en exercici de la funció de qualificació de les propostes dels grups municipals que correspon a l'alcaldia, o bé acordant amb el grup municipal proposant modificar la proposta d'acord plenari en els termes indicats.

El Síndic també va recordar que, d'acord amb els pronunciaments del Tribunal Constitucional sobre les facultats de limitar la tramitació (debat i votació) de propostes d'acord presentades pels grups de l'oposició en les assemblees legislatives (i en el cas concret, al Parlament de Catalunya), si les propostes d'acord presentades pels grups de l'oposició per ser debatudes en les sessions plenàries no poden ser qualificades de manifestament inconstitucionals, l'òrgan competent per determinar l'ordre del dia i per a l'ordenació del debat (la mesa, en el cas del Parlament, o l'alcaldia, en el cas dels plens municipals) no pot limitar-ne la tramitació, el debat i la votació.

Així doncs, s'insisteix que s'ha de poder arribar a un punt d'equilibri que permeti preservar la legalitat de l'actuació de l'Administració local sense posar en risc el dret de participació en els afers públics dels grups de l'oposició, fins i tot en cas que l'òrgan competent per fixar l'ordre del dia i ordenar el debat consideri que una proposta d'acord presentada per debatre-la i votar-la en el ple pot ser qualificada de manifestament inconstitucional. Seguint la línia de la jurisprudència esmentada, aquest equilibri implica reconèixer la possibilitat de debatre en seu plenària les diferents mocions proposades pels grups municipals i d'adoptar acords, tenint present que no en tots els casos els acords adoptats poden tenir força executiva.

D'acord això, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Mollet del Vallès adoptar les mesures necessàries per garantir que totes les propostes d'acord presentades pels grups municipals per ser debatudes i votades en sessió plenària poguessin ser sotmeses a la consideració del ple i que es pogués debatre i votar sobre els acords proposats, encara que en alguns casos els acords adoptats poguessin tenir un abast diferent del plantejat inicialment.

ACTUACIONS D'OFICI

AO 00009/2021
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a la garantia del pluralisme polític i social, la igualtat, la proporcionalitat i la neutralitat informativa en període electoral

A l'Estat espanyol s'aplica la doctrina dels coneguts com a *blocs electorals*, a partir de la qual s'ordena el repartiment dels espais informatius durant els períodes electorals, delimitant-los en el temps en funció de la representativitat obtinguda per cada força política en les eleccions precedents de la mateixa naturalesa. Aquesta mesura ha estat àmpliament criticada, des de fa més d'una dècada, pel col·lectiu de professionals de la informació.

En ocasió de la convocatòria a les eleccions al Parlament de Catalunya per al 14 de febrer de 2021, el Síndic va voler insistir en la possibilitat d'incloure fórmules més flexibles que els blocs electorals que permetin un marge d'apreciació als professionals de la informació en l'ordenació del temps dedicat en les emissions de la informació electoral, sense que això signifiqui deixar de banda l'objectiu de neutralitat informativa i que els electors puguin decidir la seva opció política de forma lliure i informada.

AO 00012/2021
Finalitzada

Necessitat d'ampliar el termini de sol·licitud de vot des de l'exterior que va quedar suspès pel Decret 1/2021 de la Generalitat de Catalunya

Mitjançant el Decret 1/2021, de 15 de gener, la convocatòria d'eleccions al Parlament de Catalunya per al dia 14 de febrer de 2021 es va deixar sense efecte a causa de la crisi sanitària derivada de la pandèmia de la Covid-19. El 19 de gener, però, el Tribunal Superior de Justícia de Catalunya va suspendre el Decret. Tenint en compte, doncs, que entre els dies 15 i 19 de gener va estar suspesa la convocatòria electoral i, per tant, suspesos els terminis del calendari electoral fins a una nova convocatòria, els potencials electors residents a l'exterior van deixar de dur a terme les gestions per demanar el seu vot des de l'exterior (vot pregat).

El Síndic, doncs, va traslladar a la Junta Electoral Central la necessitat d'adoptar les mesures pertinents per garantir la plena vigència del dret de sufragi actiu dels ciutadans catalans residents temporalment o permanent a l'exterior, de manera que poguessin sol·licitar el vot des de l'exterior durant almenys quatre dies més.

AO 00014/2021
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a la garantia del dret de vot i altres drets fonamentals de les persones positives de Covid-19 i els seus contactes directes

A començaments de 2021 el Síndic va rebre centenars de queixes de persones que manifestaven la seva disconformitat amb el fet que tinguessin lloc les eleccions del 14 de febrer, atesa la situació sanitària del moment, i que plantejaven dubtes sobre les garanties per a l'exercici del dret de vot i sobre els nomenaments de càrrecs a les meses electorals.

El Síndic va suggerir a l'aleshores Departament d'Acció Exterior, Relacions Institucionals i Transparència que sol·licités a la Junta Electoral Central, d'una banda, que adoptés les mesures necessàries per garantir el dret del vot no presencial de les persones contagiades i dels seus contactes estrets en les eleccions al Parlament de Catalunya del 14 de febrer, si esqueia ampliant el termini de la sol·licitud del vot per correu per a aquest col·lectiu; i d'altra banda, que establís un procediment excepcional de vot per correu per a les persones que durant els deu dies anteriors a la data prèvia a les eleccions haguessin estat confirmades com a positius de SARS-coV-2 i per a les persones que el Departament de Salut certifiqués que eren contactes estrets d'aquestes persones i que per tant havien de romandre confinades.

AO 00020/2021
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a la garantia del dret de vot de persones que viuen en residències per a la gent gran

El síndic va valorar que la possibilitat d'haver de prendre noves mesures de restricció social i de mobilitat durant les setmanes de campanya electoral de gener i febrer de 2021, sumades a la suspensió temporal de les sortides curtes (de menys de tres dies) dels residents en centres residencials a causa de la pandèmia de Covid-19, podia afectar el dret de vot d'aquestes persones.

Per això, va obrir una actuació d'ofici i va suggerir a l'aleshores Departament d'Acció Exterior, Relacions Institucionals i Transparència que impulsés un circuit de col·laboració i coordinació entre el Col·legi de Notaris de Catalunya i els responsables del Departament de Salut i de l'aleshores Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, per informar les persones que viuen en centres residencials per a gent gran de la possibilitat d'exercir el dret de vot delegat amb autorització notarial per correu. També va suggerir a la Junta Electoral Central que ampliés el termini de sol·licitud del vot per correu per als casos a què fan referència els articles 72.c de la Llei orgànica 5/1985, de 19 de juny, de règim electoral general (LOREG), i 8 del Reial decret 605/1999, de 16 d'abril, de regulació complementària dels processos electorals.

AO 00036/2021
Finalitzada

Incidències amb els equips de protecció individual en alguns col·legis electorals durant les eleccions del febrer de 2021

El Síndic va obrir una actuació d'ofici després de tenir coneixement que en un col·legi electoral de Barcelona no es van subministrar a les persones que formaven part de les meses electorals els equips de protecció individual (EPI) que s'havien anunciat, sinó que es van repartir bates de laboratori. En altres col·legis en què sí que es van repartir els EPI no es va proporcionar als membres de les meses electorals les instruccions ni la formació corresponent sobre com posar-se'ls i treure-se'ls.

En el marc d'aquesta actuació d'ofici, es va suggerir a l'aleshores Departament d'Acció Exterior, Relacions Institucionals i Transparència que en el futur informés amb més precisió sobre els processos que poden afectar el desenvolupament de les conteses electorals.

AO 00037/2021
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a la inclusió de paperetes blanques als sobres de documentació per votar en urna per a les eleccions del 14 de febrer de 2021 en la documentació enviada per la Generalitat als votants

Com a mesura per a la seguretat dels electors en el marc de les eleccions al Parlament de Catalunya del 14 de febrer de 2021, la Generalitat va enviar totes les paperetes dels principals partits als domicilis, amb la intenció de minimitzar els casos en què els electors haguessin d'agafar les paperetes a les meses dels col·legis electorals. Ara bé, entre les paperetes enviades als electors, n'hi havia de blanques. Alguns electors van interpretar que el paper en blanc era per emetre un vot en blanc, però d'acord amb l'article 96.5 de la LOREG només es considera vot en blanc, però vàlid, el sobre que no contingui cap papereta.

Tot i que segons les xifres oficials sembla que en algun cas sí que es va utilitzar el full en blanc com a papereta en blanc, aquest fet no va tenir cap implicació real en el resultat de les eleccions. Tot i això, el Síndic va suggerir a la Generalitat de Catalunya que adoptés les mesures necessàries per evitar que en un futur es tornin a produir situacions semblants, i que en futures conteses electorals s'expliqui clarament a la ciutadania com es pot votar en blanc correctament.

AO 00082/2021
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a la necessitat de regular la possibilitat de les administracions públiques de bloquejar els usuaris particulars a les xarxes socials

El Síndic ha obert una actuació d'ofici després de rebre diverses queixes de persones que exposaven que havien estat bloquejades a les xarxes socials d'alguna administració autonòmica o ens local.

Les administracions afectades han argumentat que la causa d'aquests bloquejos ha estat el mal ús de les xarxes i la comunicació de missatges insultants i contraris a les normes de les xarxes socials, però en cap dels casos coneguts s'ha trobat que l'Administració disposés d'una regulació sobre les condicions d'ús de les xarxes per part dels ciutadans.

AO 00084/2021
Finalitzada

Multes imposades pel Tribunal Constitucional als membres de la comissió electoral per desobediència de les resolucions destinades a impedir la celebració del referèndum de 2017

El Síndic va obrir una actuació d'ofici en el marc de la qual va enviar a diverses autoritats del Consell d'Europa una carta sobre les multes imposades pel Tribunal Constitucional als membres de la comissió electoral per haver desobeït les resolucions destinades a impedir la celebració del referèndum de l'1 d'octubre de 2017 i la posterior persecució penal per desobediència.

UNIVERSITATS, CULTURA I LLENGUA

34. L'EQUITAT EN L'ACREDITACIÓ DEL CONEIXEMENT D'UNA TERCERA LLENGUA EN FINALITZAR ELS ESTUDIS UNIVERSITARIS

L'any 2017 el Síndic va obrir una actuació d'ofici arran de diverses queixes plantejades referents a la imminent aplicació de l'article 211 de la Llei 2/2014, de 27 de gener, en virtut del qual els estudiants universitaris que havien iniciat els estudis de grau durant el curs 2014/2015 havien de demostrar, per poder obtenir la titulació de grau, que havien assolit el nivell B2 de competència d'una llengua estrangera.

En aquestes queixes es denunciava, principalment, que la formació que es garantia en el sistema públic, a les etapes d'educació infantil, primària, secundària, i també en molts estudis universitaris, no permetia assolir el nivell de competència d'una llengua estrangera exigit en finalitzar els estudis universitaris.

En aquest sentit, d'acord amb les proves d'avaluació del nivell de coneixement d'idiomes fetes a l'alumnat en l'etapa prèvia a l'entrada a la universitat, es constatava que hi havia dificultats per garantir el nivell B2 d'una llengua estrangera a una gran part dels alumnes que havien cursat els estudis a Catalunya.

A més, hi havia una correlació entre els resultats competencials en aquest àmbit i el nivell socioeconòmic i sociocultural de l'alumnat; correlació que el Departament d'Educació valorava que era l'equivalent a la que hi ha en tots els àmbits competencials.

D'acord amb les proves anuals de competències bàsiques, que, de manera específica, l'any 2017 van avaluar el nivell de llengua anglesa, un 66% dels alumnes a quart d'ESO assolien l'objectiu marcat en el document estratègic "Ofensiva per a l'èxit educatiu 2012/2018" (assolir el nivell B1 en finalitzar l'ESO). Un 62% dels alumnes, però, afirmaven que feien activitats extraescolars en llengua anglesa, la major part dels quals (54,6%) en l'àmbit privat.

D'altra banda, entitats i alumnes dislèctics, amb problemes auditius o altres problemes relacionats amb l'aprenentatge del llenguatge denunciaven la manca de consideració de les dificultats específiques d'aquests col·lectius a l'hora d'assolir el nivell de llengua estrangera exigit i la manca d'adaptació metodològica en la formació i l'avaluació de les llengües estrangeres. Es demanava preveure una exempció del requisit de tercera llengua per a aquests col·lectius d'estudiants. L'Administració considerava que, amb les adaptacions adequades, no s'hauria d'inhibir aquest alumnat d'assolir el domini d'una llengua estrangera.

Són diverses les mesures aplicades des del moment de l'aprovació de l'article 211 de la Llei 2/2014 fins l'actualitat per millorar el coneixement d'idiomes estrangers tant en els nivells d'educació obligatòria com postobligatòria i universitària. El programa Parla 3, els ajuts MOBINT, les convocatòries Interlingua, el conveni CIFALC, el programa MOOC's, l'aplicació mòbil "Guies de conversa universitària", el reforç de les escoles oficials d'idiomes i la IOC, entre d'altres, en són alguns exemples.

> **Amb la nova regulació s'han atès els suggeriments del Síndic, que ha demanat que es garanteixi l'aprenentatge de llengües estrangeres de manera equitativa**

Tot i així, els nivells de coneixement d'una tercera llengua assolits per l'alumnat no es consideren suficients encara avui. Ja en un primer moment, i a instàncies del Consell Interuniversitari de Catalunya (CIC), el Govern va modificar l'article 211 de la Llei 2/2014 mitjançant l'aprovació de la Llei 1/2018, de 8 de maig, que ajornava l'exigència del requisit de coneixement de llengua estrangera i la limitava a l'estudiantat de grau universitari que iniciava els seus estudis durant el curs 2018/2019, amb la finalitat d'evitar perjudicis als estudiants i de facilitar i fer

més viable l'assoliment de l'objectiu fixat per aquesta norma.

L'article 211 de la Llei 2/2014 encomanava al departament competent en matèria d'universitats vetllar, a través del CIC, pel desenvolupament del procediment d'acreditació.

En exercici d'aquesta atribució, enguany la Comissió de Política Lingüística del CIC constata de nou que l'exigència d'acreditació del nivell B2 d'una tercera llengua per a tot l'estudiantat universitari en acabar els estudis no s'ajusta a la realitat i no permet garantir adequadament que tot l'estudiantat que finalitza els estudis assoleixi les competències en terceres llengües que són necessàries per al seu desenvolupament acadèmic, personal i professional.

Per aquest motiu, mitjançant l'Acord sobre l'aprenentatge i acreditació de terceres llengües en el sistema universitari de Catalunya, aprovat el març de 2021 pel CIC, s'aproven mesures i actuacions per potenciar la formació lingüística i modificar el model d'ajuts per a la formació i acreditació de les llengües, a fi de poder millorar-ne l'efectivitat i garantir la igualtat d'oportunitats. Al mateix temps, s'acorda oferir una regulació més flexible, àmplia i adaptable a les possibilitats i les necessitats dels estudiants tot incrementant l'autonomia universitària.

> **La tercera llengua s'ha d'adquirir en les etapes de primària i secundària obligatòria, tot adaptant la metodologia i l'avaluació a les necessitats especials de l'alumnat**

Mitjançant el Decret llei 22/2021, de 5 d'octubre, de modificació de l'article 211 de la Llei 2/2014, de 27 de gener, s'estableix que l'estudiantat que ha iniciat els estudis universitaris de grau en una universitat catalana el curs 2021-2022 i posteriors ha d'assolir els coneixements i les competències suficients, com a mínim, en una llengua estrangera, en els termes que estableixi la normativa aplicable en els plans d'estudis i altra normativa interna de la universitat.

Aquesta regulació també preveu que l'acreditació de la llengua es pugui obtenir per mitjà de vies alternatives a la presentació de certificats i títols reconeguts pel Marc europeu comú de referència establertes pel CIC, i que es disposi d'adaptacions i exempcions per atendre els supòsits en què hi hagi dificultats importants per a l'adquisició de competències lingüístiques, de manera que es respecti la diversitat.

Així mateix, es preveu que els departaments competents en matèria d'universitats i educació instrumentin de manera coordinada diverses mesures i un calendari d'aplicació per facilitar que l'estudiantat accedeixi a la universitat amb els coneixements i les competències en terceres llengües que li permeti obtenir el nivell desitjat.

Amb la nova regulació s'han atès els suggeriments del Síndic, que sempre ha valorat l'aposta del Govern pel domini de diverses llengües, indicador internacional d'ocupabilitat i de riquesa col·lectiva, tot i que també ha demanat que l'aprenentatge i el coneixement de llengües estrangeres es garanteixin des dels nivells educatius de primària i secundària obligatòria de manera equitativa per al conjunt de l'alumnat, tot adaptant la metodologia i l'avaluació del nivell d'idioma a l'alumne amb algun tipus de trastorn d'aprenentatge que dificulti l'aprenentatge de les llengües.

35. TRANSPARÈNCIA I REASSIGNACIONS DELS ESTUDIANTS UNIVERSITARIS EN LA CONVOCATÒRIA EXTRAORDINÀRIA DE SETEMBRE

S'han presentat diverses queixes que denuncien la manca de transparència del procés de preinscripció universitària en la convocatòria extraordinària de setembre i la manca d'informació actualitzada respecte dels processos de reassignació que es produeixen.

Les llistes d'estudiants preinscrits i l'assignació de places no es poden consultar ni surten publicades i alguns estudiants demanen informació sobre el procés d'assignació i reassignació de l'alumnat i les notes de tall requerides per accedir als diversos estudis. Necessiten aquesta informació a l'hora de poder ordenar les seves preferències en la convocatòria de setembre sobre la base de les expectatives a què es poden atenir d'acord amb les qualificacions obtingudes.

La nota de tall publicada per a cada tipus d'estudi per a la convocatòria de setembre es fa d'acord amb el càlcul de les qualificacions obtingudes pels estudiants en la convocatòria de juny del mateix any que l'han posat en primera opció, juntament amb les places que ofereix cada centre en la convocatòria del mes de setembre.

L'Administració indica que la informació referent a la preinscripció universitària, la PAP, l'assignació de places i la nota de tall estan publicades en el Canal Universitats.

Per a l'assignació de places de les convocatòries de setembre s'estableix un ordre de prioritat, tal com consta en l'apartat "Quota general de places: ordre de prioritat", que es troba dins de l'apartat "Assignació de places i matrícula" del Canal Universitats. Aquest ordre estableix que els estudiants que han superat les PAU en la convocatòria ordinària d'aquest any o d'anys anteriors (ordinària o extraordinària) van per davant dels estudiants que les han superat en convocatòria extraordinària d'enguany.

Respecte de la nota de tall, es fa constar que permet comprovar si es té la nota requerida per a l'accés a un determinat estudi de grau en un moment donat, però aquestes notes són només una referència i poden baixar o mantenir-se en el procés d'assignació i de reassignació de places de cada convocatòria.

L'Administració reconeix que l'única informació que es publica pel que fa a la nota de tall es fa d'acord amb les sol·licituds i les notes dels estudiants que han superat les PAU en la convocatòria de juny o en convocatòries anteriors i no s'actualitza.

> **Els estudiants que fan la preinscripció en convocatòria extraordinària no disposen d'informació respecte de les opcions de ser admesos en els estudis d'elecció**

En aquest sentit, és cert que els estudiants que fan la preinscripció en convocatòria extraordinària no disposen d'informació respecte de les opcions de ser admesos en els estudis d'elecció, ja que les notes de tall que es publiquen no són fidedignes ni orientatives en aquest cas.

El Síndic comprèn la dificultat que comporta la reassignació de places de tota l'oferta universitària a Catalunya i que pot resultar complicat anar recalculant les diferents notes de tall a cada reassignació atenent a les diferents preferències dels estudiants que accedeixen a la universitat per les diferents vies d'accés disponibles i les notes d'admissió que tenen en cada cas.

De tota manera, valora que, igual que s'utilitza aquesta informació per fer les reassignacions d'acord amb els criteris de prioritat establerts, fora oportú que aquesta informació fos pública i transparent en la mesura que fos possible perquè l'estudiant pogués tenir-la en compte a l'hora de valorar opcions i elaborar la llista de preferències.

El Síndic ha suggerit publicar informació sobre les reassignacions i l'actualització de les notes de tall en la convocatòria extraordinària de setembre per tal que els estudiants puguin disposar d'eines a l'hora de decidir les preferències i conèixer de manera transparent quines han estat les diferents reassignacions que s'han fet i d'acord amb quines vies d'accés i notes d'admissió.

> **El Síndic ha suggerit publicar informació sobre les diferents reassignacions i l'actualització de les notes de tall en la convocatòria extraordinària de setembre**

D'acord amb els suggeriments del Síndic, l'Oficina d'Accés a la Universitat (OAU) ha publicat, mitjançant la pàgina web Canal Universitats, les notes de tall de totes les assignacions i reassignacions de la preinscripció universitària de la convocatòria juny 2021, i també de la preinscripció del Màster en Formació del Professorat d'Educació Secundària Obligatòria i Batxillerat, Formació Professional i Ensenyament d'Idiomes. Aquestes publicacions, que impliquen l'actualització contínua de les notes de tall, s'han fet de manera gradual i quasi simultània a cada assignació o reassignació.

Pel que fa a la preinscripció universitària de la convocatòria de setembre 2021, aquestes dades i actualitzacions no s'han publicat, atès que, d'acord amb la informació tramesa, encara no s'ha trobat la manera adequada de presentar-ho en la pàgina web, ja que la prelació en l'assignació de les places, d'acord amb la informació tramesa, és molt més complexa en aquesta convocatòria per la multiplicitat de notes que cal tenir en compte segons l'ordre de prioritat.

Els criteris d'aquest ordre de prioritat (de la quota general de places) es mantenen publicats en el Canal Universitats, i l'OAU indica que continua estudiant la manera de poder publicar aquesta informació de forma concreta i entenedora per a les persones interessades, amb vista a l'increment de la transparència de tots els procediments de l'oficina.

Respecte de la millora del disseny del Canal Universitats per oferir tota la informació de la manera més clara i comprensible possible, s'indica que la previsió és que a finals del 2021 hagi conclòs el redisseny de la pàgina.

36. LES QUOTES LINGÜÍSTIQUES EN EL MODEL EDUCATIU DE CATALUNYA

Arran del recurs 168/2015 interposat al seu dia per l'aleshores Ministeri d'Educació, Cultura i Esport, el Tribunal Superior de Justícia de Catalunya (TSJC) va dictar la Sentència 5201/2020, de 16 de desembre, que fixava una presència del castellà en un ús vehicular mínim del 25% de les hores lectives, que, a més de l'ensenyament de la mateixa llengua, havia d'incloure íntegrament almenys el d'una altra àrea, matèria o assignatura no lingüística curricular de caràcter troncal o anàleg.

La Sentència 5201/2020 va ser impugnada per la Generalitat de Catalunya en cassació i el passat 18 de novembre el Tribunal Suprem va inadmetre a tràmit el recurs, la qual cosa pressuposa que la quota lingüística de l'ús del castellà, com a mínim en el 25% de les hores lectives, queda fixada pels jutges, malgrat que correspon a la Generalitat determinar l'aplicació del règim lingüístic en l'ensenyament, competència que ha exercit mitjançant l'obligatorietat imposada als centres educatius d'establir els projectes lingüístics.

L'establiment d'aquesta quota amb caràcter generalitzat en el conjunt del sistema educatiu interfereix en el marc jurídic vigent i obvia que, d'acord amb les dades disponibles fins ara, el castellà és en realitat llengua vehicular en el sistema educatiu, tal com estableix el mateix marc constitucional.

Al llarg dels anys, el Síndic ha tingut oportunitat de pronunciar-se en diverses ocasions sobre la inexistència d'un conflicte real en aquesta matèria, tal com ho demostren les escasses queixes rebudes a la institució i el fet que fins al 2021 només vuit famílies havien obtingut per via judicial l'aplicació de la quota lingüística del castellà que ara s'imposa amb caràcter general.

L'alt tribunal ha establert que l'existència de diverses llengües oficials imposa un règim de conjunció lingüística en l'ensenyament, la qual cosa significa que totes han de tenir un ús vehicular a l'ensenyament, i també ha interpretat que la manca de referència expressa a l'ús vehicular de la llengua castellana no suposa negar el seu ús en els mateixos termes que el català.

> La jurisprudència constitucional consolidada avala l'actual model lingüístic a l'ensenyament

Enguany els mitjans de comunicació s'han fTanmateix, l'ús vehicular no ha de ser necessàriament simètric, i el mateix Tribunal Constitucional ha admès un ús superior del català en atenció a les necessitats de normalització amb la intenció de pal·liar dèficits històrics. En aquest sentit, el Síndic recorda que a Catalunya el català continua essent minoritari com a llengua inicial i d'ús habitual. D'acord amb les darreres dades disponibles de l'Enquesta d'usos lingüístics a la població, mentre que el 55,1% de la població té el castellà com a llengua inicial, només el 31,0% té el català; i mentre el 48,6% de la població té el castellà com a llengua habitual, en el cas del català aquesta proporció decreix fins al 36,1%.

El règim lingüístic del sistema educatiu de Catalunya prohibeix la separació dels alumnes en centres per raó de la seva llengua habitual (article 11.3, Llei d'educació); exigeix que en finalitzar l'ensenyament obligatori els estudiants han de poder tenir el ple domini de les llengües catalana i castellana, d'acord amb el Marc europeu comú de referència per a l'aprenentatge, l'ensenyament i l'avaluació de les llengües (article 10.1, Llei d'educació), i estableix que el català és la llengua normalment emprada com a llengua vehicular i d'aprenentatge del sistema educatiu (article 11.1, Llei d'educació).

La mateixa llei també estableix que és en el projecte lingüístic, que tots els centres educatius sostinguts amb fons públics han d'elaborar amb autonomia, on s'emmarca el tractament de les llengües al centre i on s'han d'incloure els aspectes que fan referència a l'ús lingüístic i, en tot cas, al tractament del català com a llengua

vehicular i al procés d'ensenyament i aprenentatge del castellà.

Alhora, disposa que el projecte lingüístic ha de servir, en aquest sentit, per dissenyar una estratègia pedagògica que respongui a les necessitats detectades i per promoure el treball col·laboratiu de l'equip docent, que ha d'implementar un model educatiu plurilingüe i intercultural.

> **El model lingüístic implementat a l'ensenyament assegura el coneixement de les llengües oficials, evita la segregació i afavoreix la cohesió social**

Així doncs, la proporció de l'ús de les llengües oficials l'ha de fixar en cada cas el centre educatiu atenent a criteris diversos, d'acord amb les singularitats del projecte educatiu i del model lingüístic i les del mateix alumnat del centre, sense que la generalització de quotes, que ja havia fixat amb anterioritat el TSJC per a casos concrets i particulars, s'hagi de considerar com un mínim de referència vàlid per a tots.

La sentència del TSJC, ratificada pel Tribunal Suprem, assumeix les dades proporcionades pel Departament d'Educació per a una mostra de centres en què la mitjana d'hores d'utilització del castellà és del 18% en el cas de l'educació primària, del 19% en els centres d'educació secundària obligatòria i del 26% en el cas del batxillerat, cosa que evidencia el caràcter vehicular de la llengua castellana en el sistema educatiu.

Així, el model lingüístic de Catalunya assegura el coneixement de les dues llengües oficials per part de tot l'alumnat en finalitzar l'ensenyament obligatori i és un model plenament vàlid, reconegut internacionalment com a bon model pedagògic, de convivència i respectuós amb els alumnes amb independència de les seves necessitats i de la seva procedència.

La recerca demostra que el sistema no és perjudicial per a l'alumnat no catalanoparlant d'origen i que les diferències en els resultats de coneixements entre els alumnes castellanoparlants escolaritzats en català i els seus iguals escolaritzats en castellà no són significatives.

No implementar aquest model educatiu, que gaudeix d'un suport explícit més enllà de les institucions catalanes, pot comportar un risc de segregació social i lingüística i afectar negativament la competència lingüística en llengua catalana dels infants de famílies no catalanoparlants que no tenen ocasió de parlar-la ni de desenvolupar-la en el seu entorn més proper. Igualment, aporta altres beneficis socials com el reconeixement de la diversitat lingüística, tan important en una societat multilingüe com l'actual.

ACTUACIONS D'OFICI

AO 00004/2021
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a l'afectació al dret a la cultura pel tancament de les llibreries els caps de setmana arran de la pandèmia de Covid-19

Una de les mesures establertes per contenir la pandèmia de la Covid-19 va ser el tancament en cap de setmana d'establiments amb una superfície inferior a 400 metres quadrats, amb l'excepció dels establiments dedicats a la venda de productes essencials. Per tant, les llibreries es van veure afectades per aquesta limitació, la qual cosa va suposar una afectació del dret d'accés a la cultura no prou justificat.

Per aquest motiu, el Síndic va demanar al Departament de Cultura que estudiés la possibilitat de revisar la decisió adoptada pel que fa al tancament de les llibreries a partir del 7 de gener de 2021.

Posteriorment, el Departament ha anunciat que el 5 de febrer de 2021 es va aprovar la Resolució SLT/275/2021, que en l'article 9 feia constar que les llibreries quedaven excloses de la limitació i, per tant, podrien obrir el cap de setmana.

AO 00115/2021
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a l'empara legal del lliurament dels enunciats de les PAU 2021 en català

Arran de la mesura cautelar dictada pel Tribunal Superior de Justícia de Catalunya el dia abans de les proves d'accés a la universitat del 2021, segons la qual l'enunciat de les proves havia d'estar disponible en les tres llengües oficials a Catalunya (català, castellà i aranès), el Síndic considera que l'actuació de l'Administració, que lliura normalment en català l'enunciat de les proves a l'alumnat i a demanda en la resta de llengües oficials, té empara normativa en l'Estatut d'autonomia de Catalunya, la Llei d'educació de Catalunya i la Llei de política lingüística, i que el dret d'opció lingüística de l'alumnat ja estava garantit sense la intervenció judicial.

Per aquest motiu, ha posat en coneixement del Comitè d'Experts de la Carta europea per a les llengües regionals o minoritàries del Consell d'Europa aquesta actuació judicial, que sembla obviar el marc normatiu en què s'empara l'actuació de l'Administració educativa.

AO 00186/2021
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a la llengua emprada en el carnet de conduir de les persones residents a Catalunya

El Síndic ha obert una actuació d'ofici arran de la presentació d'una queixa formulada per una persona que ha renovat el seu permís de conduir i que ha advertit que està redactat íntegrament en llengua castellana, a diferència del permís de què disposava fins aleshores en què s'havia fet servir també el català. Per motius de competència, aquesta actuació ha estat adreçada al Defensor del Poble espanyol.

AO 00236/2021
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a la llengua emprada en els avisos de retirada d'un vehicle de la via pública per part de la grua municipal a Barcelona

El Síndic ha obert una actuació d'ofici després de tenir coneixement de l'existència d'un adhesiu col·locat en ocasió de la retirada d'un vehicle de la via pública, que porta el logotip de l'Ajuntament de Barcelona, i que no està redactat en cap de les llengües oficials a Catalunya, sinó en francès i en anglès.

AO 00245/2021
En tramitació

Manca d'atenció d'AENA a l'aeroport de Barcelona a les persones que hi adrecen consultes en català

El Síndic va obrir una actuació d'ofici arran de la denúncia d'una persona que va adreçar una consulta en català a AENA i se li va respondre que l'empresa només disposa del servei de consultes en castellà i en anglès. En el marc d'aquesta actuació d'ofici, el Síndic ha demanat a la Direcció General de Comerç del Departament d'Empresa i Treball que investigui aquest assumpte i que informi la institució del resultat de les actuacions a què doni lloc la comprovació de la negativa de l'empresa pública a atendre les consultes que se li formulen en català en ocasió del desenvolupament de les seves activitats de servei aeroportuari a Catalunya.

AO 00260/2021
Finalitzada

Interferència del poder judicial en el model lingüístic del sistema educatiu

El Tribunal Constitucional ha establert que totes les llengües oficials han de tenir un ús vehicular a l'ensenyament, i també ha interpretat que la manca de referència expressa a l'ús vehicular de la llengua castellana no suposa negar- ne l'ús en els mateixos termes que el català.

El model lingüístic de Catalunya assegura el coneixement de les dues llengües oficials per part de tot l'alumnat en finalitzar l'ensenyament obligatori i és un model plenament vàlid, reconegut internacionalment com a bon model pedagògic, de convivència i respectuós amb els alumnes, amb independència de les seves necessitat i de la seva procedència. No implementar aquest model educatiu pot comportar un risc elevat de segregació social i lingüística, i afectar negativament la competència lingüística en català dels infants de famílies no catalanoparlants, que no tenen ocasió de parlar català en el seu entorn més proper.

S'ha demostrat que el sistema no és perjudicial per a l'alumnat no catalanoparlant d'origen, i que les diferències en els resultats de coneixements entre l'alumnat castellanoparlant escolaritzat en català i l'escolaritzat en castellà no són significatives.

El Síndic ha traslladat aquestes i altres consideracions als departaments d'Educació i de Cultura de la Generalitat de Catalunya, al Ministeri d'Educació del Govern d'Espanya i al Defensor del Poble. En l'àmbit internacional, ha tramès el seu posicionament a l'Associació Internacional de Comissionats de Llengua (IALC) i al Comitè d'Experts de la Carta europea de les llengües regionals o minoritàries del Consell d'Europa (COE).

ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT

INTRODUCCIÓ

En aquest apartat es publica la informació relativa a l'impacte que ha generat l'actuació del Síndic, ja sigui perquè es resol el problema abans de finalitzar l'expedient, ja sigui perquè s'accepten i es compleixen els suggeriments que s'han emès.

Incorpora, de manera detallada, informació quantificada sobre com s'han complert les resolucions del Síndic i, alhora, se centra en el detall de com s'han resolt el conjunt d'actuacions complertes. Cal assenyalar que el fet que s'hagi resolt una actuació no necessàriament vol dir que només s'hagi complert d'una manera, sinó que es poden haver dut a terme diferents actuacions a fi de complir una resolució.

A més, d'acord amb la Llei 24/2009, de 23 de desembre, del Síndic de Greuges, en aquest apartat s'informa de totes les recomanacions i suggeriments del Síndic que no han estat acceptats per part de les institucions objecte d'investigació.

Els casos de compliment que recull aquest apartat es presenten a partir d'una mostra de totes les resolucions complertes durant el 2021. La informació i el resum de tots els casos es poden trobar a l'espai web de les actuacions de 2021 (www.sindic.cat/resolucions).

Val a dir, també, que moltes de les resolucions que es compleixen tenen el seu origen en anys anteriors i, per tant, no necessàriament han d'estar relacionades amb el tipus de queixes que s'han presentat aquest any.

Pel que fa a les resolucions no acceptades, s'han reproduït totes, i s'hi incorpora un resum del problema que va originar la intervenció del Síndic i s'expliquen les raons per les quals l'Administració no ha acceptat les recomanacions i els suggeriments formulats.

Finalment, es recull un informe sobre l'obstaculització i la manca de col·laboració, tal com es defineix en l'article 61 de la Llei 24/2009.

4.1. RESOLUCIONS COMPLERTES

POLÍTIQUES SOCIALS

1. Salut

En l'àmbit de salut, tal com s'ha produït en els darrers dos anys, s'ha reduït substancialment el nombre de compliments o solucions als problemes presentats al Síndic. Aquest fet s'explica, en primer lloc, per la centralització d'esforços i recursos destinats a l'atenció sanitària davant la Covid-19 i, en segon lloc, per la demora en la tramitació dels expedients com a conseqüència de la pandèmia.

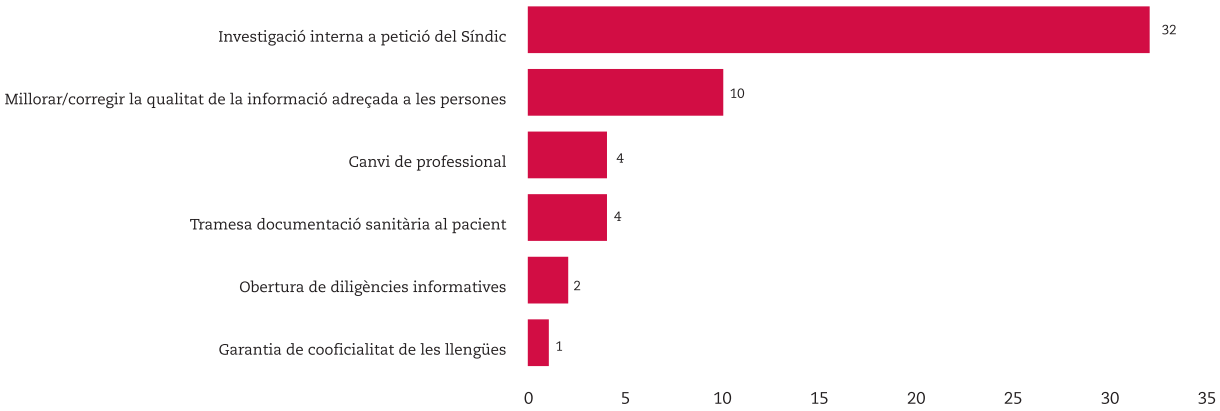
Tot i això, com l'any passat, la majoria de compliments afecten els problemes relacionats amb els drets i deures de les persones interessades (32,1%). El 27,9% afecten les llistes d'espera, el 20,6% la tramitació administrativa i, finalment, el 18,8% les prestacions sanitàries. Cal ressaltar, a diferència d'anys anteriors, que només hi ha un cas en matèria d'infraestructures, gestió i recursos, que afecta la dotació de recursos per a una persona amb una malaltia de salut mental

38. Nombre de compliments per tipus de matèries en l'àmbit de salut

Drets i deures	53	32,1
Llistes d'espera	46	27,9
Tramitació administrativa	34	20,6
Prestacions sanitàries	31	18,8
Infraestructures, gestió i recursos	1	0,6
Total	**165**	**100,0**

En relació amb els drets i deures, davant les queixes pel tracte rebut pel pacient o la disconformitat amb les actuacions seguides pel personal mèdic, fruit de les investigacions del Síndic, en 32 queixes s'ha iniciat una investigació interna a petició de la institució, en 10 ocasions s'ha millorat o corregit la qualitat de la informació adreçada a les persones interessades, o en 4 casos s'ha produït un canvi de professional a petició de la persona interessada. En menor mesura, el Departament de Salut ha accedit a trametre la documentació sanitària al pacient, a garantir la cooficialitat de les llengües o a l'obertura de diligències informatives davant l'actuació sanitària.

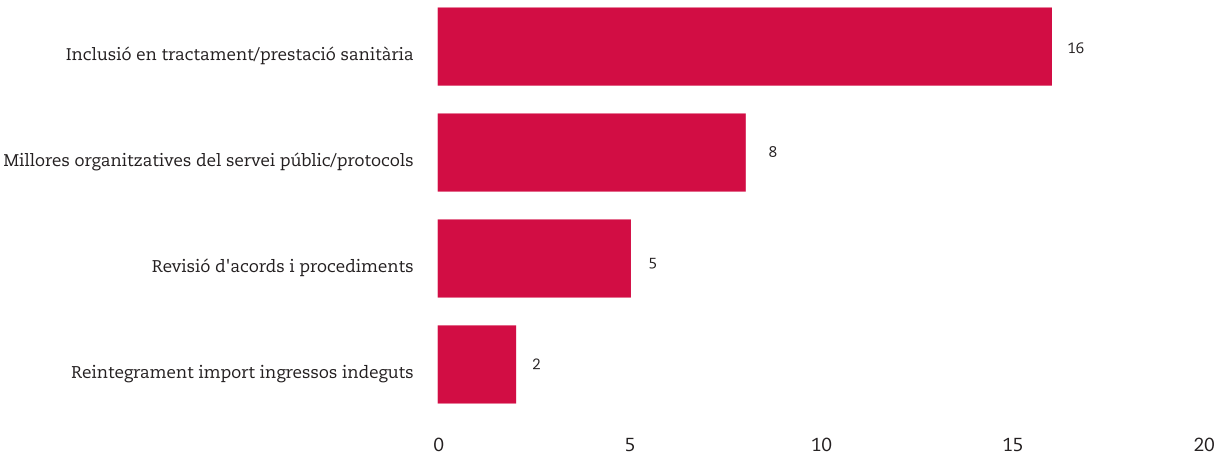
39. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a drets i deures de la ciutadania en l'àmbit de salut



Quant a les llistes d'espera, en 46 casos s'ha establert una data per a la prova diagnòstica, la visita especialitzada o la intervenció quirúrgica, entre d'altres, malgrat la saturació que s'ha produït en centres sanitaris.

Pel que fa a les prestacions sanitàries, en 16 casos s'ha inclòs la persona en un tractament o prestació sanitària, en 8 ocasions s'han millorat els protocols de serveis públics arran de les recomanacions i suggeriments del Síndic, en 5 casos s'han revisat acords i procediments i, en menor mesura, s'ha reintegrat un import per ingressos indeguts.

40. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a prestacions sanitàries



Finalment, tot i afectar l'àmbit de la salut però no elements específics d'aquest àmbit, s'estableix una categoria de tramitació administrativa. En relació amb aquesta qüestió, en 33 casos s'ha donat resposta a les sol·licituds presentades per la ciutadania i en una ocasió s'ha requerit l'Administració perquè doni compliment al tràmit de notificació.

41. Casos concrets en l'àmbit de salut

Q 10469/2020 **Disconformitat amb la llista d'espera per a una intervenció quirúrgica**

Departament de Salut

La promotora de la queixa exposava que després de molts anys de molèsties a l'esquena finalment va ser inclosa en llista d'espera per a una intervenció, però que tenia un termini d'espera d'un any aproximadament, que considerava excessiu.

Atès que la patologia de la promotora fa anys que l'afecta i que manifesta que pateix dolor intens, el Síndic va suggerir al Departament de Salut que valorés de nou el cas per si la pacient fos tributària d'una modificació en la prioritat de la intervenció determinada i, si esqueia, poder avançar la programació de la intervenció.

La promotora de la queixa ha informat que ja se li ha programat la intervenció.

Q 04080/2021 **Disconformitat amb l'atenció prestada a un pacient del centre sociosanitari Sant Jordi de Cornellà de Llobregat**

Departament de Salut

El promotor de la queixa exposava que el seu pare havia ingressat al centre sociosanitari Sant Jordi per recuperar-se després d'haver estat atès al centre hospitalari Moisès Broggi. I afegia que no se li va prestar l'atenció adequada, cosa que va provocar un deteriorament important del seu estat de salut i va haver d'ingressar de nou a l'Hospital Moisès Broggi, on es va detectar que patia desnutrició i deshidratació i on finalment va morir.

El Síndic va suggerir al Departament de Salut que posés els fets en coneixement del Servei d'Avaluació i d'Inspecció d'Assistència Sanitària a fi que obrís una investigació, i que informés el promotor del resultat de les investigacions.

El Departament ha informat que, un cop analitzats els fets, el Servei d'Avaluació i d'Inspecció d'Assistència Sanitària ha proposat incoar un expedient sancionador al centre sociosanitari Sant Jordi.

Q 05918/2021 **Queixa relativa a la priorització en la vacunació de Covid-19 de les persones cuidadores en cas de dependència reconeguda**

Departament de Salut

El promotor de la queixa exposava que havia demanat accedir a la vacunació com a cuidador de la seva mare, que tenia reconeguda una discapacitat i patia dues malalties cròniques. Considerava que aquesta circumstància li hauria de comportar la priorització en la vacunació. Tot i això no havia rebut resposta, motiu pel qual el Síndic va demanar al Departament de Salut que proporcionés una resposta raonada a la petició del promotor.

Posteriorment, el Departament de Salut ha comunicat que el promotor ja va ser vacunat.

Q 08574/2021 **Demora en una visita al Servei d'Endocrinologia de l'Hospital d'Igualada**

Departament de Salut

Atès que ja s'havia sobrepassat el termini de referència fixat pel CatSalut per a una primera visita amb l'especialista, el Síndic va suggerir al Departament de Salut que donés les ordres oportunes perquè el Servei d'Endocrinologia de l'Hospital d'Igualada programés com més aviat millor la visita de què estava pendent el promotor de la queixa.

El promotor ha comunicat al Síndic que se li ha avançat la visita.

2. Discriminacions

La matèria de discriminacions engloba diferents motius pels quals una persona pot sentir-se exclosa del conjunt de la societat, com per exemple la discriminació per raons socials o ideològiques, la discriminació per orientació i identitat sexual, la discriminació per raó de gènere o la discriminació racial, entre d'altres. Per això, en funció del tipus de discriminació, les mesures que ha aconseguit implementar el Síndic són diverses. Cal tenir present que aquesta àrea té un nombre de queixes baix, la qual cosa es reflecteix també en el nombre de compliments.

42. Nombre de compliments per tipus de matèries en l'àmbit de discriminacions

Orientació i identitat sexual	7	41,2
Igualtat de gènere	7	41,2
Discriminació racial	3	17,6
Total	**17**	**100,0**

En relació amb les queixes per orientació i identitat sexual, l'Administració ha adoptat mesures per donar compliment a la Llei 11/2014, de 10 d'octubre, per a garantir els drets de lesbianes, gais, bisexuals, transgèneres i intersexuals i per a erradicar l'homofòbia, la bifòbia i la transfòbia.

Cal destacar, com a exemples, l'obertura de diligències informatives a un centre mèdic per fer constar en el diagnòstic dades de la persona interessada sobre la seva orientació i identitat sexuals, la presa de mesures d'un mitjà de comunicació perquè no es difonguin continguts i biaixos sexistes que infravaloren les dones, o l'activació del protocol existent per part de l'Àrea LGTBI i el Servei d'Atenció Integral a les persones LGTBI del municipi de Terrassa davant determinats insults homòfobs.

En relació amb les queixes per igualtat de gènere, l'Administració ha pres mesures relatives al compliment de la igualtat efectiva entre dones i homes i a l'obertura de diligències informatives i la incoació d'expedients sancionadors per part de l'Administració davant la mort de dones víctimes de violència masclista, i s'ha aconseguit reallotjar en un habitatge una altra persona víctima de violència masclista.

Pel que fa situacions discriminatòries, cal destacar l'esforç de l'Ajuntament de Lleida i entitats sense afany de lucre per fer front a la situació d'atenció i acollida de treballadors temporers que s'han desplaçat a la demarcació de Lleida per a la collita de la fruita, elaborant diversos plans d'actuació.

42. Casos concrets en l'àmbit de discriminacions

Q 07216/2018

Queixa relativa a l'augment de la presència de banyistes amb banyador a diverses platges nudistes

Diputació de Tarragona
Diputació de Barcelona
Diputació de Girona
Diputació de Lleida
Parlament de Catalunya
Ajuntament de Sant Carles de la Ràpita
Ajuntament de Tarragona
Ajuntament del Vendrell
Ajuntament de Palamós
Ajuntament de Begur
Ajuntament de Lloret de Mar
Ajuntament de Vilanova i la Geltrú
Ajuntament de Barcelona
Ajuntament de Cubelles

El Síndic es va posar en contacte amb diversos ajuntaments del litoral català que tenen platges en què es practica el nudisme, i els va recordar que en un expedient de l'any 2018 ja s'havien fet diverses recomanacions sobre aquesta qüestió. Entre aquestes recomanacions destaquen, per exemple, que es faci una discriminació positiva cap al col·lectiu de nudistes, de manera que hi hagi zones d'ús preferent per al nudisme, i que se'n faci una defensa i una promoció activa; que tots els municipis estableixin una retolació uniforme que delimiti zones preferents per al nudisme, i que es garanteixi la pràctica del nudisme amb les condicions i els serveis adequats.

Posteriorment, l'Ajuntament de Tarragona ha informat que l'Ordenança de convivència ciutadana i ús dels espais públics estableix que la pràctica del nudisme integral està autoritzada en els trams de platja que l'ús ciutadà ha delimitat, o en els que l'Ajuntament determini i senyalitzi, i que els agents de l'autoritat poden demanar a les persones que vagin nues en una zona no reservada que l'abandonin o es vesteixin. S'han senyalitzat com a platges nudistes les platges de Cala Fonda, Roca Plana i la part de Llevant de la platja de la Savinosa.

L'Ajuntament de Palamós ha indicat que la pràctica del nudisme a la platja de Castell i a la platja de Cala Estreta s'ha desenvolupat sempre amb total normalitat i sense incidències, i són espais ja tradicionalment coneguts i respectats, motiu pel qual no es considera convenient ni necessari posar-hi senyalització.

Finalment, l'Ajuntament del Vendrell ha informat que les platges d'aquest municipi no són de tradició nudista, tot i que en algunes es respecta la llibertat d'expressió personal de cadascú. Els tècnics municipals recomanen no retolar com a zona nudista/naturista l'espai de davant de cap habitatge, hotel o càmping per raons de protecció, privacitat i per evitar problemes de convivència.

AO 00229/2019

Actuació d'ofici relativa a la mort d'una dona al Prat de Llobregat a mans de la seva parella

Ajuntament del Prat de Llobregat
Institut Català de les Dones
Departament d'Interior
Departament de la Presidència
Departament de Salut

Sembla que la dona ja havia rebut assistència mèdica arran d'una agressió, i que havia comunicat de forma reiterada que patia violència de gènere, però no es va emetre cap comunicat de lesions al jutjat corresponent. El Departament de Salut va informar que estava previst incoar un expedient sancionador al SEM, a l'Hospital Universitari de Bellvitge i al CAP de la víctima per l'incompliment de l'article 25.2 de la Llei 14/1986, de 25 d'abril, general de sanitat. Per tant, el Síndic va deixar en seguiment les seves actuacions, en espera que el Departament informés del resultat de les actuacions iniciades, i en va informar el Departament d'Interior, l'Ajuntament del Prat de Llobregat i l'Institut Català de les Dones.

El Departament de Salut ha comunicat que ha incoat els expedients sancionadors corresponents a l'Institut Català de la Salut, al Servei d'Emergències Sanitàries i a l'equip d'atenció primària de la víctima.

AO 00124/2020

Actuació d'ofici relativa a l'atenció i l'acollida de treballadors temporers a Lleida

Ajuntament de Lleida
Departament de Treball, Afers Socials i Famílies
Diputació de Lleida
Subdelegació del Govern a Lleida

El Síndic va obrir una actuació d'ofici arran de la notícia segons la qual hotelers i propietaris de pisos de la ciutat de Lleida es negaven a allotjar treballadors temporers.

Un cop estudiada la resposta de l'Ajuntament de Lleida, el Síndic va concloure que aquesta administració, un any més, havia fet un esforç considerable per fer front a la situació. Amb tot, cal reforçar i dotar pressupostàriament aquest ajuntament i els que es vegin igualment afectats perquè es puguin dotar dels recursos necessaris per garantir una resposta eficaç que s'avanci a l'arribada d'aquestes persones.

A més, cal instar la participació de tots els sectors i les administracions implicats, i també el sector privat i financer, les immobiliàries, agències, bancs i/o propietaris particulars, i establir un diàleg per sensibilitzar sobre la problemàtica i evitar pràctiques discriminatòries.

Pel que fa als establiments que no han facilitat allotjament a aquestes persones, cal reprovar la conducta que han tingut en incomplir els principis d'igualtat, d'equitat i no-discriminació, i això ha fet palesa la necessitat d'aprovar la Llei d'igualtat de tracte i no-discriminació.

L'Ajuntament de Lleida ha indicat que està d'acord amb l'anàlisi que el Síndic ha fet de la problemàtica i ha informat de les mesures que ha adoptat en resposta a les conclusions de la institució.

3. Relacions laborals i pensions

Aquest any, com en el 2020, les dades de compliment de l'àmbit de relacions laborals i pensions tornen a ser baixes. En aquest sentit, cal tenir present que aquesta àrea té un baix nombre de queixes, la qual cosa es reflecteix també en el nombre de compliments.

44. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a relacions laborals i pensions

Resolució d'expedient en tramitació (demora, manca d'informes)	3	33,3
Revisió d'acords i procediments	2	22,2
Millorar/corregir la qualitat de la informació adreçada a les persones	1	11,1
Obertura de diligències informatives	1	11,1
Pagament d'ajut/subvenció	1	11,1
Revisió d'exàmens procés de selecció	1	11,1
Total	**9**	**100,0**

Així, per exemple, el Síndic ha intervingut per resoldre i fer efectiu el pagament d'una beca de transport d'un curs subvencionat pel Servei d'Ocupació de Catalunya, o per garantir que una persona tingui dret a revisar el resultat d'un examen per a l'obtenció d'un carnet d'instal·lacions tèrmiques.

45. Casos concrets en l'àmbit de relacions laborals i pensions

Q 06318/2021

Manca de pagament de l'import d'una beca per l'assistència a unes accions formatives dutes a terme l'any 2016

Departament d'Empresa i Treball

El Departament d'Empresa i Treball va informar que tenia coneixement que un grup petit d'expedients s'havia quedat sense assignació de disposició de reserva per un error informàtic i un canvi de programa. Quan es va poder disposar del pressupost de 2020 per poder començar la tramitació, es va decretar l'estat d'alarma i el confinament.

El Síndic posa de manifest que en cap cas l'ús de les tecnologies de la informació i la comunicació no poden servir per afegir traves o endarrerir procediments que abans es gestionaven en paper i de manera manual, sinó que han d'agilitar els procediments i facilitar el compliment dels terminis establerts per resoldre'ls. Per tant, va demanar al Departament que en el termini més breu possible es fes efectiu el pagament de la beca al promotor de la queixa.

De la resposta del Departament a aquest suggeriment, se'n desprèn que a començament de novembre de 2021 es va fer l'abonament de l'import al promotor mitjançant transferència bancària.

4. Serveis socials

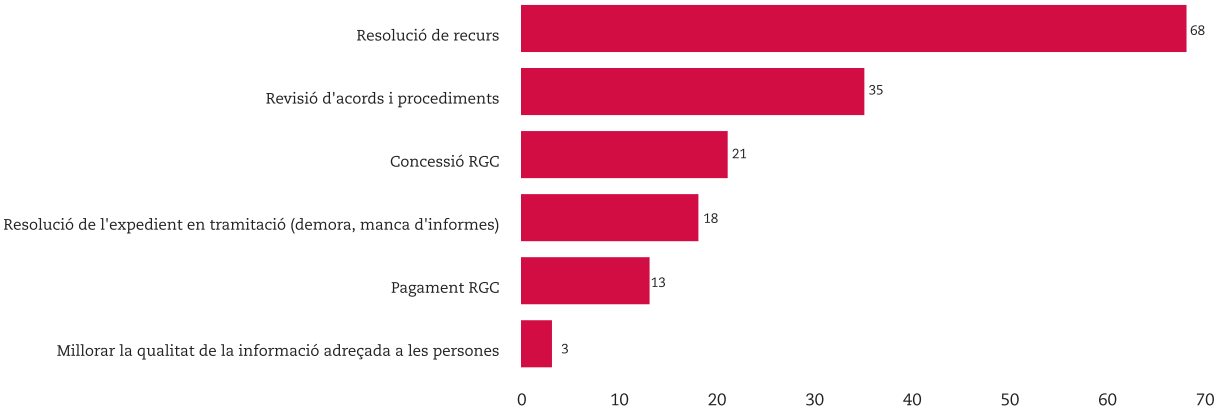
La matèria de serveis socials, com la d'infància i adolescència, es caracteritza per tenir una gran diversitat de problemes i de motius pels quals el Síndic ha d'intervenir, la qual cosa es reflecteix també en una gran diversitat de solucions i de maneres de complir les resolucions de la institució. Aquest any, el nombre de resolucions complertes s'ha incrementat respecte de l'any anterior.

46. Nombre de compliments per tipus de matèries en l'àmbit de serveis socials

Renda garantida de ciutadania	158	51,6
Centres residencials	51	16,7
Accessibilitat	33	10,8
Reconeixement de grau de discapacitat	27	8,8
Altres subvencions i ajuts	23	7,5
Unitats de serveis socials	14	4,6
Total	**306**	**100,0**

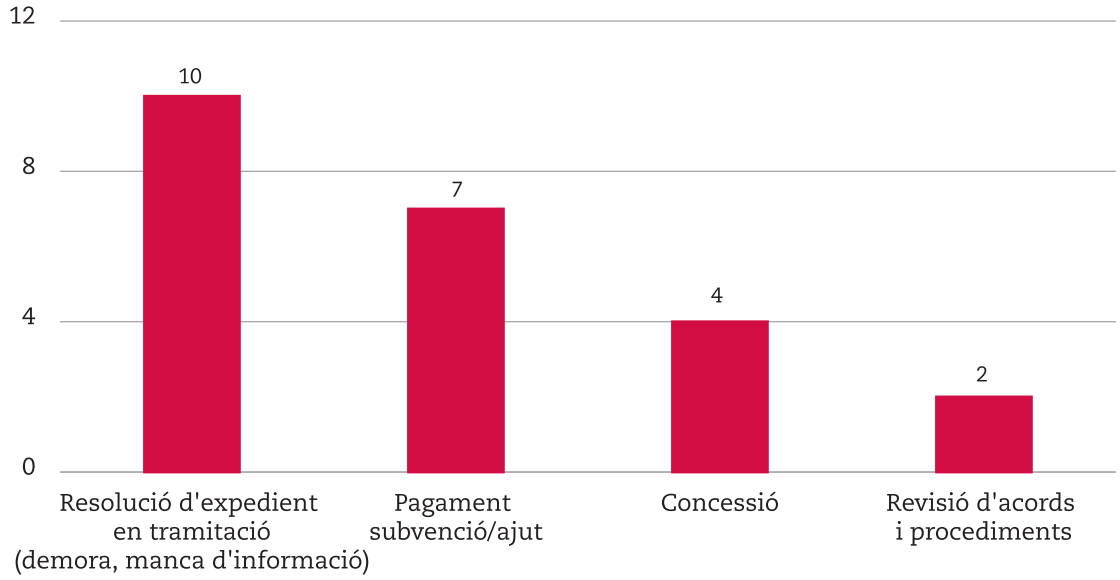
La renda garantida de ciutadania continua sent, com l'any passat, el principal motiu pel qual es resolen queixes tramitades pel Síndic de Greuges. De fet, la gran majoria de compliments es materialitzen en la resolució de recursos, en la revisió d'acords i procediments, en la concessió de l'ajut o en el pagament d'aquesta prestació. En menor mesura, tenim la millora de la qualitat de la informació a les persones interessades.

47. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a la renda garantida de ciutadania



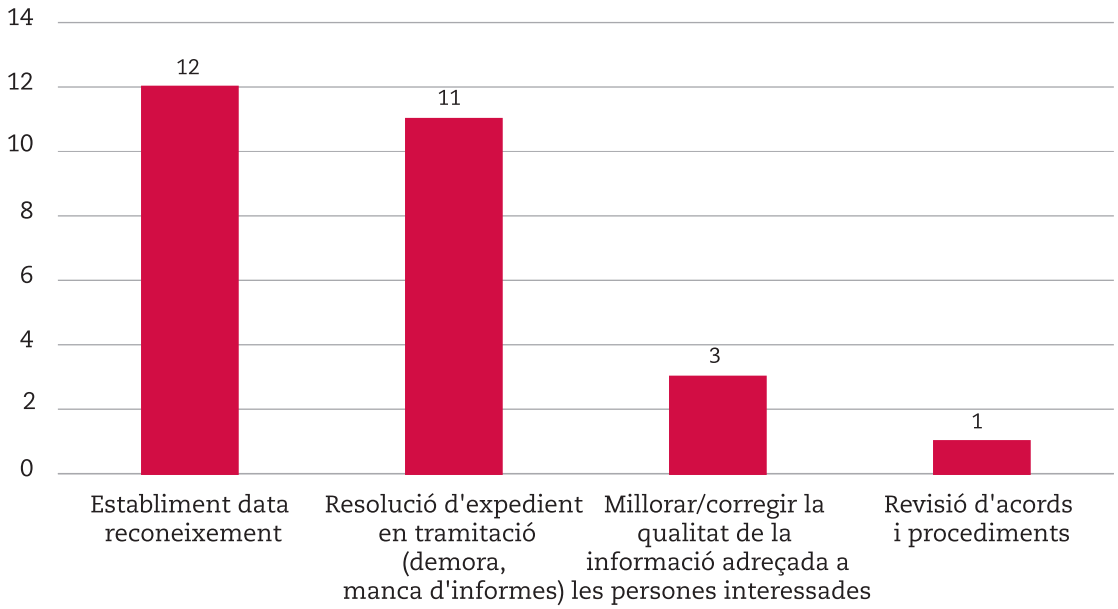
Quant a les subvencions i ajuts, la resolució de l'expedient en tramitació, ja sigui d'un expedient o d'un recurs, és el tipus de compliment majoritari amb 10 casos, seguit del pagament efectiu de l'ajut amb 7 casos. En menor mesura, s'ha concedit l'ajut o s'han revisat acords i procediments.

48. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a les subvencions i els ajuts



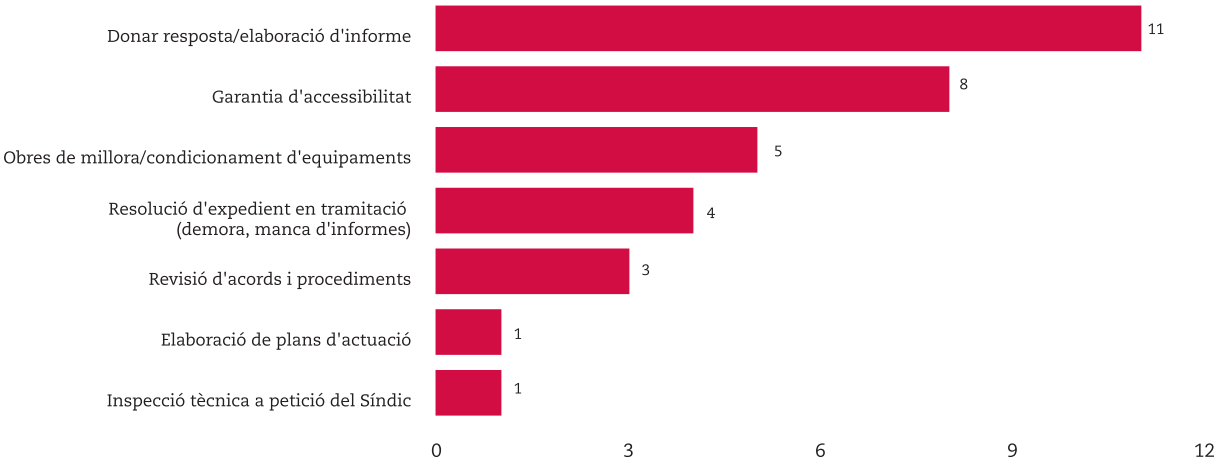
En relació amb el reconeixement del grau de discapacitat, la majoria d'intervencions en aquest àmbit es troben novament relacionades amb l'establiment de la data per fer el reconeixement, la resolució dels expedients i l'agilització dels tràmits per obtenir el reconeixement. En menor mesura, trobem la millora i la correcció de la qualitat de la informació adreçada a les persones interessades o la revisió d'acords i procediments.

49. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència al reconeixement del grau de discapacitat



Les persones amb discapacitat també presenten un gran nombre de queixes relacionades amb els problemes d'accessibilitat als espais públics o en el seu entorn, i també amb la desigualtat en el tractament de la seva situació per part de l'Administració, en comparació amb altres col·lectius que també són objecte de protecció especial. Pel que fa a aquest àmbit, el Síndic ha requerit l'Administració perquè doni resposta a la persona interessada en 11 casos, o ha intervingut perquè les administracions compleixin la normativa vigent en matèria d'accessibilitat en 8 ocasions. En 5 casos ha contribuït a la millora i el condicionament d'equipaments públics.

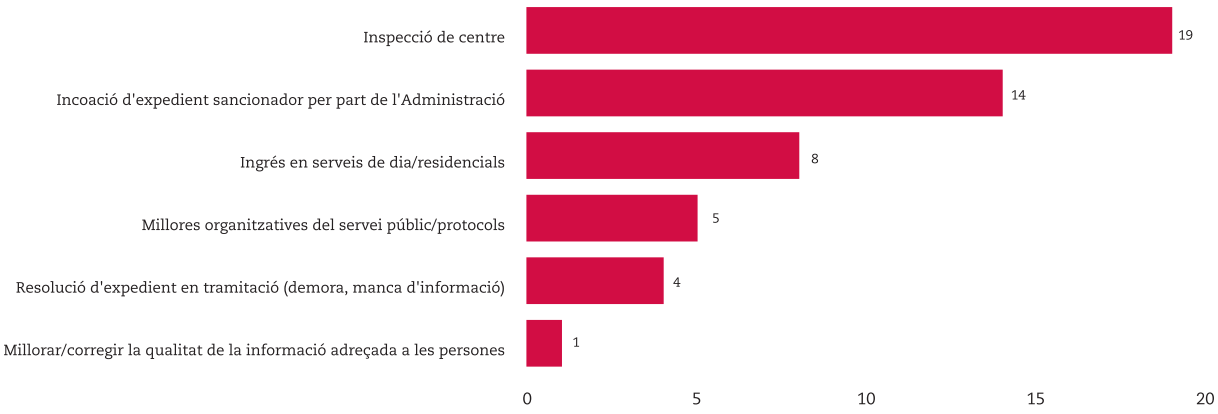
50. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a l'accessibilitat



Una altra de les queixes que les persones presenten al Síndic és per l'excessiva demora per ingressar en un centre residencial, ja sigui de gent gran o de persones amb discapacitat. La manca d'oferta de places públiques és una queixa molt present en aquesta matèria. També és destacable el nombre de queixes rebudes respecte de l'atenció sanitària i les mesures de seguretat adoptades en els centres residencials. Així, en 19 ocasions s'han inspeccionat centres residencials de gent gran a petició del Síndic i s'ha incoat un expedient sancionador en 14 casos.

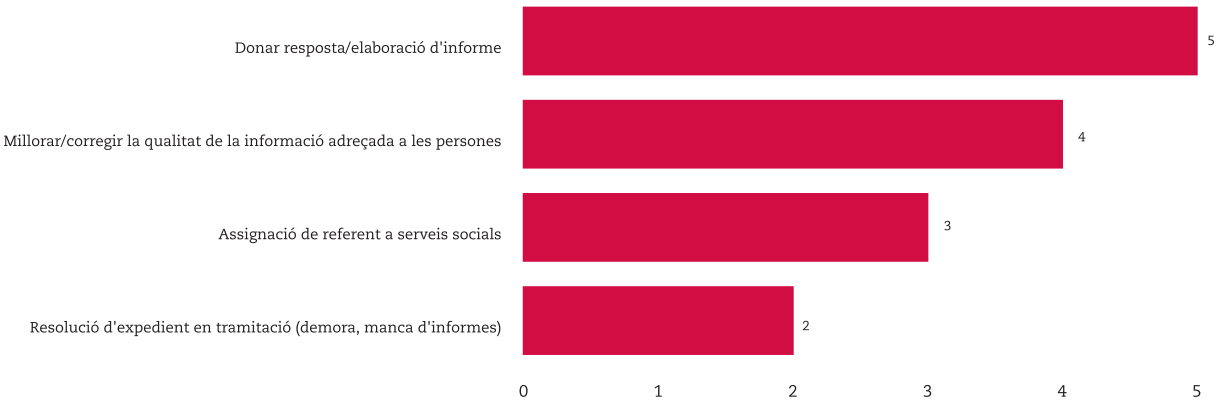
Pel que fa a l'ingrés en centres, en 8 ocasions s'ha assolit la incorporació en serveis de dia o centres residencials, i s'han fet millores organitzatives dels protocols en 5 ocasions.

51. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a centres residencials



Una altra de les queixes que es produeixen amb més freqüència té relació amb les unitats de serveis socials, ja sigui per problemes en la gestió del servei públic o per la manca d'informació de la persona interessada sobre els serveis i les prestacions als quals pot accedir o se li poden concedir. En aquest cas, el Síndic ha intervingut perquè l'Administració doni resposta a les persones usuàries d'un determinat servei en 5 ocasions, o perquè millori la qualitat de la informació adreçada a les persones interessades. També cal destacar la intervenció per assignar una persona referent en l'àrea de serveis socials d'una administració local o per resoldre expedients que es troben en tramitació.

52. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a les unitats de serveis socials



53. Casos concrets en l'àmbit de serveis socials

Q 02590/2020 **Queixa relativa a les dificultats per tramitar les sol·licituds de renda garantida de ciutadania durant la crisi sanitària de la Covid-19, per raó del tancament de les oficines d'atenció presencial a la ciutadania**

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

El promotor de la queixa exposava que tenia concertada una cita presencial per presentar la sol·licitud de la prestació de la renda garantida de ciutadania, però va ser cancel·lada a causa del tancament de les oficines d'atenció al públic per raó de la declaració de l'estat d'alarma. Les conseqüències que aquesta situació comporta per a les persones que volen tramitar una sol·licitud de prestació són greus, ja que no hi ha cap altra manera de presentar-la.

El Síndic, doncs, va suggerir a l'aleshores Departament de Treball, Afers Socials i Famílies que habilités els mitjans adients per fer possible la presentació de les sol·licituds de renda garantida de ciutadania per mitjans telemàtics o altres formes que no requerissin la presència de les persones a les oficines públiques.

I que, sens perjudici d'això, i atesa la possibilitat que no totes les persones puguin fer ús d'aquests mitjans, adoptés les mesures oportunes per reprogramar les cites anul·lades en el termini més breu possible, destinant-hi els recursos humans i materials necessaris.

> El Departament ha informat que, després del tancament de les oficines arran de la declaració de l'estat d'alarma, es van reprogramar totes les cites que havien estat cancel·lades, i que es va habilitar la possibilitat de presentar les sol·licituds telefònicament. Posteriorment, es van reobrir les oficines d'atenció al públic, amb cita prèvia, si bé encara es poden fer moltes de les gestions de forma telefònica.

Q 03929/2020

Queixa relativa al tracte dispensat per l'Hospital de Sant Pau i el centre sociosanitari Hestia Palau a un pacient positiu per Covid-19

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies
Departament de Salut

El promotor de la queixa exposava que el seu pare va ingressar a l'Hospital de Sant Pau i després va ser derivat al centre residencial sociosanitari Hestia Palau, on va acabar morint. Es queixava, d'una banda, de la manca de comunicació per part de l'Hospital de Sant Pau del trasllat del pacient a un altre centre; i, d'altra banda, de la manca de comunicació entre familiars i residents al centre Hestia Palau, atès que la família gairebé no es va poder comunicar amb el pacient, no va ser informada del seu estat i el pacient va morir sol.

El Síndic va recordar al Departament de Salut que calia ser especialment sensible a l'hora de garantir la informació a la família sobre el trasllat dels pacients i sobre qualsevol altra decisió clínica que afecti la seva situació.

El Departament ha informat que comparteix les consideracions del Síndic sobre els trasllats, la comunicació, la informació i l'acompanyament a familiars dels residents. I que, en aquest sentit, s'han dictat les guies, les instruccions i els protocols d'actuació necessaris. S'ha posat èmfasi especialment en el reforç en la comunicació amb els familiars i les visites i s'ha iniciat un procés de participació amb els familiars de les persones residents. Així mateix, s'ha establert un protocol d'acompanyament de final de vida per als familiars de persones que viuen en una residència.

Q 11448/2020

Retard en la tramitació d'una sol·licitud de revisió del grau de discapacitat

Departament de Drets Socials

El Departament de Drets Socials va informar que estava pendent de determinar si la valoració del promotor de la queixa es podia fer sense visita i que, en cas que no fos així, la previsió de citació presencial seria per al mes de novembre de 2021. En aquesta data, però, ja s'hauria superat amb escreix el termini de resolució d'aquest procediment. Per tant, el Síndic va suggerir al Departament, d'una banda, que cités el promotor com més aviat millor; i, d'altra banda, que endegués accions tant per minimitzar l'impacte de la pandèmia de la Covid-19 en la resolució dels procediments com per resoldre les demores evidents establint mesures que permetin anar recuperant la normalitat.

El promotor de la queixa ha informat que el setembre de 2021 es va emetre la resolució de què estava pendent.

Q 02521/2021

Queixa relativa a l'import de la prestació de la renda garantida de ciutadania que percep una persona

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies
Departament de Drets Socials
Departament d'Empresa i Treball

El promotor de la queixa considerava que l'import que percebia no s'adequava a les circumstàncies de la seva unitat de convivència, integrada per cinc persones, sinó que era inferior al que li pertocaria. Va presentar dues reclamacions, la segona de les quals pot considerar-se un recurs d'alçada. Tot i això, no ha rebut cap resposta de l'Administració.

El Síndic va suggerir a l'aleshores Departament de Treball, Afers Socials i Famílies que atengués les reclamacions presentades pel promotor, que revisés el cas i fes les modificacions oportunes en l'import de la prestació, i que fes arribar al promotor una explicació sobre els imports que li pertocaven.

Posteriorment, l'actual Departament de Drets Socials ha informat que s'ha estimat el recurs d'alçada interposat pel promotor i que s'ha revisat l'import de la prestació.

5. Educació i recerca

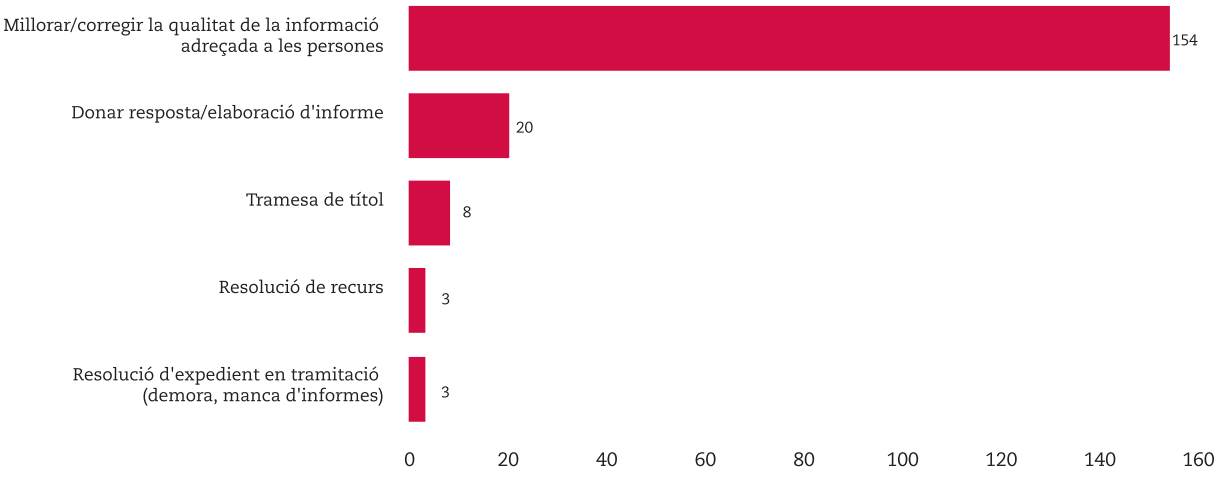
L'àmbit d'educació i recerca comprèn mesures relatives a la tramitació administrativa i la gestió acadèmica, a les necessitats educatives especials, als drets i deures de l'alumnat, a les infraestructures i recursos, a l'accés i la preinscripció, a l'assetjament escolar i a beques i ajuts. Aquest any, el nombre de compliments en aquest àmbit continua incrementant-se.

54. Nombre de compliments per tipus de matèries en l'àmbit d'educació i recerca

Tramitació administrativa i gestió acadèmica	188	38,1
Necessitats educatives especials	90	18,3
Drets i deures de l'alumnat	59	12,0
Infraestructures i recursos	47	9,5
Accés i preinscripció	45	9,1
Assetjament escolar	38	7,7
Beques i ajuts	26	5,3
Total	**493**	**100,0**

Tramitació administrativa i gestió acadèmica és l'àmbit on s'han produït més millores, especialment pel que fa a la informació. En aquest sentit, s'han incrementat les recomanacions, i els posteriors compliments per part de l'Administració, sobre com millorar la informació perquè els dubtes de l'alumnat i del professorat no s'incrementin. També s'ha garantit que es donés resposta a les persones interessades o s'han resolt diferents expedients en tramitació, entre d'altres.

55. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a tramitació administrativa



Quant a les necessitats educatives especials, s'han fet millores en diversos àmbits. En particular, cal destacar l'aprovació del 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 a Catalunya, que preveu una ampliació dels supòsits per determinar les necessitats educatives específiques de l'alumnat, una millora dels instruments de detecció d'aquest alumnat i un allargament de la reserva fins a començament de curs.

També cal destacar que s'han ampliat o concedit hores de personal de suport a l'alumnat amb necessitats educatives especials, i que s'han fet millores en l'accessibilitat a centres i activitats.

56. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a necessitats educatives especials (NEE)

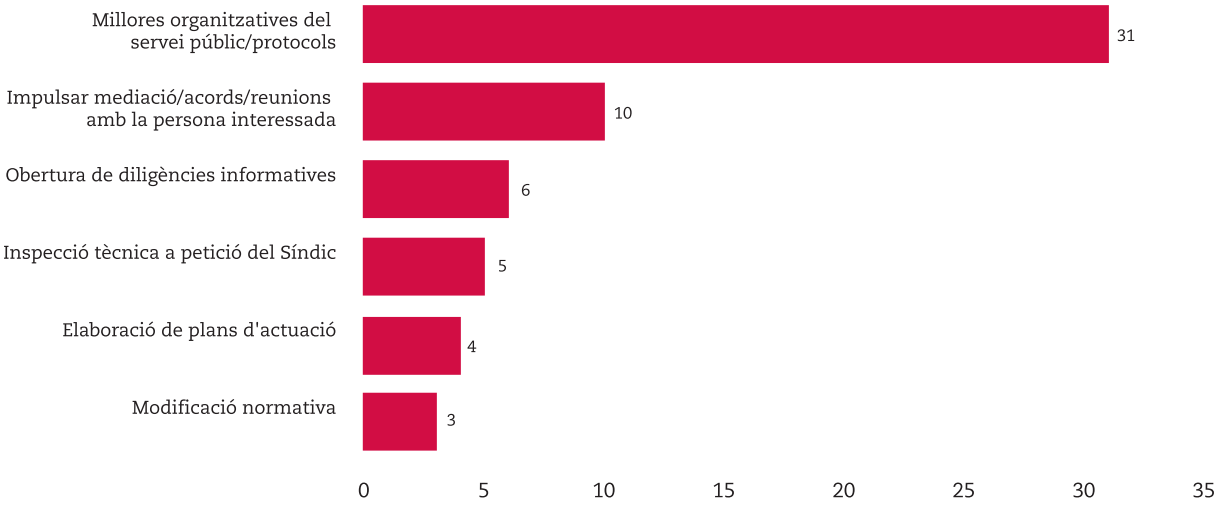
Donar resposta/elaboració d'informe	29	32,2
Establiment/informació de mesures de protecció a l'infant per part de l'Administració	26	28,9
Concessió/ampliació d'hores de personal de suport	20	22,2
Accessibilitat a les activitats	10	11,1
Millores organitzatives del servei públic/ protocols	2	2,2
Assignació de plaça a estudis	2	2,2
Modificació/adaptació de normativa	1	1,1
Total	**90**	**100,0**

Pel que fa als drets i deures de l'alumnat, la majoria de millores s'han centrat en aspectes organitzatius i de protocols i, en menor mesura, s'ha impulsat la mediació amb les persones interessades, s'han fet inspeccions tècniques a petició del Síndic o s'han elaborat plans d'actuació concrets.

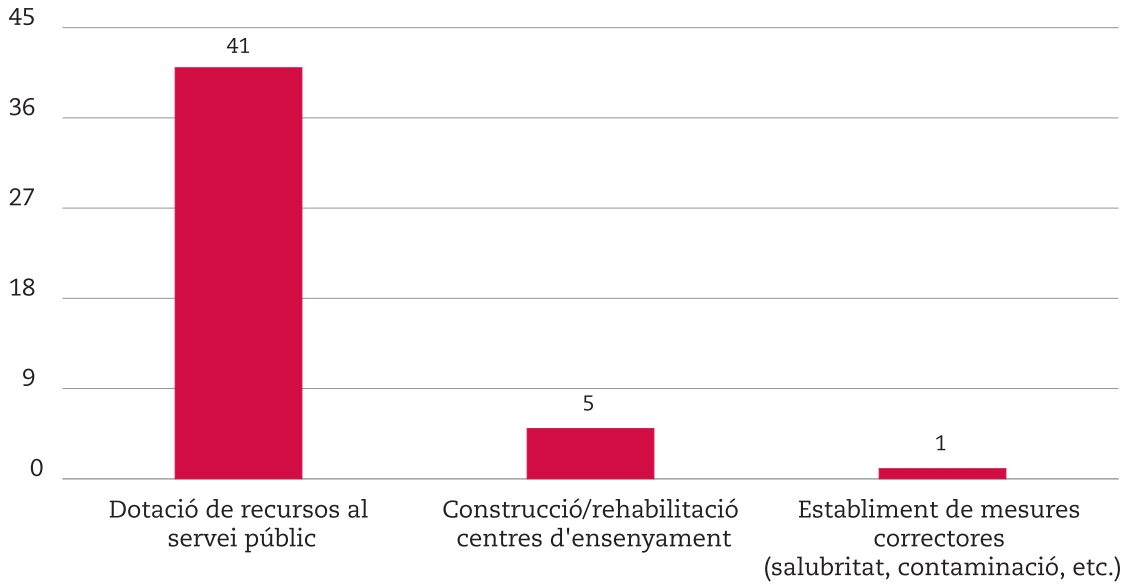
També cal destacar que en aquest àmbit, el Decret 11/2021, de 16 de febrer, de la programació de l'oferta educativa i del procediment d'admissió en els centres del Servei d'Educació de Catalunya, estableix, com a criteri de programació de l'oferta, que cal evitar les situacions de sobreoferta per combatre els desequilibris en l'admissió d'alumnat.

Així mateix, també cal destacar l'aprovació del Decret 300/2021, de 29 de juny, pel qual es fixen els preus de les universitats públiques catalanes de Catalunya i a la Universitat Oberta de Catalunya per al curs 2021-2022, que estableix que el preu per a l'emissió del certificat acadèmic personal correspon a la primera emissió, de manera que la renovació per caducitat de la signatura digital no implica que s'hagi de fer un nou pagament.

57. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a drets i deures de l'alumnat



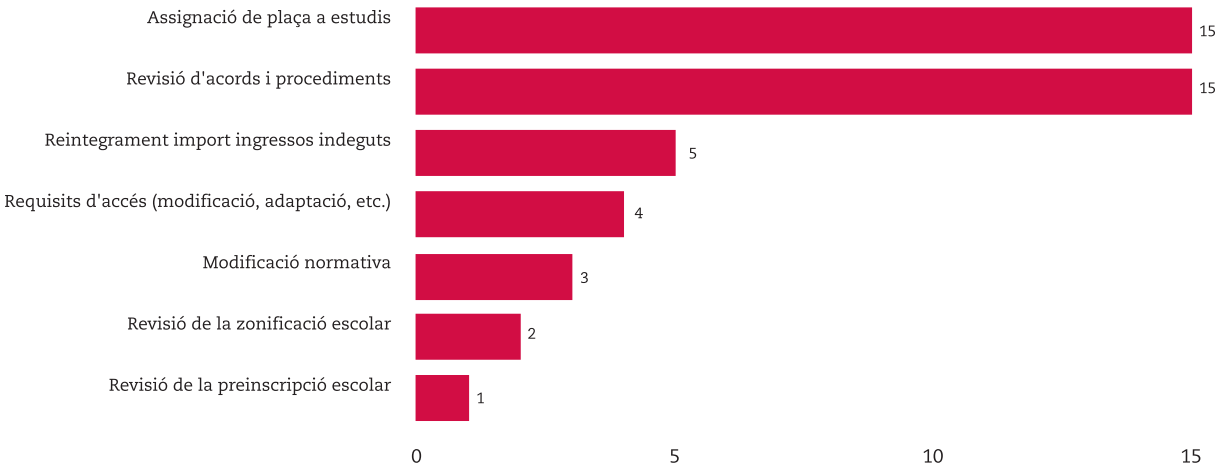
58. Tipologia i nombre de compliments pel que fa a infraestructures i recursos



Pel que fa a la preinscripció i l'accés a ensenyaments, el Síndic ha garantit l'assignació de plaça a uns estudis determinats en 15 casos o ha revisat i millorat els procediments de preinscripció escolar a l'educació primària i secundària i en l'àmbit universitari també en 15 ocasions.

A més, en 5 ocasions ha reintegrat l'import per ingressos indeguts, o ha modificat els requisits d'accés per a determinats estudis.

59. Tipologia i nombre de compliments pel que fa a l'accés i la preinscripció

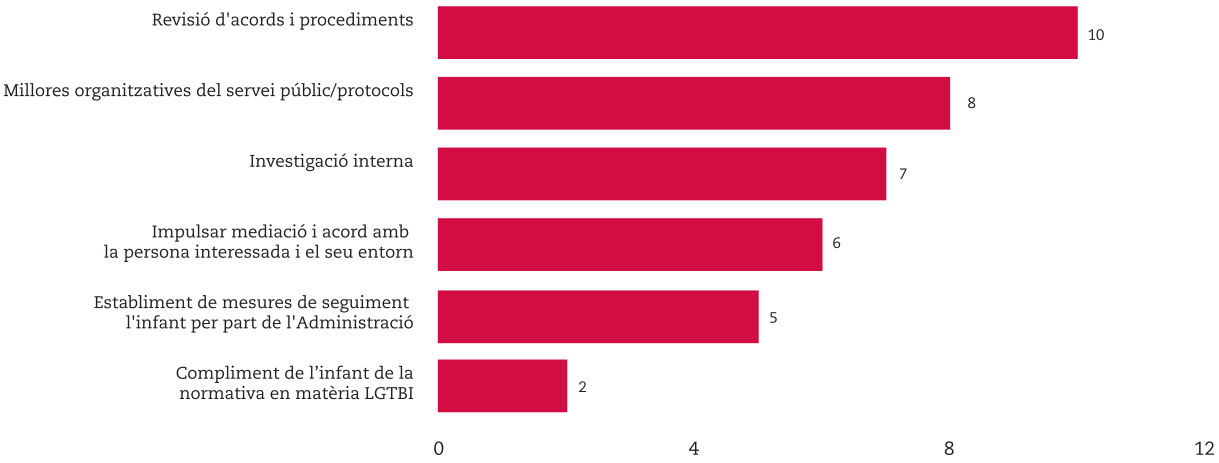


En aquest sentit, com s'ha destacat anteriorment, i tal com ja s'avançava en l'Informe anual del Síndic del 2020, l'aprovació del Decret d'admissió ha corregit situacions per exemple relatives a la preinscripció electrònica.

En relació amb l'assetjament escolar, s'han revisat acords i procediments i s'han fet millores organitzatives en els centres i en el model d'educació, a fi de garantir que l'alumnat es pugui desenvolupar des del punt de vista formatiu.

Com en el cas de les necessitats educatives especials, s'han establert mesures de protecció i seguiment a l'infant, i s'han introduït millores organitzatives i protocols d'actuació. S'ha treballat, també, per millorar els protocols dins de les escoles.

60. Tipologia i nombre de compliments pel que fa a l'assetjament escolar



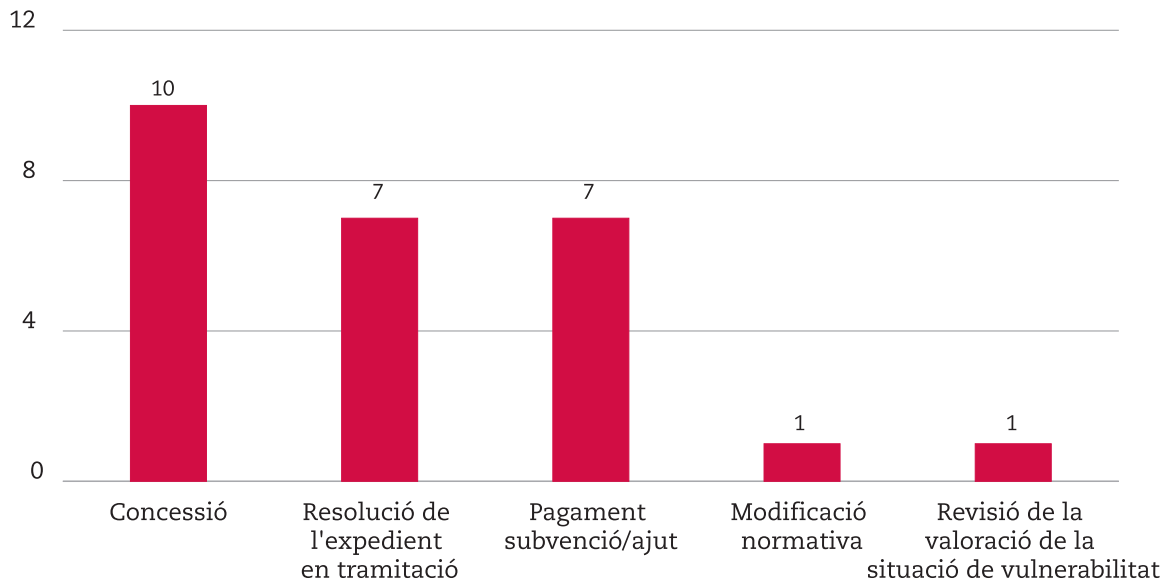
Finalment, en aquest àmbit, cal destacar que el Departament d'Educació està desenvolupant un treball mitjançant la formació, la reglamentació i la documentació dels centres, i un projecte amb enfocament interdisciplinari amb materials i eines diverses per ajudar els centres educatius a introduir la perspectiva de gènere, i treballar explícitament la coeducació i l'educació afectivosexual.

Així mateix, també és destacable el conjunt de mesures preses pel Consorci d'Educació de Barcelona, davant la situació de discriminació d'un infant per raó de l'orientació sexual dels seus pares.

Pel que fa a les beques i ajuts (beques de transport o menjador o ajuts al material escolar i llibres), el Síndic ha intervingut per demanar la concessió d'ajuts en 10 casos, i la resolució d'expedients o el pagament d'ajuts en 7 ocasions. També s'ha treballat per revisar la valoració de la situació de vulnerabilitat d'emergència social amb un infant perquè pogués accedir a diferents beques i ajuts.

Cal destacar també la modificació de l'Ordenança de preus públics de les llars municipals per al curs 2021/2022, de l'Ajuntament de Cambrils, en què s'ha eliminat de les condicions generals que l'infant i almenys un dels progenitors hagin de constar inscrits en el padró d'habitants del municipi.

61. Tipologia i nombre de compliments pel que fa a les beques i ajuts



62. Casos concrets en l'àmbit d'educació i recerca

Q 05012/2021

Disconformitat amb el fet que diversos alumnes de Barcelona no hagin obtingut plaça a cap dels instituts adscrits al seu centre de primària

Departament d'Educació
Consorci d'Educació de Barcelona

La promotora de la queixa exposa que l'Escola Dovella, on el seu fill va cursar l'educació primària, té adscrits dos instituts, l'Institut Caterina Albert, que és el de referència, i l'Institut Moisès Broggi. Segons indica, el seu fill i altres companys no han obtingut plaça a cap d'aquests dos centres, tot i haver-los sol·licitat en el full de preinscripció.

El Síndic va demanar al Consorci d'Educació de Barcelona que l'alumnat procedent de l'Escola Dovella que hagués sol·licitat plaça (en primera i segona opció) als dos centres adscrits obtingués plaça a algun d'aquests centres, independentment que hagués sol·licitat altres centres amb menys preferència.

El Consorci ha exposat que tindrà en consideració la reclamació de la família, en la línia del suggeriment del Síndic, i que s'assignarà l'alumnat a un dels centres adscrits sol·licitats, si cal amb increment de ràtio, quan finalitzin les llistes d'espera, el mes de setembre.

Q 05158/2021 i altres

Disconformitat amb el canvi de data i de format dels exàmens finals de l'IOC

Departament d'Educació

El Síndic ha rebut diverses queixes d'estudiants de l'IOC en relació amb la comunicació del canvi de data i de format (de telemàtics a presencials) dels exàmens finals. En concret, el 5 de maig se'ls va informar que una part de l'alumnat podria fer els exàmens de manera virtual, en aplicació d'una prova pilot del Departament d'Educació, i la resta els haurien de fer presencialment. Consideren, però, que s'ha avisat amb poc temps del canvi de condicions.

El Síndic va demanar al Departament d'Educació que informés de l'evolució de la prova pilot i que, en cas que la valoració fos positiva, l'informés de les actuacions que emprendria per estendre aquesta modalitat de manera que fos compatible amb les exigències imposades en la regulació estatal. També li va suggerir que estudiés les peticions dels estudiants que puguin exposar motius per a l'exceptualització de fer les proves de manera presencial, tant per risc de contraure la Covid-19 com per altres circumstàncies que els dificultin el desplaçament o la presència el dia, l'hora i al lloc on es duu a terme la prova.

El Departament ha conclòs que és factible fer les proves en modalitat no presencial, però que cal establir certes garanties, que hi ha diverses solucions tècniques possibles i que hi ha una evolució tecnològica continuada en les eines aplicables. Fruit de l'assaig, la Direcció General de Formació Professional ha redactat la proposta de resolució per la qual s'organitzen, amb caràcter experimental, en els ensenyaments de formació professional inicial en la modalitat d'educació no presencial, les proves finals en altres espais diferents dels previstos amb caràcter general, per al curs acadèmic 2021/2022.

Q 06418/2021 **Queixa relativa a l'assignació d'una plaça en un centre d'educació especial**

Consorci d'Educació de Barcelona

La promotora de la queixa exposava la seva disconformitat amb la manca d'informació en relació amb l'assignació de plaça escolar per a la seva filla en el centre d'educació especial sol·licitat per al curs 2021/2022, i amb la incertesa sobre el futur escolar de la noia.

Un cop estudiat a fons aquest assumpte, el Síndic va suggerir al Consorci d'Educació de Barcelona, entre d'altres, que donés resposta a la reclamació que la promotora va presentar quan va ser informada que a la seva filla no se li assignava cap plaça a l'escola d'educació especial que la família havia sol·licitat, i que valorés l'assignació de plaça escolar per a aquesta alumna al centre, d'acord amb la puntuació que li correspon.

Finalment, la Comissió d'Educació Especial ha assignat plaça a l'alumna al centre triat en primera opció per la família per al curs 2021/2022.

Q 07843/2021 i altres **Manca d'oferta suficient de cicles formatius de grau mitjà en el procés d'admissió corresponent al curs 2021/2022**

Departament d'Educació

El Síndic ha rebut nombroses queixes relacionades amb la manca d'oferta suficient de places de cicles formatius de grau mitjà per cobrir la demanda existent per al curs 2021/2022. Després d'estudiar a fons la qüestió, va suggerir al Departament d'Educació que garantís una plaça de cicle formatiu de grau mitjà a tot l'alumnat preinscrit en aquests ensenyaments en el procés d'admissió per al curs 2021/2022, ja fos per mitjà d'increments de ràtio, per mitjà de l'obertura de nous grups o per mitjà de l'obertura de nous cicles, amb una atenció especial a l'alumnat que ha finalitzat l'ESO o un PFI el curs 2020/2021, o als joves que en cursos precedents van abandonar prematurament el sistema educatiu i volen tornar-hi.

De la resposta del Departament se'n desprèn que la problemàtica plantejada ha quedat pràcticament resolta amb la creació de 5.622 places noves als cicles formatius de grau mitjà.

6. Infància i adolescència

L'àrea d'infància i adolescència aborda una gran varietat d'aspectes que afecten el desenvolupament dels infants. De fet, la majoria d'actuacions provenen, fonamentalment, de la vessant d'atenció a la infància i protecció a la infància i l'adolescència.

Tot i això, cal assenyalar les diferents mesures que s'estan adoptant pel que fa a la vessant de discriminacions i compliment de la normativa en matèria d'igualtat entre homes i dones i el col·lectiu LGTBI.

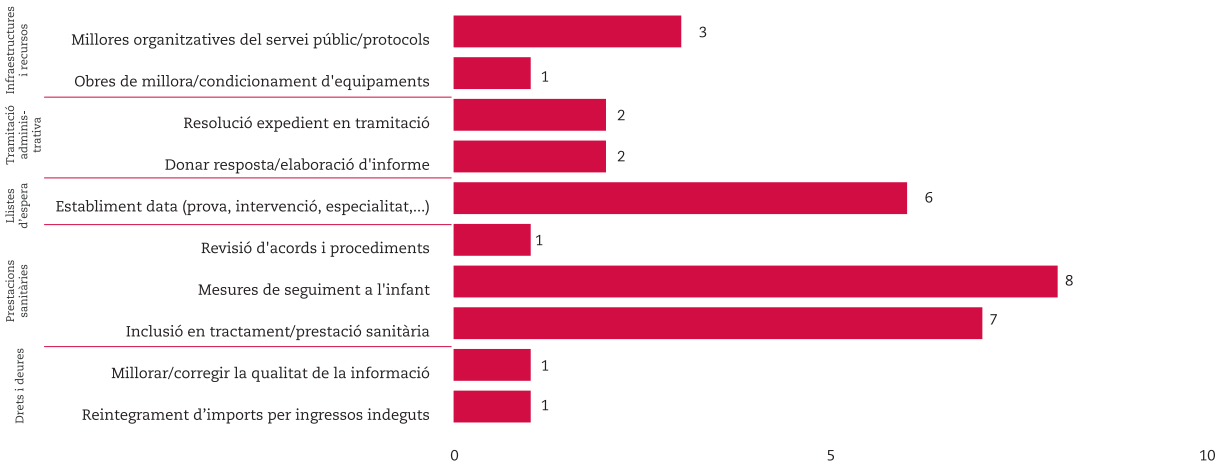
63. Nombre de compliments per tipus de matèries en l'àmbit d'infància i adolescència

Protecció a la infància i l'adolescència	132	44,1
Atenció a la infància	113	37,8
Famílies	52	17,4
Discriminacions	2	0,7
Total	**299**	**100,0**

6.1. Atenció a la infància

En l'àmbit de la salut, es mostren algunes de les actuacions que també s'apliquen a la matèria general de salut, però en aquest cas, concretades en l'infant. En aquest sentit, tal com ja es desenvolupava a l'apartat de salut, les millores se centren en les llistes d'espera, prestacions sanitàries, o el tracte rebut pel pacient i la necessitat de donar resposta a les reclamacions presentades per les famílies.

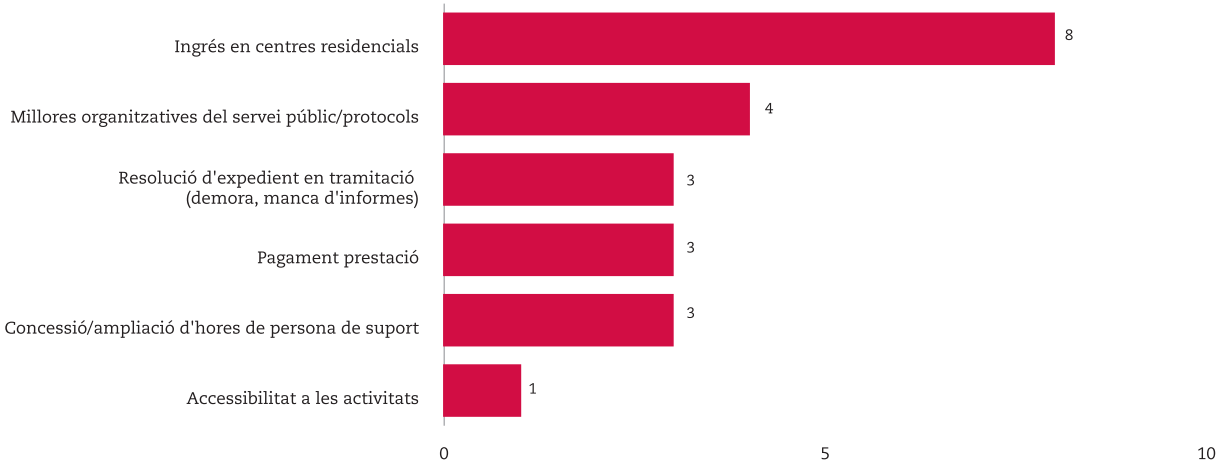
64. Nombre i tipologia de compliments quan la queixa fa referència a la salut de l'infant



Així, durant l'any 2021, en 8 casos s'han pres mesures de seguiment a l'infant, en 7 ocasions s'ha inclòs l'infant en una determinada prestació sanitària, i en 6 casos s'ha establert una data per a un infant que estava en llista d'espera per una intervenció especialitzada o per a la realització de proves diagnòstiques. També s'han fet millores organitzatives, s'han iniciat investigacions internes com a conseqüència de la intervenció del Síndic o s'ha donat resposta a sol·licituds de famílies, entre d'altres.

En relació amb els infants amb discapacitat, l'ingrés en centres residencials ha estat l'àmbit en què més s'han complert els suggeriments del Síndic, seguit de l'àmbit de les millores organitzatives del servei públic i els protocols. A més, tal com ocorre en l'apartat de serveis socials, la tramitació administrativa i, en concret, l'agilització dels tràmits per resoldre els expedients i per assolir el pagament de la prestació són les principals maneres en què el Síndic ha finalitzat la seva intervenció.

65. Nombre i tipologia de compliments quan la queixa fa referència a infants amb discapacitat



Cal destacar, també, l'increment que s'ha reflectit en relació amb la concessió o l'ampliació d'hores de suport per a infants dependents, o el pagament de prestacions a infants amb discapacitat.

En relació amb l'educació en el lleure i l'oci, el Síndic intervé des de diferents vessants, i s'ha aconseguit millorar els protocols aplicables a les activitats, la inspecció tècnica a petició del Síndic o el reintegrament d'imports per ingressos indeguts davant de sancions.

66. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a l'educació en el lleure i l'oci

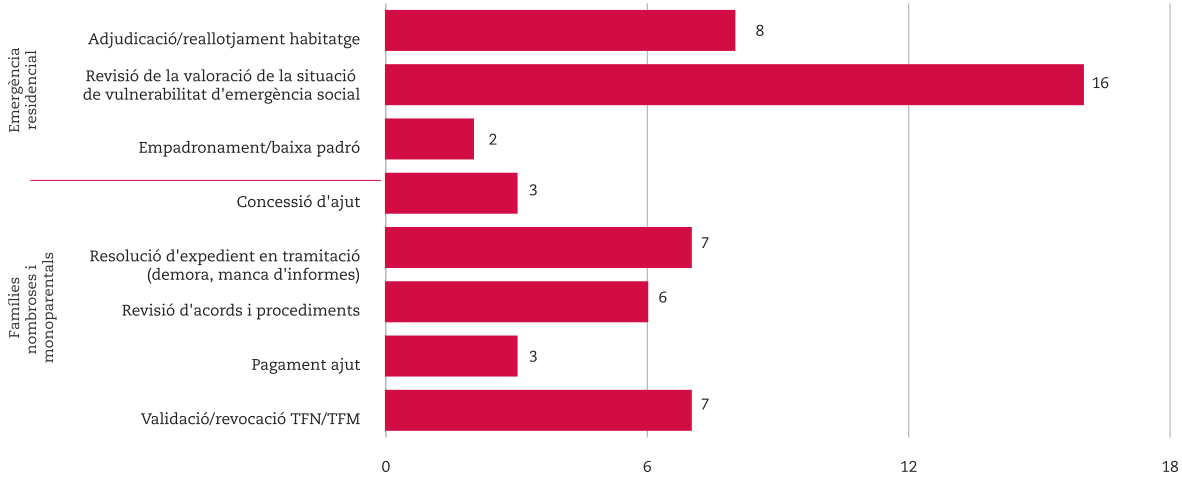
Millores organitzatives del servei públic / protocols	42	75,0
Elaboració de plans d'actuació	6	10,7
Inspecció tècnica a petició del Síndic	3	5,4
Millorar/corregir la qualitat de la informació adreçada a les persones	2	3,6
Reintegrament d'imports per ingressos indeguts	1	1,8
Dotació de recursos	1	1,8
Modificació/adaptació normativa	1	1,8
Total	**56**	**100,0**

Quant a la protecció dels infants davant dels mitjans de comunicació i les xarxes socials, cal destacar la inclusió de millores organitzatives del sector públic i l'establiment de mesures de protecció per a un infant que patia ciberassetjament.

6.2. Famílies

La matèria de famílies comprèn actualment la gestió dels títols de família nombrosa (TFN) i de família monoparental (TFM); la necessitat de disposar d'ajudes per poder garantir el benestar dels infants i del conjunt de la família, especialment quan es troben en risc d'exclusió social, i l'afectació que pot tenir en l'infant una situació d'emergència residencial, ja sigui per desnonaments, ja sigui per la sol·licitud d'un habitatge d'emergència social, encara que la família no hagi estat desnonada.

67. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a famílies



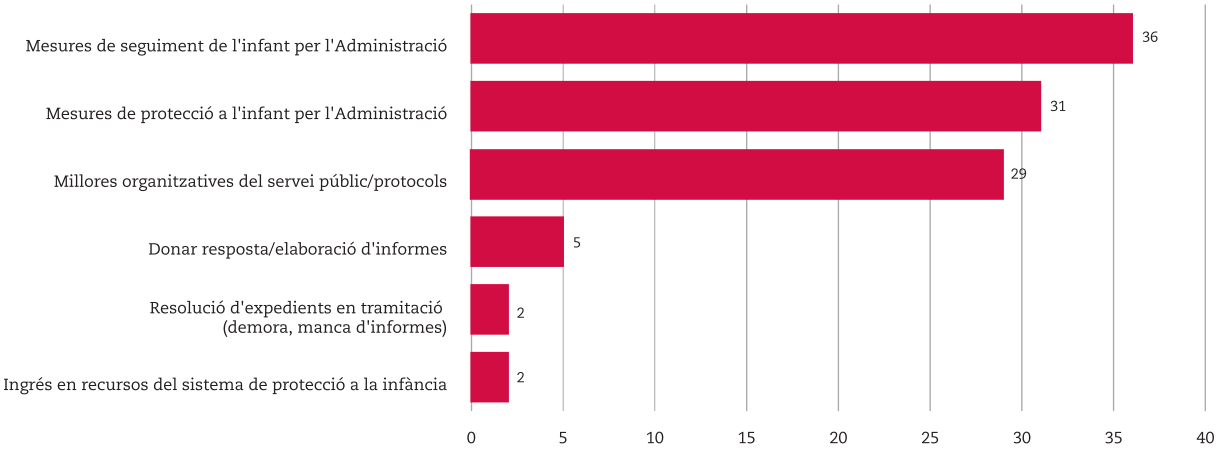
Durant l'any 2021, s'ha treballat per resoldre o agilitzar el pagament de les prestacions. A més, s'ha validat/revocat el títol de família nombrosa o el títol de família monoparental en 7 ocasions i s'han revisat en 6 ocasions acords i procediments.

L'adjudicació d'habitatges afecta més la matèria d'habitatge però, tal com s'ha assenyalat en la introducció del capítol IV, de vegades hi ha mesures transversals que no sempre s'adscriuen en una àrea concreta, sobretot quan es tracta d'una possible vulneració de drets d'infants i adolescents. Així, s'ha revisat en 16 ocasions la valoració de vulnerabilitat d'emergència social de les famílies, i en 8 ocasions s'ha adjudicat un habitatge o s'ha assolit el reallotjament de la família, entre d'altres.

6.3. Protecció de la infància i l'adolescència

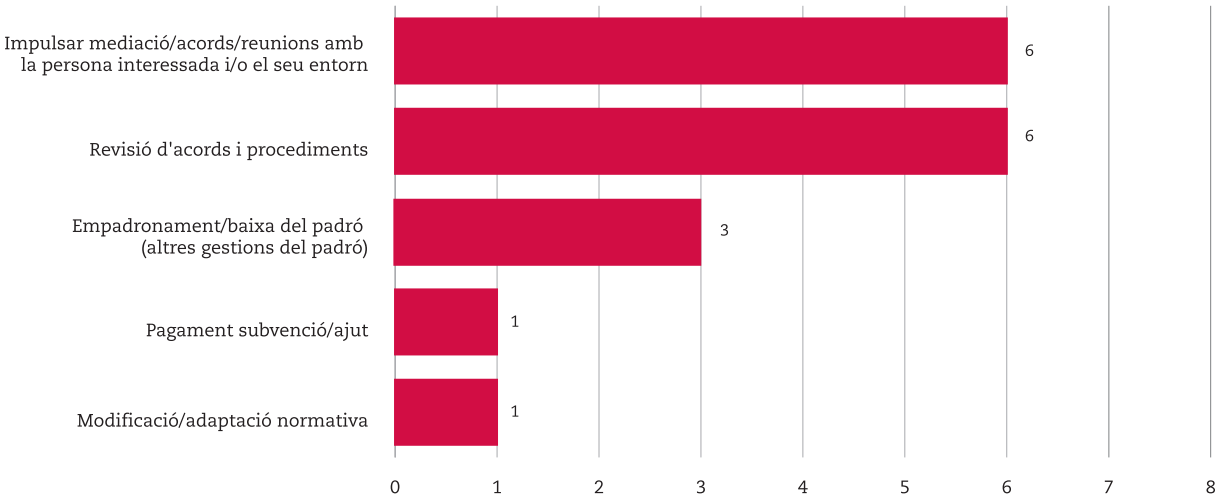
El Síndic ha intervingut a fi que l'Administració faci un seguiment d'infants en situació de risc o desemparament, o prengui mesures per protegir-los, en un total de 63 casos. De fet, respecte de l'any passat, aquesta xifra gairebé s'ha triplicat. També ha promogut millores en els protocols amb l'objectiu de millorar la situació dels infants que es troben en situació de risc. A més, com a conseqüència d'aquestes intervencions, en 3 ocasions s'ha garantit la seguretat de l'infant amb l'ingrés en recursos del sistema de protecció a la infància.

68. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a la protecció de la infància i l'adolescència



Quant als conflictes intrafamiliars, el Síndic ha treballat per impulsar mesures de mediació amb la persona interessada i el seu entorn o la modificació del padró com a conseqüència del desacord entre els membres de la família.

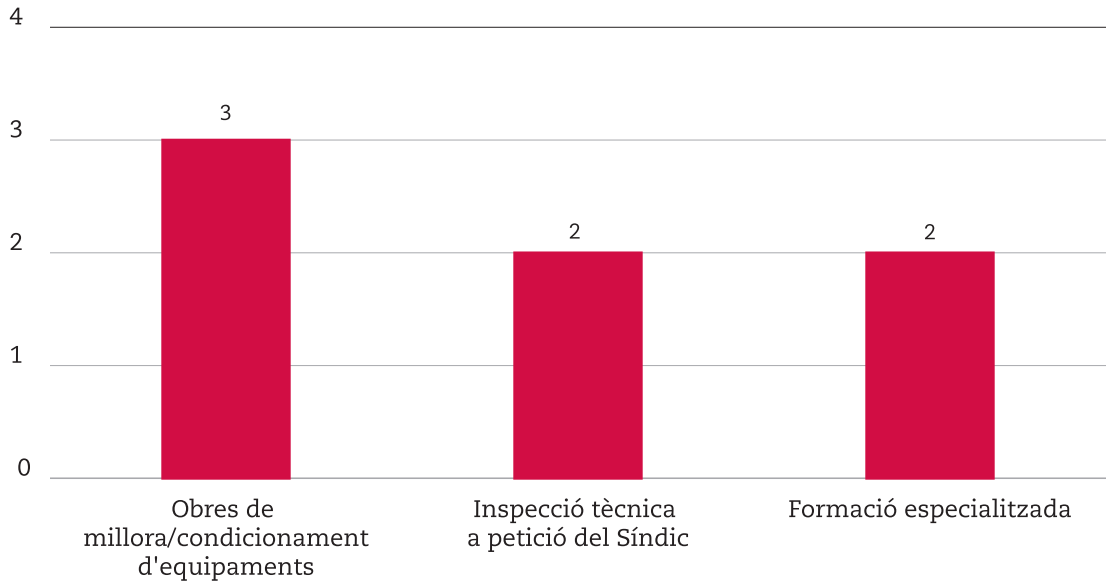
69. Tipologia de queixes i nombre de compliments quan la queixa fa referència a conflictes intrafamiliars



En aquest àmbit, cal destacar l'aprovació de la modificació de la Llei 13/2006, de 27 de juliol, de prestacions socials de caràcter econòmic, en l'avantprojecte de Llei de mesures fiscals. Concretament, en relació amb les prestacions de persones joves extutelades, s'ha proposat la modificació dels apartats 4 i 5 de l'article 16, per 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. També s'ha afegit un nou apartat en l'article 16, 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.

Quant als recursos del sistema de protecció a la infància, i en concret els centres destinats als infants, el Síndic ha impulsat obres de millora i condicionament. També ha impulsat la mediació o la inspecció d'aquests centres en una ocasió, i la formació especialitzada del personal que treballa en aquests recursos.

70. Nombre i tipologia de compliments quan la queixa fa referència a centres de menors



71. Casos concrets en l'àmbit d'infància i adolescència

Q 08893/2021 — **Queixa relativa al retard excessiu en la tramitació de la sol·licitud de reconeixement del grau de discapacitat d'un infant**

Departament de Drets Socials

El Síndic té coneixement que d'un temps ençà es tornen a produir retards importants en la resolució dels procediments de reconeixement de la situació de discapacitat arreu del territori. Per això, va suggerir al Departament de Drets Socials que resolgués, sense més demora, la sol·licitud de reconeixement del grau de la discapacitat presentada per la promotora a nom de la seva filla.

Posteriorment, el Departament ha informat que l'expedient ja ha estat derivat al centre on se li farà la valoració, i que l'infant ja ha estat citat per fer-la.

AO 00119/2021 — **Actuació d'ofici relativa al desnonament d'una família amb infants a càrrec a Badalona**

Ajuntament de Badalona

Tenint en compte que es tracta d'un nucli familiar especialment vulnerable, no només per la situació de precarietat residencial sinó també perquè la mare ha patit violència masclista, el Síndic va demanar a l'Ajuntament de Badalona que adoptés les mesures necessàries per garantir que aquesta família normalitzi la seva situació residencial de manera urgent, tenint present, especialment, la presència de dos infants petits.

L'Ajuntament va informar que s'han fet totes les entrevistes, coordinacions i gestions pertinents entre l'Ajuntament, el Consorci Besòs i les entitats que formen part del Projecte Vesta, i que el novembre de 2021 tindria lloc la signatura del contracte amb la persona interessada i l'entrada al pis assignat, a Badalona. Els serveis socials, en coordinació amb les entitats que formen part del Projecte, faran un seguiment intensiu de la situació.

Q 01830/2021

Queixa relativa a la necessitat d'una família d'accedir a un habitatge adaptat

Departament de Salut
Departament de Territori i Sostenibilitat
Ajuntament de Barberà del Vallès

La promotora de la queixa exposava la precària situació residencial en què es trobava, especialment tenint en compte la situació de discapacitat d'un dels seus tres fills. La família viu en un immoble propietat de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya (AHC), i demana un pis més gran i, sobretot, adaptat.

El Síndic va demanar al Departament de Territori i Sostenibilitat una intervenció urgent en relació amb l'adjudicació d'un habitatge que reuneixi les condicions adequades per a aquest nucli familiar. També va demanar a l'Ajuntament de Barberà del Vallès que els serveis socials d'atenció primària assessoressin la família i li donessin suport perquè pogués fer el pagament dels rebuts bonificats impagats i per tramitar de nou la sol·licitud de la bonificació de la renda mensual a partir l'ajut implícit al lloguer social.

L'Ajuntament de Barberà del Vallès ha informat que la família ja va entrar a viure en un pis de l'AHC adequat a les seves necessitats, que els serveis socials de Barberà van assumir el pagament de les altes dels subministraments bàsics i que es va traspassar l'expedient social al nou municipi de residència des d'on es continuarà donant el suport que calgui a la família.

Q 05845/2021

Queixa relativa a les mesures d'atenció a la diversitat per a les activitats de lleure que ha d'adoptar l'Administració municipal

Departament d'Educació
Ajuntament de Sant Gregori

La promotora de la queixa manifestava la seva disconformitat amb el fet que a causa de la manca d'assignació de personal vetllador per a l'atenció de les necessitats de suport educatiu del seu fill, l'infant no podia assistir al casal d'estiu municipal.

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Sant Gregori que adoptés mesures per assegurar que el fill de la promotora pogués assistir al casal municipal, mitjançant els suports que calguessin durant tot l'horari del casal per garantir les mesures d'atenció de les seves necessitats de suport específic en funció de la seva discapacitat i tenint en compte que es tracta d'un infant amb reconeixement de necessitat de suport d'una tercera persona.

Posteriorment, l'Ajuntament ha informat que s'ha acceptat la inscripció de l'infant al casal i que assumirà el cost del personal vetllador que l'atengui. En aquesta línia, la família ha informat que l'infant ja assisteix al casal des del dia 1 de juliol i té el suport d'una vetlladora.

ADMINISTRACIÓ PÚBLICA I TRIBUTS

7. Administració pública

La matèria d'Administració pública comprèn el conjunt d'actuacions administratives que fan referència a un problema de tramitació purament administrativa o bé a l'exercici de drets davant l'Administració, com és el cas de la participació ciutadana o la transparència.

Procediment administratiu sancionador, funció pública i procediment administratiu són les tres submatèries en què el Síndic ha assolit més resultats, atès que són també les que més sol·licituds d'intervenció generen. Tot i això, aquest any ha incrementat significativament el nombre de compliments en aquest àmbit, especialment pel que fa a funció pública.

72. Tipologia i nombre de compliments per tipus de matèries en l'àmbit d'Administració pública

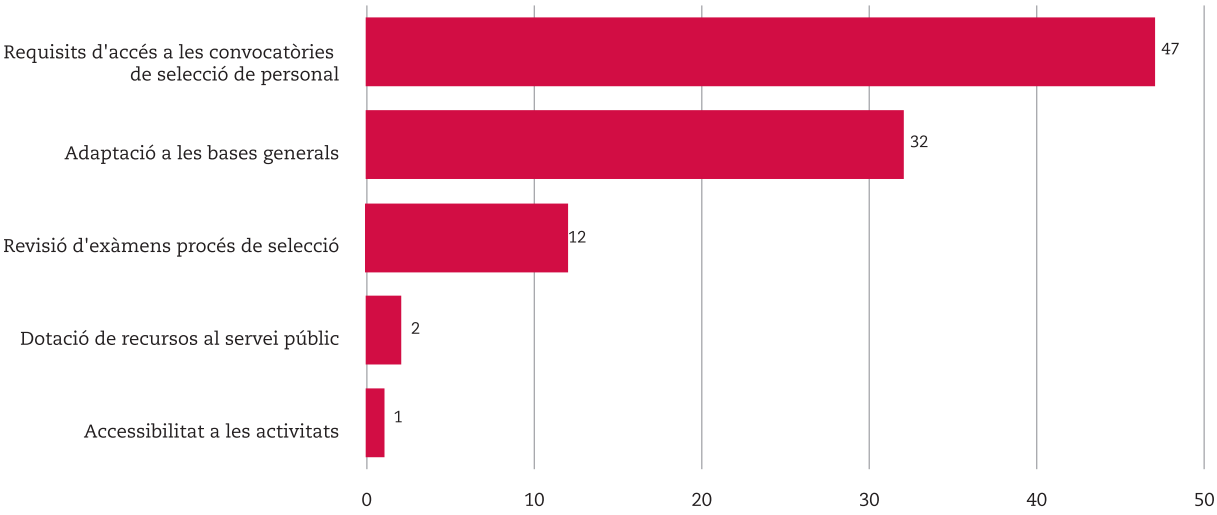
Funció pública	228	43,9
Procediment administratiu	86	16,6
Procediment administratiu sancionador	77	14,8
Participació ciutadana	33	6,4
Responsabilitat patrimonial	29	5,6
Subvencions i ajuts	27	5,2
Patrimoni	11	2,1
Transparència	11	2,1
Contractació	10	1,9
Autoritzacions i concessions	7	1,3
Total	**519**	**100,0**

7.1. Funció pública

Funció pública recull diverses tipologies de queixes, relatives als drets i deures del personal al servei de les administracions públiques, a l'accés o el sistema retributiu i a altres aspectes vinculats a la tramitació administrativa.

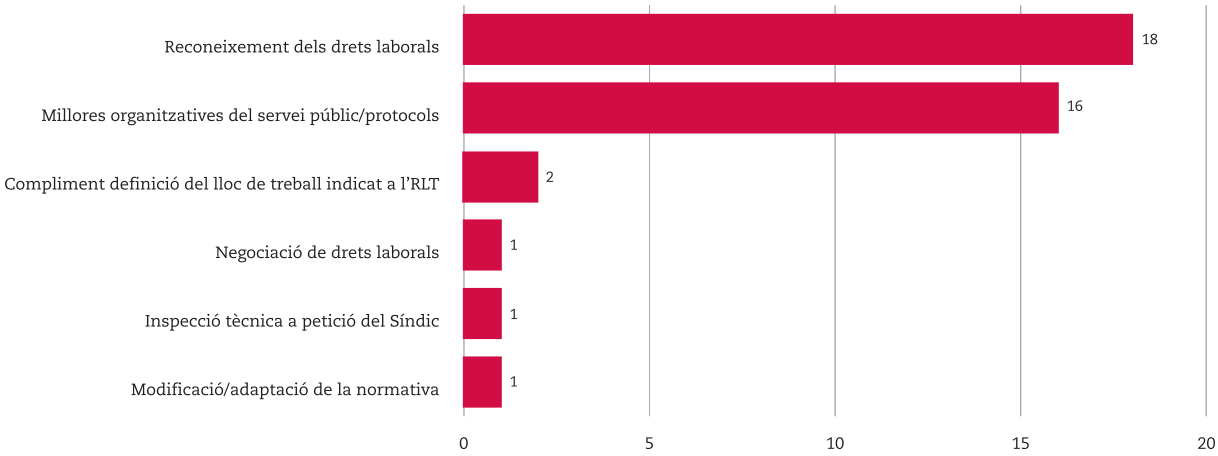
Pel que fa a l'accés, s'han modificat els requisits d'accés a convocatòries en 47 ocasions, especialment pel bloqueig de la fase de presentació de mèrits de la convocatòria de l'Institut Català de la Salut; s'ha requerit l'Administració perquè permetés a la persona interessada accedir a la revisió d'exàmens del procés de selecció en 12 ocasions, o s'han adaptat les bases generals en 32 ocasions.

73. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a l'accés a la funció pública



En relació amb els drets i els deures del personal al servei de les administracions públiques, l'Administració ha reconegut drets laborals en 18 ocasions, i ha establert millores organitzatives i de protocols en 16 casos, especialment pel que fa a la prevenció i l'abordatge de qualsevol tipus d'assetjament en l'àmbit laboral. També ha complert en dues ocasions la definició d'un lloc de treball indicat a la relació de llocs de treball (RLT).

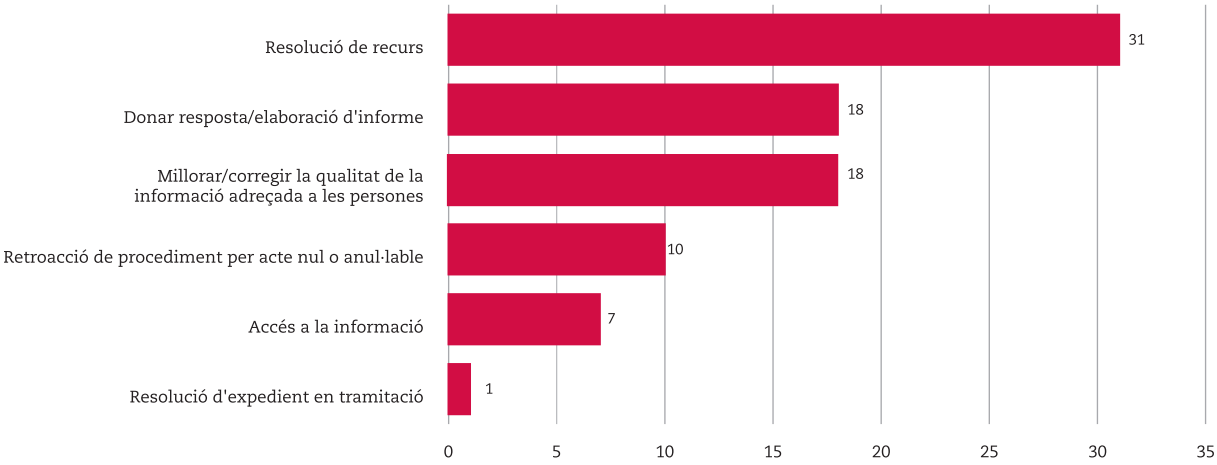
74. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència als drets i deures del personal al servei de les administracions públiques



A més, el Departament de Justícia ha aprovat una nova instrucció sobre els qüestionaris de valoració competencial, que avaluaran el treball desenvolupat pel personal interí del cos tècnic d'especialistes, grup de serveis penitenciaris, i en la qual es concreta el procediment que cal seguir en l'elaboració de qüestionaris.

Pel que fa a la tramitació administrativa dins de l'àmbit de la funció pública, s'han resolt recursos pendents en 31 ocasions, en 18 casos s'ha donat resposta a la sol·licitud de la persona interessada o s'ha retrotret el procediment per acte nul o anul·lable en 10 casos, entre d'altres.

75. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a la tramitació administrativa dins l'àmbit de funció pública

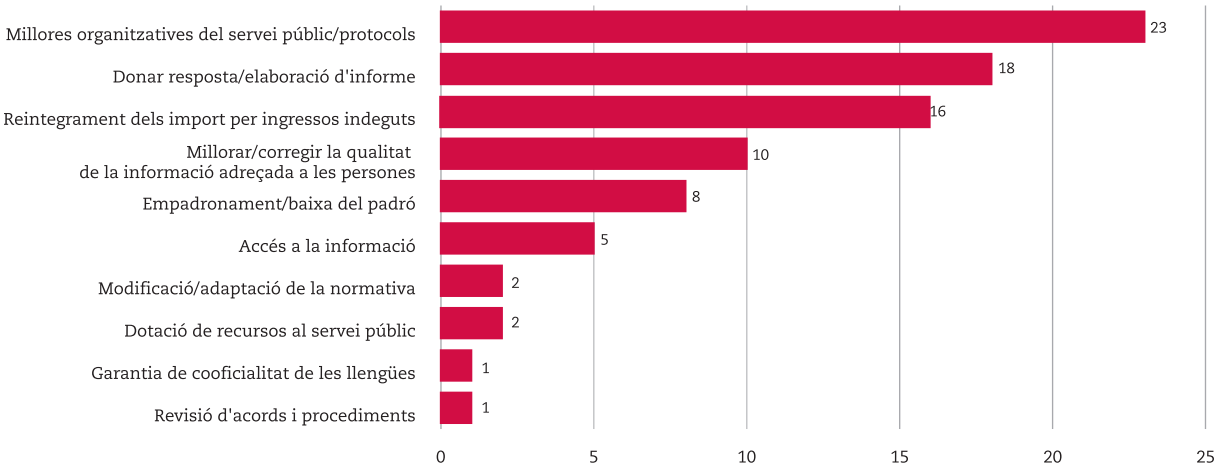


Pel que fa a les retribucions, en 9 casos el Síndic ha requerit l'Administració perquè faci efectiu el pagament de retribucions pendents de persones, i en un altre cas s'ha fet efectiu el pagament d'indemnitzacions pendents.

7.2. Procediment administratiu

La matèria de procediment administratiu fa referència a totes les queixes en què la persona interessada manifesta la seva disconformitat amb l'incompliment del procediment per part de l'Administració, com a fet més important.

76. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència al procediment administratiu



En aquest àmbit, s'han fet millores organitzatives del servei i dels protocols en 23 ocasions, o s'ha donat resposta en 18 casos. També s'han reintegrat imports per ingressos indeguts en 16 ocasions o s'ha millorat i corregit la informació adreçada a les persones interessades en 10 casos.

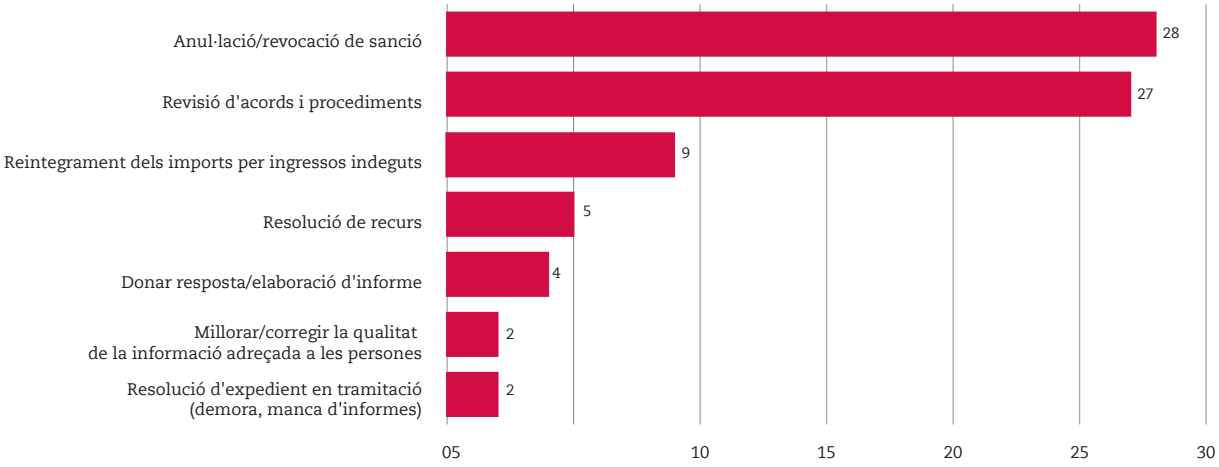
A més, cal destacar la modificació de l'Ordenança de civisme de l'Ajuntament de Palau-solità i Plegamans, i la modificació del reglament intern de la Confraria de Pescadors de Vilanova i la Geltrú per regular els requisits d'accés a la prestació de vellesa.

7.3. Procediment administratiu sancionador

Pel que fa al procediment administratiu sancionador, tal com es va produir l'any 2020, l'anul·lació o revocació de sancions, la revisió d'acords i procediments i el reintegrament d'imports per ingressos indeguts són les tres maneres en què amb més freqüència se solucionen les queixes que les persones presenten al Síndic. De fet, en 28 casos s'ha anul·lat o revocat una sanció, i en 9 casos s'ha fet el reintegrament d'imports per ingressos indeguts, amb els interessos corresponents, a les persones promotores de les queixes.

També s'ha requerit en 5 ocasions l'Administració perquè agilités els tràmits a fi de resoldre els recursos que les persones interessades han promogut, o que s'agilités la mateixa tramitació administrativa en dues ocasions.

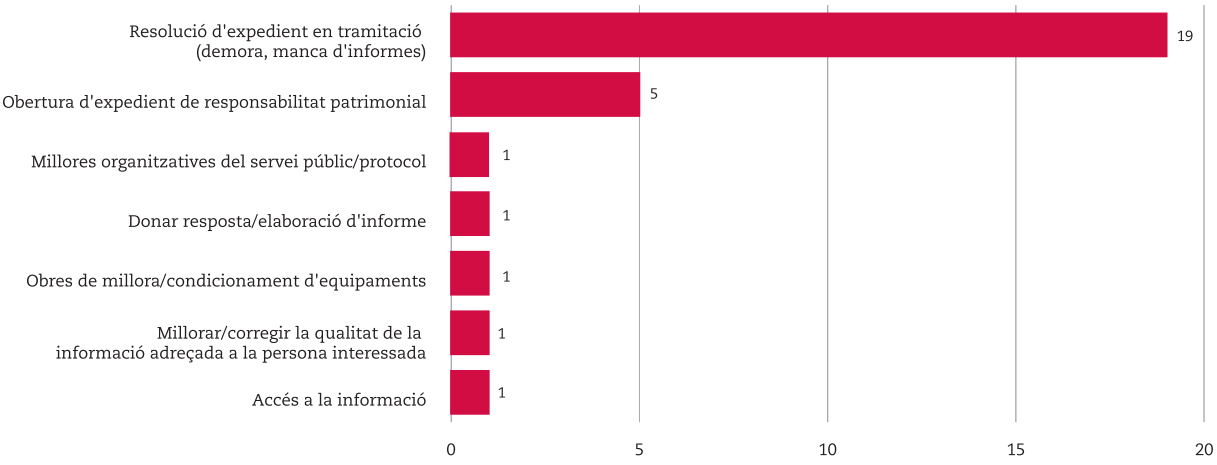
77. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència al procediment administratiu sancionador



7.4. Responsabilitat patrimonial

Tal com ja succeïa l'any 2020, la submatèria de responsabilitat patrimonial basa la resolució dels seus casos, majoritàriament, en la resolució dels expedients. La majoria de les queixes es produeixen perquè l'Administració no resol els expedients iniciats o els recursos a les resolucions emeses. En aquest sentit, la tasca del Síndic se centra a fer que l'Administració agilitzi els tràmits per resoldre els expedients. També s'ha aconseguit l'obertura d'expedients de responsabilitat patrimonial en 5 ocasions.

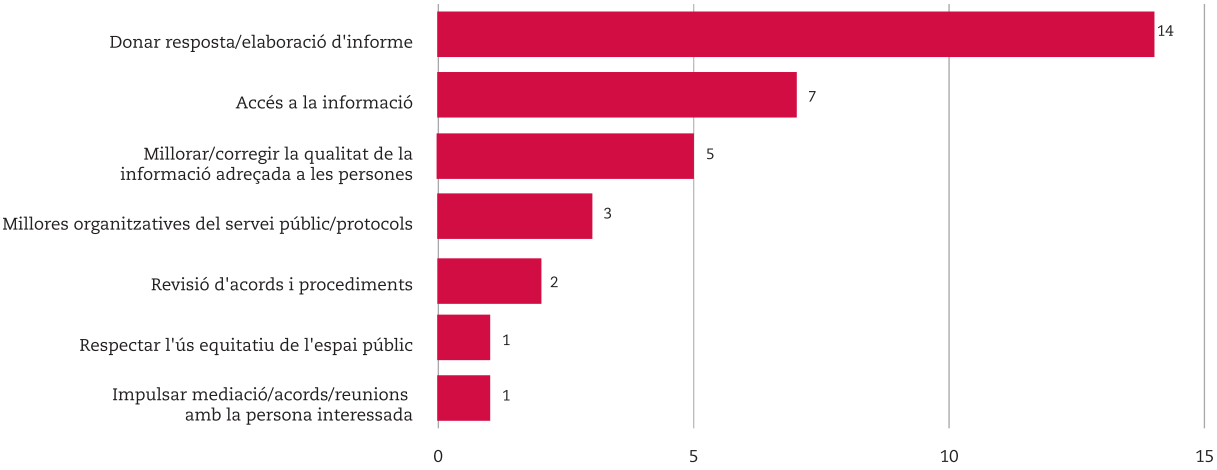
78. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a responsabilitat patrimonial



7.5. Participació ciutadana

L'any 2021, l'àmbit de participació ciutadana ha generat poca diversitat en la tipologia de queixes, més enllà de les consultes generades per la constitució de les meses electorals durant les eleccions al Parlament de Catalunya de 14 de febrer de 2021. Així, s'ha donat resposta a la persona interessada en 14 ocasions, s'ha donat accés a la informació en 7 ocasions, i les administracions han fet un esforç per millorar i corregir la qualitat de la informació que s'ofereix a les persones. A més, s'han garantit millores organitzatives en els serveis públics i se n'ha respectat l'ús equitatiu.

79. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a participació ciutadana



7.6. Patrimoni

En l'àmbit de patrimoni les actuacions se centren en la tramitació administrativa i en la necessitat de donar resposta a les sol·licituds de les persones interessades, i també en les obres de millora i condicionament d'equipaments, o en l'agilització de tràmits i la resolució d'expedients.

80. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a patrimoni

Donar resposta/elaboració d'informe	6	**54,5**
Obres de millora/condicionament d'equipaments	2	**18,2**
Resolució d'expedients en tramitació (demora, manca d'informes)	1	**9,1**
Recuperació de béns de domini públic	1	**9,1**
Elaboració de plans d'actuació	1	**9,1**
Total	**11**	**100,0**

7.7. Autoritzacions i concessions

En l'àmbit d'autoritzacions i concessions succeeix el mateix que en l'àmbit de patrimoni. En aquest sentit, l'any 2021 hi ha pocs compliments de resolucions, i aquests es fonamenten, bàsicament, en la tramitació administrativa i en la necessitat d'agilitzar els tràmits administratius.

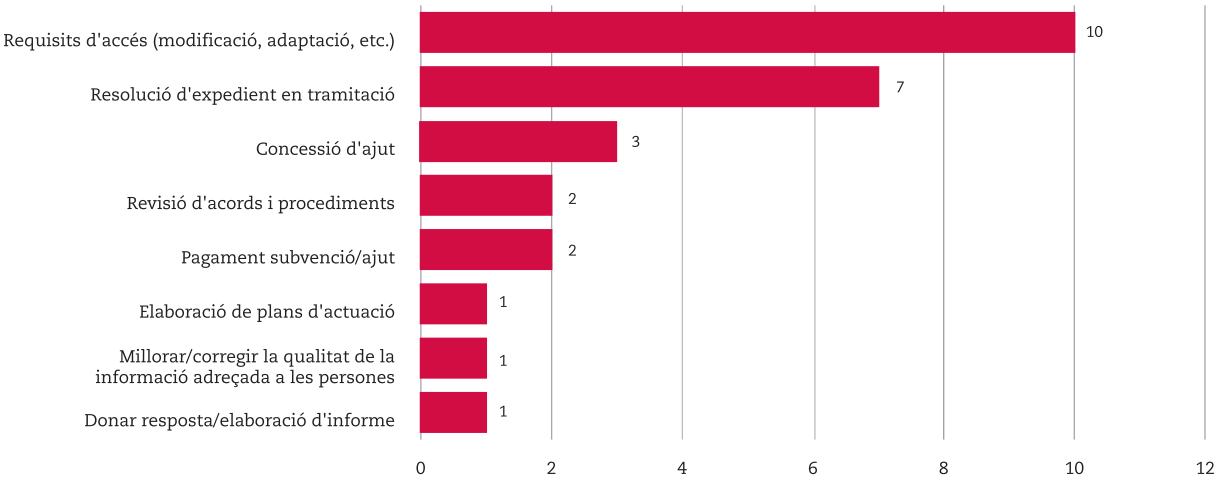
81. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a autoritzacions i concessions

Resolució d'expedient en tramitació	2	**28,6**
Donar resposta/elaboració d'informe	1	**14,3**
Millorar/corregir la qualitat de la informació adreçada a les persones	1	**14,3**
Impulsar mediació/acords/reunions amb la persona interessada i/o el seu entorn	2	**28,6**
Millores organitzatives del servei públic/ protocol	1	**14,3**
Total	**7**	**100,0**

7.8. Subvencions i ajuts

L'àmbit de subvencions i ajuts, que fins ara havia estat minoritari quant a nombre de compliments, enguany esdevé una submatèria amb diferents tipus de compliments. En particular, s'ha aconseguit la modificació dels requisits d'accés a convocatòries o la resolució d'expedients en tramitació. A més, en 3 ocasions s'ha concedit un ajut i s'ha assolit el pagament de subvencions o ajuts en 2 casos.

82. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a subvencions i ajuts



7.9. Contractació

Pel que fa a l'àmbit de contractació, que també ha estat minoritari quant resolucions complertes, enguany s'ha aconseguit el pagament de contractes en 3 ocasions, s'han resolt expedients en tramitació en 2 casos i s'ha donat resposta a les sol·licituds presentades per la persona interessada també en 2 casos.

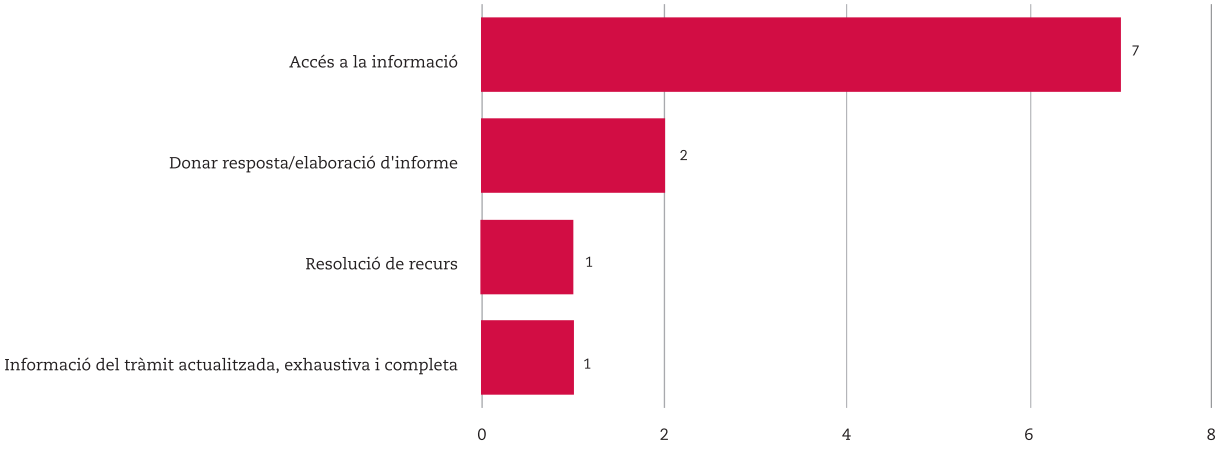
83. Tipologia i nombre de compliments en l'àmbit de contractació

Pagament de serveis a l'Administració	3	**30**
Resolució d'expedient en tramitació	2	**20**
Donar resposta/elaboració d'informe	2	**20**
Accés a la informació	1	**10**
Resolució de contracte	1	**10**
Devolució de l'import de la fiança	1	**10**
Total	**10**	**100,0**

7.10. Transparència

En l'àmbit de transparència, el Síndic ha treballat per garantir l'accés a la informació d'acord amb la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, i donar resposta a les persones interessades, i també per millorar la qualitat de la informació adreçada a les persones.

84. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a transparència



85. Casos concrets en l'àmbit d'Administració pública

Q 09035/2018 i altres

Disconformitat amb el cessament d'onze persones funcionàries interines de l'Ajuntament de Tarragona pel fet de no haver-se produït cap de les causes previstes en l'Estatut bàsic de l'empleat públic per poder decretar-ne el cessament

Ajuntament de Tarragona

Després d'estudiar el cas a fons, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament que adoptés les mesures oportunes per restablir el personal funcionari interí per vacant que fins al cessament de data 30 de setembre de 2018 ocupava les places en qüestió.

Posteriorment, l'Ajuntament ha informat que el desembre de 2021 totes les persones que havien presentat queixa ocupaven places interines.

Q 04027/2021 **Disconformitat amb la tramitació d'un procediment sancionador**

Ajuntament de Barcelona

La promotora de la queixa exposava que durant el confinament domiciliari per la pandèmia de Covid-19 va ser aturada per un agent quan havia sortit a fer la compra per als seus pares, d'edat avançada, i que posteriorment se li va imposar una multa per la presumpta comissió de la infracció de l'article 68.b de la Llei 18/2009, de salut pública. Prèviament no havia rebut cap altra notificació, de manera que no havia pogut fer el pagament bonificat de la multa.

Atès que la sentència del Tribunal Constitucional 148/2021, de 14 de juliol, declara inconstitucionals i per tant nuls els apartats 1,3 i 5 de l'article 7 del Reial decret 463/2020, de 14 de març, pel qual es va declarar l'estat d'alarma per a la gestió de la situació sanitària ocasionada per la Covid-19, perquè vulneren el dret de circulació, de residència i de reunió, el Síndic va demanar a l'Ajuntament de Barcelona que revoqués la resolució sancionadora imposada a la promotora o, subsidiàriament, que acordés la revisió d'ofici de la resolució dictada.

Posteriorment, l'Ajuntament ha informat que s'ha revocat la resolució sancionadora i s'ha anul·lat el càrrec de la multa que es va imposar a la promotora de la queixa al seu dia.

Q 03598/2021 **Queixa d'un treballador de l'Ajuntament de Manresa relativa a la manca de remuneració de les prolongacions de la seva jornada de treball**

Ajuntament de Manresa

El promotor de la queixa exposava que, a diferència d'altres companys, no se li havien retribuït les prolongacions de la jornada de treball que havia fet des del mes de setembre de 2020.

El Síndic va considerar que la manca de compensació d'aquestes hores, ja fos econòmica o en temps de descans, comportava un enriquiment injust per a l'Administració i un perjudici obvi per a la persona interessada si s'acreditava aquest excés. En conseqüència, va demanar a l'Ajuntament de Manresa que es compensés l'excés de jornada que el promotor té acreditat amb relació a la seva jornada habitual.

Posteriorment, l'Ajuntament ha comunicat que s'està tramitant l'expedient administratiu corresponent per abonar al promotor les gratificacions per serveis extraordinaris prestats a la nòmina del mes de juliol de 2021.

Q-11452/2020 i altres

Queixes relatives a la convocatòria dels ajuts extraordinaris en l'àmbit de l'educació en el lleure i les activitats extraescolars per fer front a les conseqüències de la Covid-19

Departament d'Educació
Departament de Treball, Afers Socials i Famílies
Departament de Drets Socials

El Síndic va rebre diverses queixes de persones que es dediquen al sector del lleure educatiu i de les activitats extraescolars i que manifestaven la seva disconformitat amb el fet que un dels requisits per accedir a l'ajut sigui estar donat d'alta a un dels dos epígrafs concrets del cens de l'impost sobre activitats econòmiques (IAE) identificats en la convocatòria, tot i que aquests dos epígrafs no són els únics que poden correspondre a les activitats descrites com a objecte de la convocatòria.

El Síndic va demanar al Departament d'Educació que valorés la viabilitat de promoure una convocatòria equivalent a la que és objecte de queixa però específicament per a professionals i empreses que n'han quedat exclosos per estar donats d'alta en un epígraf IAE diferent al requerit, però que poden acreditar que desenvolupen una de les activitats a les quals anava adreçada la convocatòria i compleixen la resta de requisits establerts.

El Departament de Drets Socials ha informat que valorarà la possibilitat de fer una nova convocatòria que inclogui els professionals i les empreses exclosos de les dues anteriors, en funció de les circumstàncies de les restriccions per la pandèmia i d'acord amb les disponibilitats pressupostàries per fer-hi front.

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 s'han tingut en compte les formes de compliment en l'àmbit local i autonòmic.

Durant aquest 2021, el nombre de compliments en aquest àmbit ha incrementat respecte d'anys anteriors. Com sempre, el nombre de compliments que afecten l'àmbit tributari local és superior als de l'àmbit autonòmic.

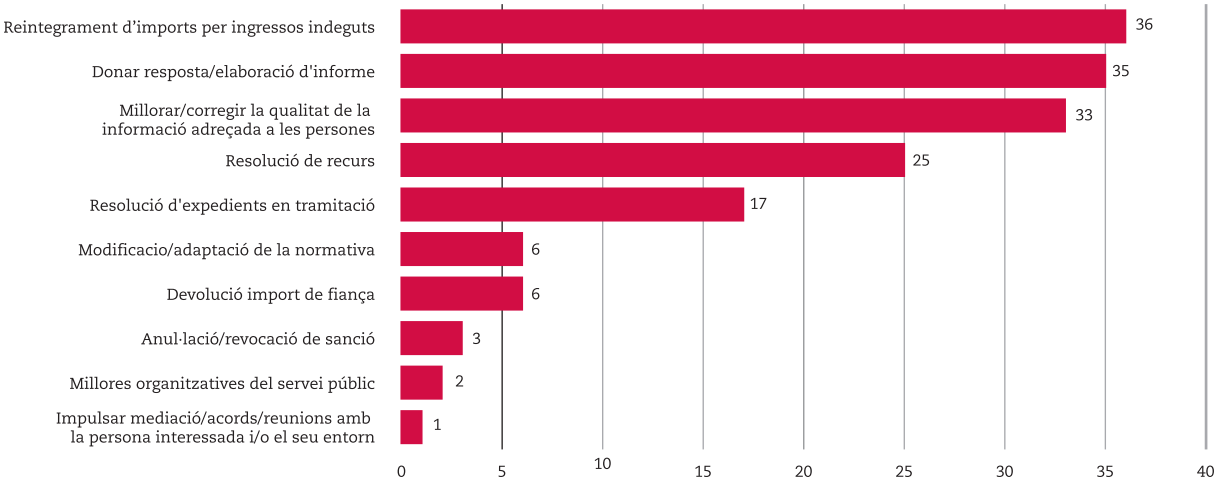
86. Nombre de compliments per tipus de matèries en l'àmbit tributari

Tributs locals	164	90,6%
Tributs autonòmics	17	9,4%
Total	**181**	**100,0%**

Pel que fa als tributs locals, el conjunt de compliments es divideix entre els que afecten específicament l'àmbit tributari i els que estan més relacionats amb la tramitació administrativa.

Quant als primers, s'ha reintegrat l'import per ingressos indeguts en 36 ocasions, o s'ha millorat la qualitat de la informació a les persones en 33 casos. També s'han resolt expedients en tramitació o recursos en un total de 42 casos. En menor terme, s'han adoptat mesures de fraccionament de pagaments, d'anul·lació o de revocació de sancions.

87. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a tributs locals



A més, s'han fet modificacions normatives com, per exemple:

- La modificació de l'Ordenança fiscal reguladora de la taxa de recollida d'escombraries de Cubelles, de manera que es tingui present el termini en què la normativa permet fer la sol·licitud de l'exempció de la taxa en els casos de famílies nombroses o monoparentals, amb dos o més fills menors a càrrec o majors d'edat amb discapacitat,i amb ingressos totals per unitat familiar inferiors o iguals a dues vegades el salari mínim interprofessional. Fins ara no es podia acreditar el compliment dels requisits amb la informació actualitzada.

- La modificació de l'Ordenança fiscal número 12 de Soses, per eliminar la condició de l'empadronament com a criteri per determinar la quota de la piscina municipal.

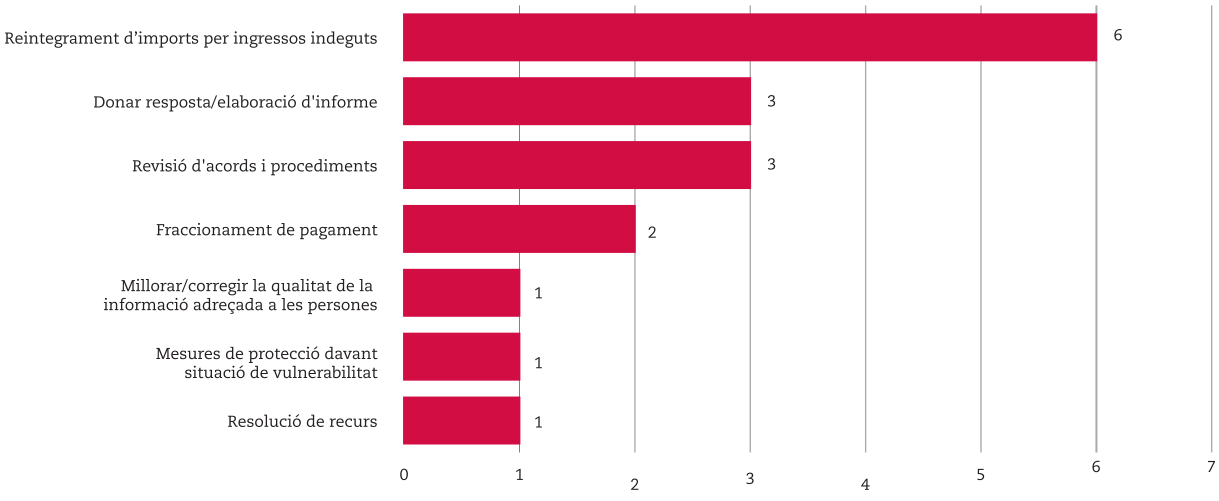
- La modificació de l'article 6 de l'Ordenança fiscal número 19 d'Ullastret, per introduir-hi de forma específica la quantia de 160 euros per la tramitació de la llicència d'habitatge d'ús turístic.

- La modificació de l'Ordenança fiscal 1.1, de l'Ajuntament de Granollers, reguladora de l'impost de béns immobles, en el sentit de quantificar la capacitat econòmica en funció dels rendiments nets obtinguts (en lloc de la suma dels ingressos íntegres).

- La modificació de l'Ordenança fiscal de l'Ajuntament de Corbins, per eliminar la condició de l'empadronament com a criteri per determinar la quota de la piscina municipal.

En l'àmbit autonòmic, en 6 ocasions s'ha millorat o corregit la qualitat de la informació adreçada a les persones, i també s'ha donat resposta a les sol·licituds de les persones interessades, s'han revisat acords i procediments o s'ha facilitat el fraccionament del pagament. També s'han pres mesures per protegir persones davant de situacions de vulnerabilitat.

88. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a tributs autonòmics



89. Casos concrets en l'àmbit tributari

Q 02282/2021

Disconformitat amb la manca de devolució de les taxes corresponents a la matrícula per fer la prova per a l'obtenció del certificat d'anglès de nivell intermedi (B1) de l'Escola Oficial d'Idiomes

Departament d'Educació

El promotor de la queixa exposava que havia pagat les taxes de l'examen però no el va poder fer per causes mèdiques, motiu pel qual va sol·licitar-ne la devolució. Va tramitar la sol·licitud a l'Escola Oficial d'Idiomes de Calella, la qual va traslladar-la al Departament d'Educació el febrer de 2020. Tot i això, quan va presentar la queixa encara no s'havia resolt. El Síndic va suggerir al Departament d'Educació que resolgués de forma expressa la sol·licitud del promotor.

Posteriorment, el Departament ha respost que el febrer de 2021 va dictar resolució per la qual s'estimava la petició del promotor i s'acordava retornar-li la quantitat que reclamava.

Q 05771/2021

Disconformitat amb l'Ajuntament de Barberà del Vallès per la manca de devolució dels imports satisfets en concepte de quota de piscina durant el temps que ha estat tancada a causa de la Covid-19

Ajuntament de Barberà del Vallès

El promotor de la queixa exposava que havia presentat diversos escrits a l'Ajuntament per aquest motiu, i que se li va comunicar que s'estava treballant per retornar els imports a les persones usuàries. Tot i això, quan va presentar la queixa encara no s'havia fet.

En vista d'aquesta informació, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Barberà del Vallès que retornés les quotes de la piscina com més aviat millor.

Posteriorment, l'Ajuntament ha informat que l'1 de juny de 2021 es va aprovar per decret la devolució dels imports de les taxes dels abonaments anuals per ús de les instal·lacions esportives municipals durant l'exercici del 2020.

Q 06839/2021

Disconformitat amb els embargaments d'un compte corrent l'únic ingrés del qual prové de la prestació de la renda mínima garantida

Diputació de Barcelona

El promotor de la queixa va presentar dos escrits a l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona en què exposava que la impossibilitat de pagament d'una sanció de trànsit havia derivat en l'embargament del seu compte corrent, i al·legava que no se li podia embargar perquè l'únic ingrés que percebia provenia de la renda mínima garantida. En vista d'aquesta informació, el Síndic va suggerir a l'Organisme de Gestió Tributària que resolgués de manera expressa els escrits del promotor.

L'Organisme de Gestió Tributària ha informat que ha aixecat els embargaments que s'havien practicat al compte del promotor.

Q 07533/2021 **Disconformitat amb la taxa de piscina municipal de Corbins, que és superior si no s'està empadronat al municipi**

Ajuntament de Corbins

Els tribunals han assenyalat que l'establiment de bonificacions o tarifes diferenciades sobre la base de l'empadronament comporta una diferència de tracte que no està fonamentada en un criteri objectiu i raonable, d'acord amb judicis de valor generalment acceptats, i, per aquest motiu, no és una discriminació jurídicament assumible. Per tant, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Corbins que valorés la possibilitat de modificar l'Ordenança fiscal número 11 reguladora de la taxa de cases de banys, dutxes, piscines i instal·lacions esportives i altres serveis anàlegs, per eliminar l'empadronament com a criteri per a l'establiment de tarifes diferents.

L'Ajuntament ha informat que el novembre de 2021 es va aprovar la modificació d'aquesta ordenança per eliminar-ne la diferència entre persones empadronades i no empadronades.

POLÍTIQUES TERRITORIALS

9. Medi ambient i qualitat de vida

En relació amb la matèria de medi ambient, la majoria de compliments del Síndic recauen en la gestió ambiental, la contaminació (odorífera, acústica, lumínica, etc.) i la implantació de mesures per resoldre aquest tipus de situacions, seguits de les mesures per garantir el control d'animals domèstics i salvatges i del compliment en matèria de llicències d'activitats.

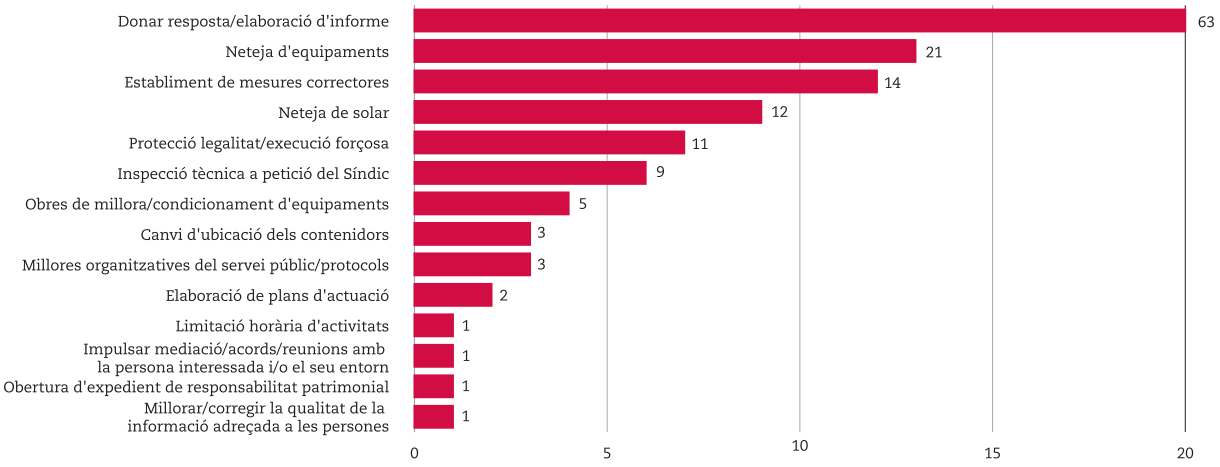
90. Nombre de compliments per tipus de matèries en l'àmbit de medi ambient

Gestió ambiental	83	37,2
Contaminació	77	34,5
Control d'animals	39	17,5
Llicències d'activitats	24	10,8
Total	**223**	**100,0**

9.1. Gestió ambiental

La gestió ambiental fa referència principalment a la gestió dels residus, la neteja de la via pública i la ubicació de contenidors, o a la neteja de solars que es troben en un estat inadequat i que generen brutícia i possibles situacions de plagues d'animals. També, en un nivell menor, s'aborden aspectes que afecten la protecció de la biodiversitat, l'ecologia i la sostenibilitat.

91. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a la gestió ambiental



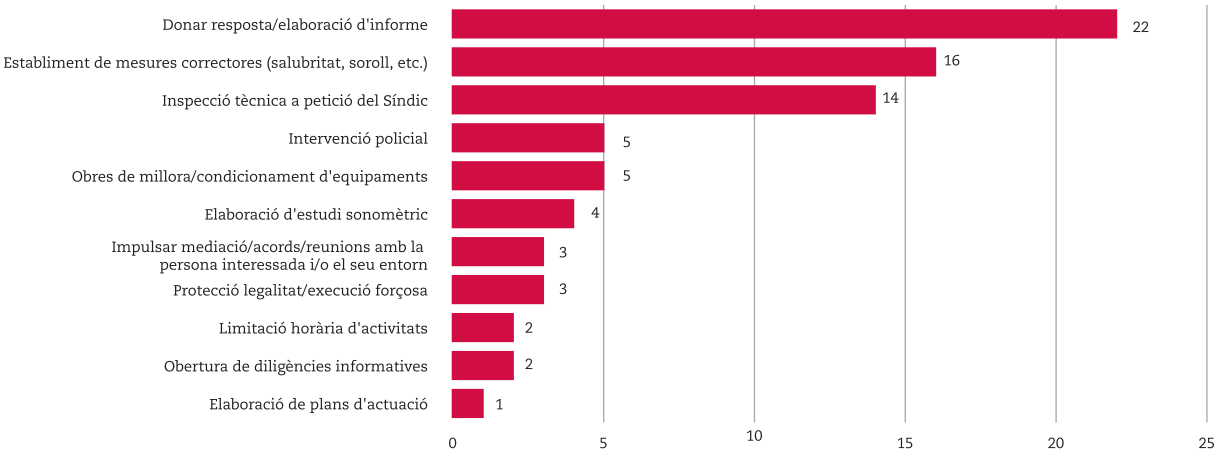
La manca de resposta a les sol·licituds de les persones és un problema recurrent en totes les àrees, però més en algunes, com ara la de medi ambient, en què en molts casos no hi ha un procediment reglat, o la sol·licitud és molt genèrica. Per això, el Síndic ha requerit en molts casos l'Administració perquè doni resposta a les persones interessades, en compliment de la Llei d'accés a la informació ambiental.

Pel que fa a aspectes concrets de la gestió ambiental, l'establiment de mesures correctores, les obres de millora i condicionament d'equipaments i la neteja de solars i d'equipaments representen un àmbit significatiu d'actuació, ja sigui quan l'Administració notifica els requeriments a la persona propietària, ja sigui quan actua per via de l'execució forçosa.

9.2. Contaminació

Pel que fa a la submatèria de contaminació, s'ha donat resposta a la sol·licitud de la persona interessada en 22 casos. La majoria de queixes se centren en la contaminació acústica i, en termes generals, s'han establert mesures correctores per resoldre la situació o l'Administració local ha fet inspeccions tècniques dels locals a instàncies del Síndic. Tot i això, en 5 ocasions ha estat necessària la intervenció policial.

92. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a contaminació

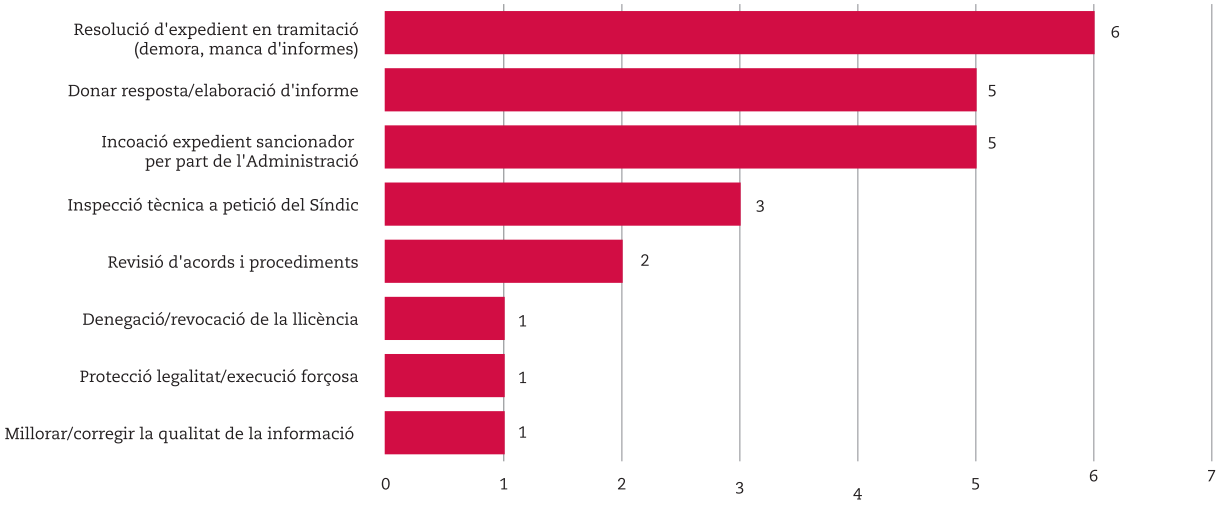


En menor mesura, l'Administració ha incoat expedients sancionadors, ha limitat l'horari de les activitats o ha impulsat la mediació i l'acord entre les parts.

9.3. Llicències d'activitats

Les llicències d'activitats es tracten majoritàriament en l'àrea de medi ambient, sobretot quan en deriven problemes relatius a l'actuació de l'activitat (ja siguin indústries, petits comerços o altres serveis), tot i que també hi ha casos en altres matèries, com ara urbanisme o Administració pública.

93. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a llicències d'activitats



En la majoria d'actuacions s'ha resolt l'expedient en tramitació, o s'ha donat resposta a la persona interessada (5 casos). En canvi, són menors els casos en què s'han establert mesures correctores, s'han fet inspeccions tècniques a petició del Síndic o s'han fet obres de millora i condicionament d'equipaments.

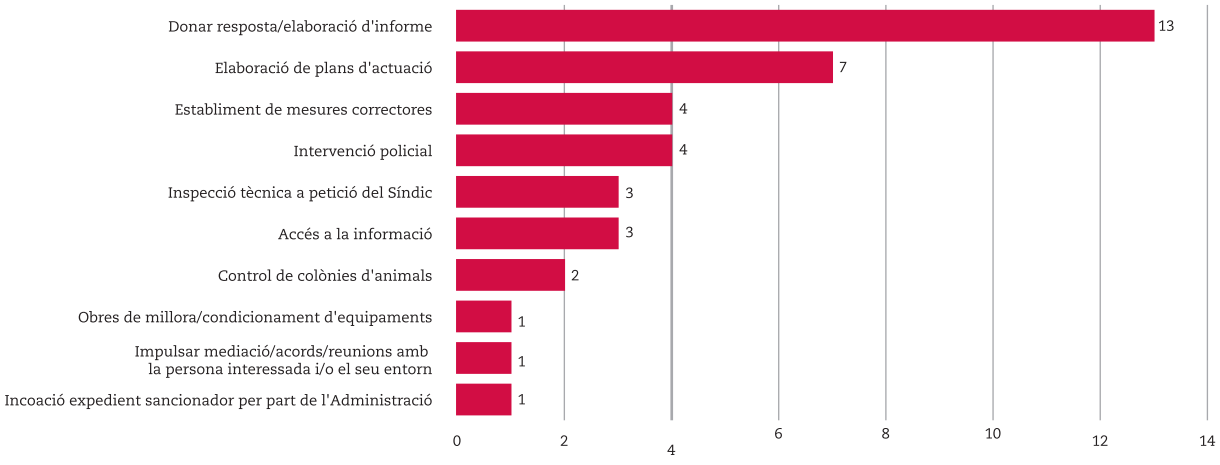
9.4. Control d'animals

Per *control d'animals* s'entén tot el que afecta tant 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 principal motiu de compliment de les resolucions del Síndic, seguit de l'elaboració de plans d'actuació o l'establiment de mesures correctores.

En menor mesura, s'ha requerit la intervenció policial o s'han incoat expedients sancionadors davant les molèsties que genera algun animal o el control de colònies d'animals.

94. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a control d'animals



95. Casos concrets en l'àmbit de medi ambient

Q 06201/2020

Queixa relativa a les molèsties de soroll ocasionades pel volum del fil musical de l'Associació de Comerciants de Manresa en determinades èpoques de l'any

Ajuntament de Manresa

El promotor de la queixa ja es va adreçar al Síndic l'any 2018 per denunciar les molèsties que li ocasionava el volum del fil musical que hi havia al carrer on viu. En aquella ocasió, l'Ajuntament va respondre que l'Associació de Comerciants no tenia autorització per col·locar el fil musical. Per aquest motiu, es van iniciar unes pautes d'actuació que l'Ajuntament havia acordat amb les diferents associacions de comerciants de la ciutat. Tot i això, atès que la situació no millorava, el Síndic va obrir un nou expedient de queixa, i va demanar a l'Ajuntament que donés una resposta expressa a la instància del promotor.

L'Ajuntament ha respost que es revisarà la proposta ja elaborada amb les condicions que han de complir els fils musicals perquè no produeixin molèsties. En cas que torni a haver-hi queixes, hi haurà uns criteris objectius per comprovar si realment la molèstia està justificada o no i, si ho està, es requerirà els organitzadors perquè esmenin l'anomalia. També ha recordat que durant el juliol de 2021 es va fer una mediació amb els comerciants, com a resultat de la qual es va retirar l'altaveu que generava queixes i es va obtenir el compromís explícit que es respectaria el descans de les persones.

Q 11418/2020

Queixa relativa a la ubicació d'uns contenidors de recollida de residus urbans al Prat de Llobregat

Ajuntament del Prat de Llobregat

El promotor de la queixa exposava que arran d'unes obres a la via pública es va traslladar, provisionalment segons l'Ajuntament, una bateria de contenidors davant del seu domicili. Posteriorment, però, se'l va informar que no era possible tornar els contenidors a la ubicació anterior.

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament del Prat de Llobregat que retirés un dels dos contenidors de rebuig i que traslladés la bateria de contenidors cap a la intersecció amb el carrer adjacent, de manera que el contenidor blau no quedés al davant de la porta del domicili del promotor de la queixa.

L'Ajuntament ha informat que un cop analitzat el suggeriment s'ha acceptat retirar un contenidor de manera que només hi hagi un contenidor de color gris a l'illa de contenidors. També ha informat que es desplaçarà aquesta illa fins al màxim possible de la cantonada, a tocar del pas de vianants, i que se'n reduirà la longitud.

Q 11441/2020 **Queixa relativa a les molèsties per sorolls que genera un local de Badalona**

Ajuntament de Badalona

L'Ajuntament de Badalona es va limitar a assenyalar que no s'havia obert cap expedient sancionador per sorolls, i no va informar de la situació administrativa actual del local objecte de queixa. En qualsevol cas, el Síndic li va suggerir que, si encara no ho havia fet, fes una visita al local per comprovar si compleix el que estableix la llicència de què disposa i l'Ordenança reguladora de sorolls i vibracions de Badalona. També li va suggerir que fes els requeriments necessaris perquè el local compleixi la legalitat vigent.

Posteriorment, l'Ajuntament ha informat que el local està precintat des del dia 22 de juny i fins al 21 de desembre de 2021, en execució d'una sanció administrativa. I ha afegit que no està previst que es revoqui la llicència municipal.

Q 04010/2021 **Queixa relativa al mal estat de conservació i neteja d'un solar ubicat a Sant Andreu de la Barca**

Ajuntament de Sant Andreu de la Barca

Del contingut de la informació tramesa per l'Ajuntament se'n desprèn que està duent a terme les actuacions oportunes per corregir la situació objecte de queixa. No obstant això, el Síndic ha demanat que se'l mantingui al corrent de les actuacions que es duguin a terme i, especialment, que se li confirmi l'execució dels treballs de neteja.

Posteriorment, l'Ajuntament ha confirmat que ja s'han dut a terme les actuacions de neteja de l'immoble.

10. Urbanisme i mobilitat

Aquest any s'ha produït una reducció significativa en el nombre de compliments que afecten els àmbits d'urbanisme i mobilitat. Els planejaments urbanístics, la gestió d'aquests planejaments, la disciplina urbanística, les obres públiques i la circulació dins del nucli urbà o la circulació per carretera són els principals motius pels quals les persones interessades s'han adreçat al Síndic. També cal destacar que en l'àmbit d'urbanisme la proporció de compliments és superior respecte de l'àmbit de mobilitat.

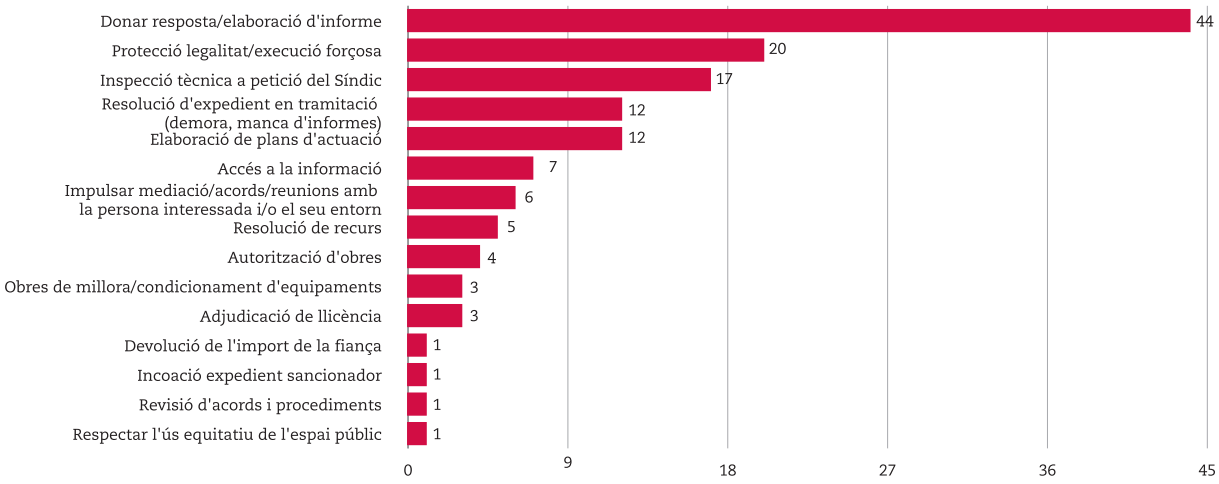
96. Nombre de compliments per tipus de matèries en l'àmbit d'urbanisme i mobilitat

Urbanisme	137	67,2%
Mobilitat	67	32,8%
Total	**204**	**100,0%**

En l'àmbit d'urbanisme, s'ha demanat a l'Administració que doni resposta a les sol·licituds de les persones interessades en 44 casos durant l'any 2021, i en 20 ocasions s'ha requerit l'Administració perquè adopti mesures per a la protecció de la legalitat mitjançant l'execució forçosa, davant de construccions il·legals o sense els permisos adequats.

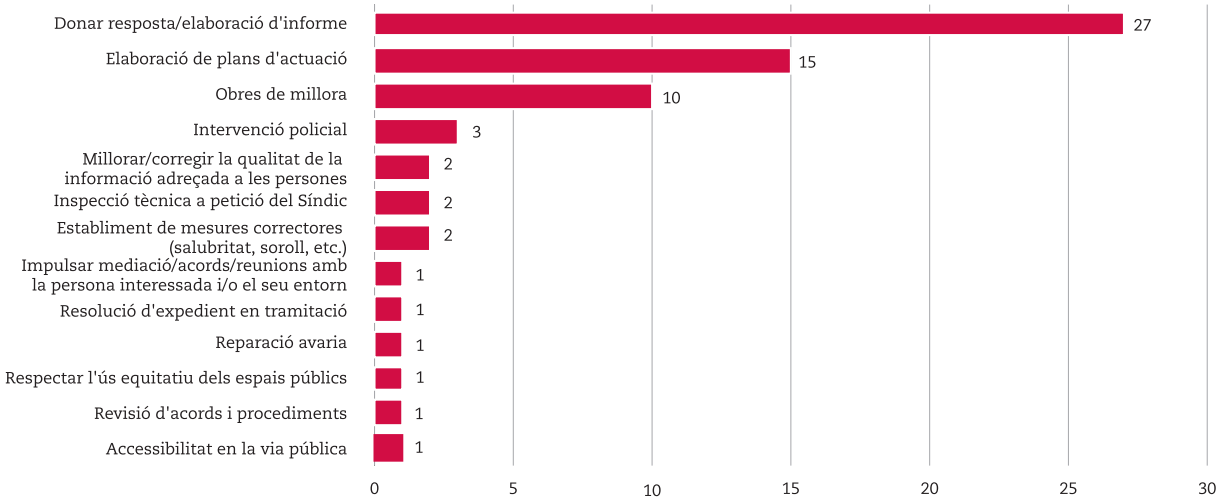
A més, s'han millorat obres públiques o s'han condicionat espais, i també s'han instat les administracions a iniciar inspeccions tècniques, entre d'altres, d'acord amb les sol·licituds d'intervenció presentades.

97. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a urbanisme



En relació amb la mobilitat, el Síndic continua treballant perquè les administracions donin resposta a les sol·licituds de les persones (27 casos), però també ha participat de manera intensa per impulsar obres de millora a la via pública (10 casos). En menor grau, se situen la correcció o de la millora de la qualitat de la informació proporcionada a les persones o el requeriment a l'Administració perquè iniciï inspeccions tècniques.

98. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a mobilitat



99. Casos concrets en l'àmbit d'urbanisme i mobilitat

Q 06662/2020

Disconformitat amb la manca d'atorgament de la targeta d'estacionament per a persones residents a Premià de Mar

Ajuntament de Premià de Mar

El promotor de la queixa exposava que va canviar-se el vehicle i que va sol·licitar la targeta d'estacionament per a persones residents a Premià de Mar corresponent al vehicle nou. Tot i això, se li va denegar la targeta perquè no es va considerar acreditada ni la transmissió del vehicle ni la domiciliació d'aquest al municipi.

El Síndic considera que el justificant professional que va aportar el promotor, acreditatiu de l'adquisició del vehicle i del domicili que té assignat, hauria de ser prova suficient per acreditar la residència del vehicle i, en conseqüència, atorgar al promotor el distintiu que li permeti estacionar en la zona de resident. Per això va suggerir a l'Ajuntament que fes una nova valoració de la sol·licitud del promotor basada en el justificant que va aportar.

Posteriorment, l'Ajuntament ha informat que ja s'ha atorgat al promotor el distintiu que va sol·licitar.

Q 11304/2020 **Queixa relativa a l'excessiva velocitat dels vehicles que circulen per una avinguda de Reus**

Ajuntament de Reus

El promotor de la queixa plantejava un problema de molèsties per sorolls i de manca de seguretat viària en una avinguda de Reus. L'Ajuntament va informar que havia valorat les mesures proposades pel promotor i que finalment havia optat per canviar la coordinació dels diferents semàfors que regulen la circulació perquè no coincideixi la fase verda en tots al mateix temps i evitar que els vehicles circulin amb excés de velocitat.

En vista d'aquesta informació, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament que, en cas que amb les mesures adoptades no s'hagués pacificat el trànsit a l'avinguda en qüestió, valorés les mesures que caldria adoptar per aconseguir aquesta finalitat.

L'Ajuntament ha informat que treballa per millorar la seguretat, disminuir el soroll als carrers de la ciutat i reduir les emissions de gasos contaminants, i que per això recentment ha adquirit dos radars pedagògics indicadors de la velocitat, que s'instal·laran en diferents punts de la ciutat per aconseguir conscienciar els conductors de la seva velocitat i així poder reduir la velocitat, el soroll i les emissions.

Q 00470/2021 **Queixa relativa als problemes de mobilitat existents al costat d'una escola de Badalona, i a la manca de resposta a diverses instàncies presentades per les famílies del centre per aquest motiu**

Ajuntament de Badalona

El promotor de la queixa exposava que la zona on està situada l'Escola Progrés de Badalona forma part d'una zona 30, però que just davant de l'escola hi ha un senyal que indica "final zona 30", fet que considera un despropòsit, atès que és just en el punt on hi ha més densitat de persones que van a l'escola. Per això, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Badalona que si considerava que no era convenient retirar el senyal i que no es podia mantenir la zona 30 al voltant de l'escola, s'indiqués als conductors que, de tota manera, la velocitat està limitada a 30 km/h i que reforcés la senyalització de precaució a prop del centre.

L'Ajuntament ha informat que s'ha col·locat un nou senyal P-21 (perill zona escolar) per augmentar la seguretat viària a la zona. El Síndic, doncs, considera acceptat i complert el seu suggeriment quant al reforç de la senyalització de precaució a prop de l'escola.

Q 03229/2021 **Queixa relativa a les condicions d'un mur que separa dues parcel·les a Dosrius**

Ajuntament de Dosrius

La persona interessada exposava que els moviments de terra i l'adaptació topogràfica duts a terme a la parcel·la veïna a la seva havien provocat el col·lapse del mur i de la gelosia. Un cop estudiat el cas, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament que valorés si calia demanar als responsables de les obres un estudi sobre la solidesa i l'estabilitat del mur; que determinés si el creixement del mur en alçada es podia legalitzar amb un comunicat previ o si calia una llicència d'obres amb projecte i estudi sobre la solidesa del primer mur, i que comuniqués a la persona interessada les actuacions de l'Ajuntament en l'expedient i les resolucions que adoptés.

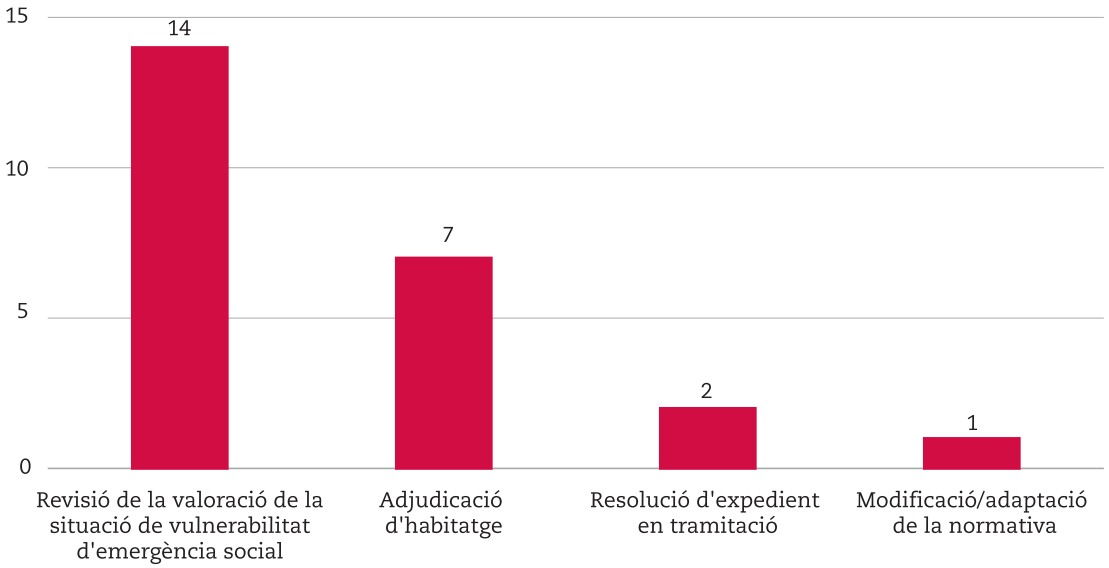
Posteriorment, s'ha dictat un decret d'alcaldia pel qual es resol incoar als responsables de les obres un procediment de protecció de la legalitat urbanística per restaurar la realitat física alterada i l'ordre jurídic vulnerat en relació amb els actes efectuats sense llicència urbanística.

11. Habitatge

L'àmbit d'habitatge s'ha tractat de manera diferenciada en el capítol IV de l'informe anual del Síndic perquè el conjunt de compliments i el tipus de queixes són completament diferents de les d'urbanisme i mobilitat. Tot i això, tal com s'assenyalava en l'informe anual de l'any 2020, un gran nombre de queixes s'han iniciat per la demora de la Mesa d'emergències a l'hora de resoldre els expedients per la necessitat d'accedir a un habitatge.

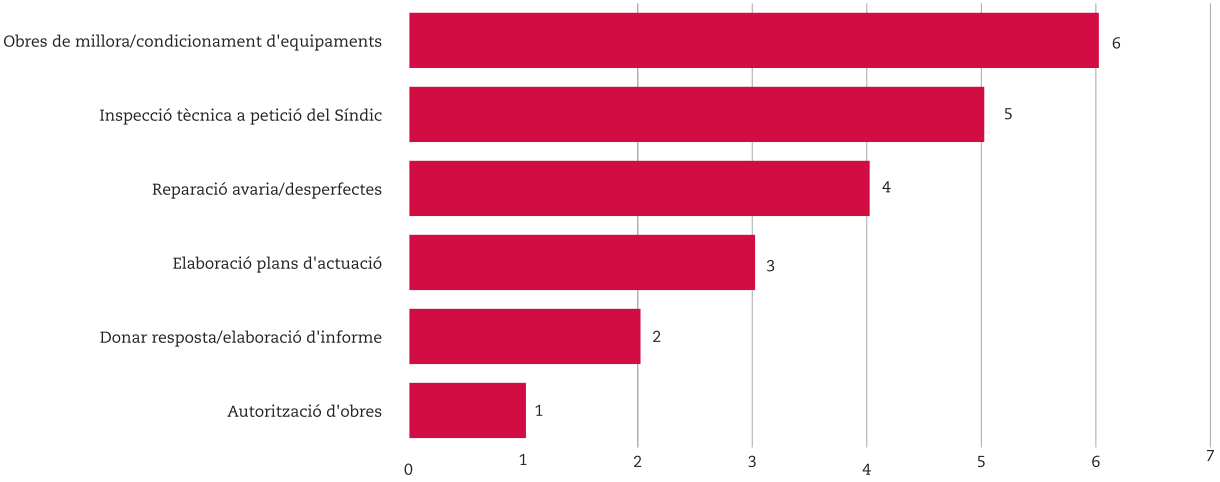
Per això, un gran nombre de casos s'han resolt mitjançant la revisió de la valoració de la situació de vulnerabilitat d'emergència social (14 casos) i, en segon terme, amb l'adjudicació d'un habitatge (7 casos).

100. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a emergència residencial



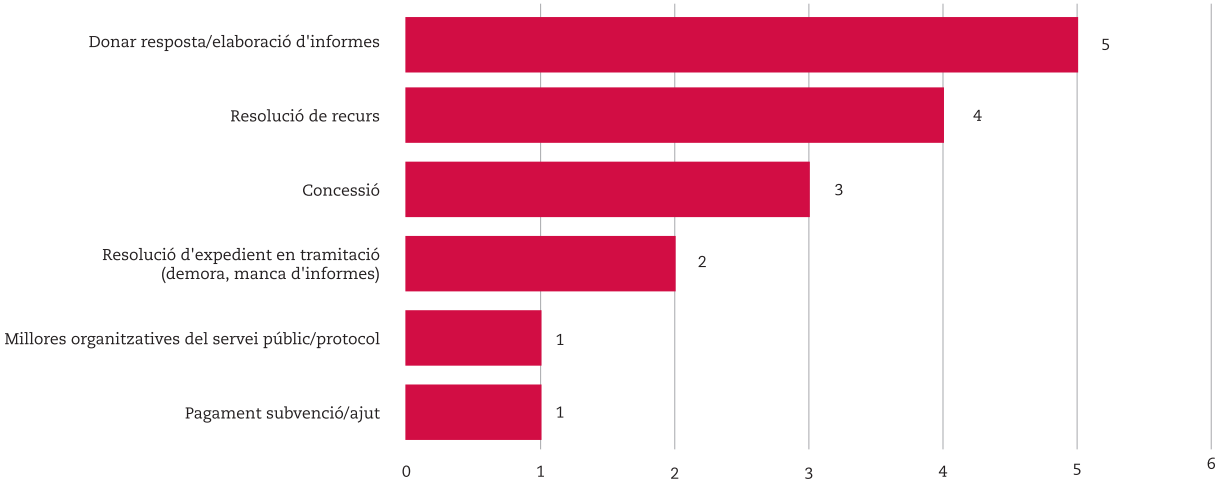
En relació amb la conservació d'habitatges de protecció oficial, amb la borsa de lloguer social o amb els habitatges que gestiona l'Administració, s'ha reduït significativament el nombre de compliments i, de fet, aquests han consistit fonamentalment en l'impuls d'obres de millora i condicionament d'equipaments, la inspecció tècnica d'habitatges o les reparacions d'avaries i desperfectes.

101. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a conservació i manteniment d'habitatges



Quant a les subvencions i els ajuts, principalment ajuts al lloguer o ajuts a la rehabilitació, el Síndic ha actuat perquè es concedeixi l'ajut a la persona sol·licitant en 3 ocasions, i perquè s'agilitzin els tràmits i es faci efectiu el pagament de subvencions o ajuts, també en 3 ocasions. També ha intervingut perquè es resolguin els expedients o els recursos que encara no havien estat resolts per l'Administració.

102. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a subvencions i ajuts



Finalment, en relació amb els arrendaments, i especialment en els casos en què es manifesta una dificultat evident per poder conservar l'habitatge amb els preus establerts, el Síndic ha actuat perquè l'Administració doni resposta a la persona interessada en 13 casos, i perquè millori o corregeixi la qualitat de la informació adreçada a les persones interessades en 4 ocasions.

103. Casos concrets en l'àmbit d'habitatge

Q 06492/2019

Disconformitat amb la negativa de l'Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona d'assumir el cost econòmic de reparació de la banyera d'un habitatge de titularitat municipal

Ajuntament de Barcelona

L'Administració no ha qüestionat la necessitat de dur a terme les tasques de reparació que la banyera requereix, sinó que la problemàtica rau en si l'arrendatària disposa de la capacitat econòmica suficient per fer front a aquesta reparació, que, d'acord amb la valoració efectuada, li correspondria atès que es tracta d'una reparació relacionada amb el manteniment de l'habitatge. Atès, però, l'elevat cost de les obres i atesa la situació de vulnerabilitat en què es troba la família afectada, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Barcelona que els serveis d'habitatge i els serveis socials es coordinessin per poder valorar la situació socioeconòmica de la família, adoptar els acords corresponents i concedir els ajuts necessaris per facilitar l'execució de les obres de reparació de la banyera.

En el seu darrer informe, l'Ajuntament ha informat que l'Institut Municipal de l'Habitatge ja ha dut a terme les obres.

Q 00229/2020

Queixa relativa a la necessitat d'una família d'accedir a un habitatge social com a conseqüència de la pèrdua del seu habitatge habitual per raó d'un procediment judicial de desnonament

Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet
Departament de Territori i Sostenibilitat

L'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet i l'Agència de l'Habitatge de Catalunya (AHC) van informar que més de vint mesos després de la valoració favorable de la Mesa d'emergències (setembre 2018), la família encara no havia pogut accedir a un habitatge públic per manca de disponibilitat, ni tampoc a un habitatge assequible del mercat privat per raó de les reticències que mostren els propietaris d'habitatges a l'hora de llogar-los a persones amb ingressos reduïts.

El Síndic va suggerir que l'AHC i l'Ajuntament treballessin de manera conjunta i coordinada per garantir, al més aviat possible, l'accés de la família a un habitatge assequible, ja fos mitjançant l'adjudicació d'un habitatge de lloguer social gestionat per la mateixa Administració, ja fos facilitant-li l'accés a un habitatge assequible del mercat privat de lloguer.

Posteriorment, l'AHC ha informat que ja s'ha reservat un habitatge per a aquesta família, al qual calia fer obres menors, i que tan bon punt es pogués concretar la data de lliurament de l'habitatge es posaria en contacte amb la persona interessada per formalitzar el contracte i fer el lliurament de les claus. També ha informat que els serveis socials de Santa Coloma de Gramenet actualitzaran la documentació i agilitaran els tràmits que permetin el lliurament de l'habitatge al més aviat possible.

Q 02112/2020 **Queixa relativa a l'estat d'un habitatge de Barcelona de titularitat municipal**

Ajuntament de Barcelona

El promotor de la queixa manifestava la seva disconformitat amb l'estat deficient de l'habitatge de titularitat municipal on viu i l'afectació que això té sobre el seu estat de salut. El Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Barcelona que, amb caràcter d'urgència, reparés o adeqüés l'habitatge del promotor, de manera que es garanteixin les mínimes condicions d'habitabilitat, de confort i de seguretat a l'habitatge, i que valorés si calia garantir el reallotjament provisional de les persones que hi resideixen. En cas que no fos possible garantir en un període de temps raonable les degudes condicions d'habitabilitat i de seguretat a l'habitatge, li va suggerir que valorés la necessitat de gestionar un canvi d'habitatge i reallotjar les persones afectades.

Posteriorment, l'Ajuntament ha informat que ja es van iniciar les obres de rehabilitació de l'habitatge que han de permetre solucionar la problemàtica d'humitats de condensació a les parets que donen a la façana principal, per falta d'aïllament.

Q 09342/2020 **Queixa relativa a les dificultats d'una persona amb mobilitat reduïda per accedir a un habitatge assequible i adaptat a la seva situació de discapacitat**

Ajuntament de Terrassa

El promotor de la queixa exposava que necessita un habitatge adaptat però que els seus ingressos no li permeten accedir a un habitatge de lloguer del mercat privat. Per aquest motiu va sol·licitar a l'Ajuntament de Terrassa l'adjudicació d'un habitatge de lloguer social accessible, que li va ser denegat.

En vista d'aquesta informació, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Terrassa, d'una banda, que modifiqués el Reglament del Registre de sol·licitants d'habitatges de protecció oficial de Terrassa, amb la finalitat de regular com a situació emparada pel fons d'habitatges de lloguer social el cas de les persones que han sofert una situació de discapacitat sobrevinguda i/o de gran dependència que els impossibilita seguir vivint a l'habitatge habitual quan aquest no està adaptat a les seves necessitats específiques; i de l'altra, que valorés de nou la sol·licitud d'adjudicació d'un habitatge del fons d'habitatge de lloguer social presentada pel promotor de la queixa i la de qualsevol altra persona interessada que es trobés en una situació anàloga.

L'Ajuntament ha informat que el problema del promotor ha quedat resolt mitjançant l'adjudicació d'un habitatge protegit adaptat, i que s'ha iniciat un procés de revisió de la normativa municipal que regula l'adjudicació d'habitatges del fons de lloguer social a fi d'ampliar els supòsits recollits com a situacions emparades pel fons d'habitatges de lloguer social.

SEGURETAT CIUTADANA I JUSTÍCIA

Dins de l'àrea de seguretat ciutadana i justícia, l'actuació de les forces de seguretat i els serveis penitenciaris són les matèries que destaquen més en termes de resolució de les peticions del Síndic. En menor grau tenim l'àmbit de l'Administració de justícia.

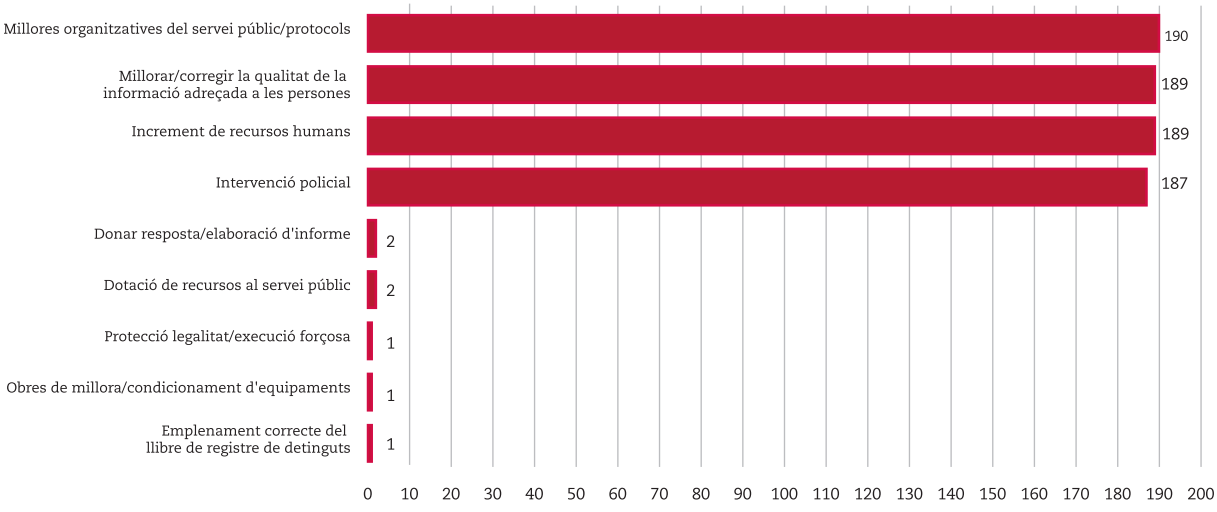
Cal assenyalar que s'han inclòs en aquest apartat els compliments relacionats amb el Mecanisme Català de Prevenció de la Tortura (MCPT). Així doncs, es poden veure també els resultats de les visites de l'MCPT per a la millora dels drets i les llibertats de la ciutadania.

104. Nombre de compliments per tipus de matèries en l'àmbit de seguretat ciutadana i justícia

Actuació de forces de seguretat	762	95,0
Serveis penitenciaris	34	4,2
Administració de justícia	6	0,7
Total	**802**	**100,0**

En relació amb l'actuació de les forces de seguretat, a diferència de l'any passat, el compliment d'aquest any està molt condicionat per un expedient acumulat relacionat amb els robatoris que es van produir al municipi de Matadepera. En aquest sentit, l'Ajuntament i el Departament d'Interior han incrementat els recursos humans, han adoptat millores organitzatives i han incrementat la intervenció policial per evitar que situacions com les viscudes durant l'any 2019 es tornin a produir.

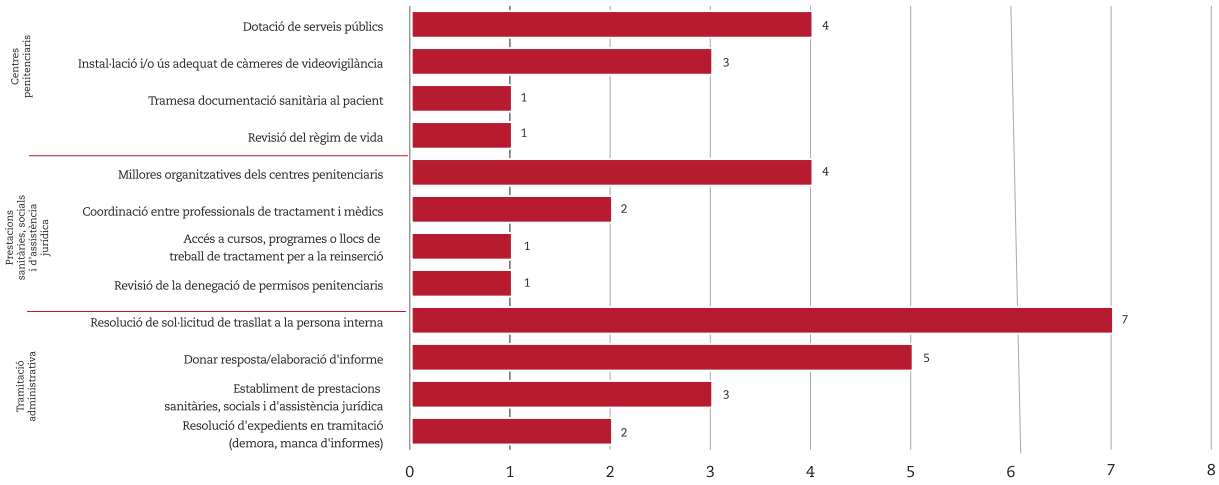
105. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a l'actuació de forces de seguretat



Pel que fa a l'actuació de l'Administració de justícia i dels col·legis professionals, la intervenció del Síndic es fonamenta en la tramitació administrativa, i, en concret, l'obligació de donar resposta a les sol·licituds de les persones, la resolució d'expedients en tramitació o de recursos, o la revisió del procediment judicial per demora, com a tipus de compliments més destacables.

En l'àmbit de serveis penitenciaris, en 7 ocasions s'han agilitzat els tràmits per resoldre trasllats de persones internes en centres penitenciaris. També s'ha donat resposta a sol·licituds formulades per les persones interessades en 5 ocasions. Finalment, s'ha treballat per aconseguir millores en l'àmbit de prestacions sanitàries, socials i d'assistència jurídica.

106. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a seguretat ciutadana i justícia



107. Casos concrets en l'àmbit de seguretat ciutadana i justícia

Q 3050/2019 i altres

Queixa relativa a la manca de seguretat a Matadepera i a la inactivitat de l'Ajuntament

Ajuntament de Matadepera
Departament d'Interior

El Síndic va rebre un gran nombre de queixes de persones que denunciaven la inactivitat de l'Ajuntament de Matadepera davant l'increment dels robatoris a la població.

D'una banda, l'Ajuntament va informar de les actuacions que estava duent a terme per fer front a aquesta situació d'inseguretat, tant des de l'àmbit de recursos humans (amb l'increment d'efectius policials), com des de l'àmbit tecnològic (aplicacions per a mòbils i càmeres de videovigilància), des de l'àmbit de l'anàlisi i la prevenció (redacció del pla de seguretat integral del municipi) i des de l'àmbit del manteniment (neteja i il·luminació de diferents zones verdes i parcs). I d'altra banda, el Departament d'Interior va informar que s'ha establert la prioritat de mantenir la seguretat a la localitat de Matadepera i que s'ha destinat a aquesta tasca un nombre d'efectius més elevat del que és habitual.

Posteriorment, en el marc de les actuacions de seguiment del Síndic sobre aquesta qüestió, el novembre de 2021 l'Ajuntament ha informat que la Policia Local ha fet diverses actuacions en coordinació amb el cos de Mossos d'Esquadra a fi d'intentar reduir el nombre de robatoris i donar més seguretat i tranquil·litat a les persones residents a Matadepera.

Q 04231/2020

Queixa d'un intern del Centre Penitenciari Ponent perquè no se li concedeix una petició de trasllat per vinculació familiar al Centre Penitenciari Mas d'Enric

Departament de Justícia

En vista de la informació de què es disposa, el Síndic va considerar oportú reobrir l'expedient, i va demanar al Departament de Justícia que s'interessés de nou per aquest assumpte i donés les ordres oportunes perquè s'investigués la situació actual de l'intern des del punt de vista regimental i d'incompatibilitats. També va demanar que, en la mesura que fos possible, s'acordés el trasllat que sol·licitava amb l'adopció de les mesures de seguretat que es consideressin adients per garantir la seva seguretat.
Finalment, la Secretaria de Mesures Penals, Reinserció i Atenció a la Víctima ha informat que l'intern ja ha estat traslladat al Centre Penitenciari Mas d'Enric.

Finalment, la Secretaria de Mesures Penals, Reinserció i Atenció a la Víctima ha informat que l'intern ja ha estat traslladat al Centre Penitenciari Mas d'Enric.

Q 09974/2020

Queixa relativa a l'actuació desproporcionada d'uns funcionaris del Centre Penitenciari Brians 1

Departament de Justícia
Departament de Salut

La promotora de la queixa, interna del Centre Penitenciari Brians 1, exposava que va ser reduïda violentament per funcionaris del Centre Penitenciari, i que després va ser traslladada a una cel·la del departament especial en situació d'aïllament, on va ser subjectada amb corretges psiquiàtriques. Tot i això, el Departament de Justícia indicava que aquesta immobilització o qualsevol altre tipus de subjecció mecànica que relata la interna no es va produir. Això, però, no es pot demostrar, atès que el lloc on presumptament va passar l'incident queda fora de l'angle de visió de l'única càmera que hi ha en aquella zona.

A banda de la investigació que ha dut a terme el Servei d'Inspecció, el Síndic considera que hi hauria d'haver hagut una supervisió interna de la direcció del centre, i que caldria haver recordat als funcionaris que van prendre part en la reducció de la interna quina és l'actuació correcta que ha de regir en la reducció d'una persona. Per acabar, caldria instal·lar una càmera d'enregistrament d'imatges just a la zona on va tenir lloc l'incident.

Posteriorment, el Departament ha informat que després de l'anàlisi fet per l'Àrea de Seguretat Interior de la Secretaria de Mesures Penals, Reinserció i Atenció a la Víctima, el Centre Penitenciari Brians 1 instal·larà una càmera davant d'on ara hi ha la càmera del consultori del mòdul Dones U, la qual cosa es valora positivament.

Q 05044/2021

Queixa relativa a les dificultats d'una persona per poder tenir comunicacions amb la seva parella, interna al Centre Penitenciari Brians 2

Departament de Justícia

La promotora de la queixa exposava que es desplaçava expressament des de l'estranger, on vivia i treballava, per visitar la seva parella, un intern del Centre Penitenciari Brians 2, sense tenir la certesa si hi hauria disponibilitat de locutoris, ja que havia d'agafar cita la mateixa setmana.

El Síndic va suggerir al Departament de Justícia que es reconsideressin les diferents peticions que formulava la promotora, i que s'arbitressin les mesures necessàries per facilitar la comunicació entre la parella, sens perjudici de les mesures preventives que correspongués adoptar per evitar contagis de Covid-19.

Posteriorment, el Departament ha informat de les mesures que s'han adoptat per facilitar la comunicació entre la promotora i la seva parella.

CONSUM

Pel que fa a l'àrea de consum, a diferència de l'any 2020, en què la majoria de casos en què es va complir la resolució del Síndic eren de l'àmbit de la telefonia i les telecomunicacions, aquest any el subministrament elèctric és la matèria que té més resolucions complertes, també perquè és la matèria de la qual s'han rebut més queixes.

108. Nombre de compliments per tipus de matèries en l'àmbit de consum

Subministrament elèctric	150	42,0
Telefonia i telecomunicacions	94	26,3
Subministrament d'aigua	60	16,8
Subministrament de gas	40	11,2
Transports	7	2,0
Administracions de defensa de consumidors	6	1,7
Total	**357**	**100,0**

Pel que fa a les administracions de defensa de consumidors, la intervenció del Síndic es basa, fonamentalment, a garantir que les oficines d'informació a les persones consumidores donin resposta a la ciutadania, o a requerir que s'obrin diligències informatives. També s'ha impulsat la mediació o l'acord com a mecanisme de resolució de problemes.

109. Nombre de compliments per tipus de matèries en l'àmbit de les administracions en defensa dels consumidors

Donar resposta a la ciutadania	2	33,3
Millorar/corregir la qualitat de la informació	2	33,3
Millores organitzatives del servei públic/ protocols	1	16,7
Resolució d'expedient en tramitació	1	16,7
Total	**6**	**100,0**

13.1. Subministrament elèctric

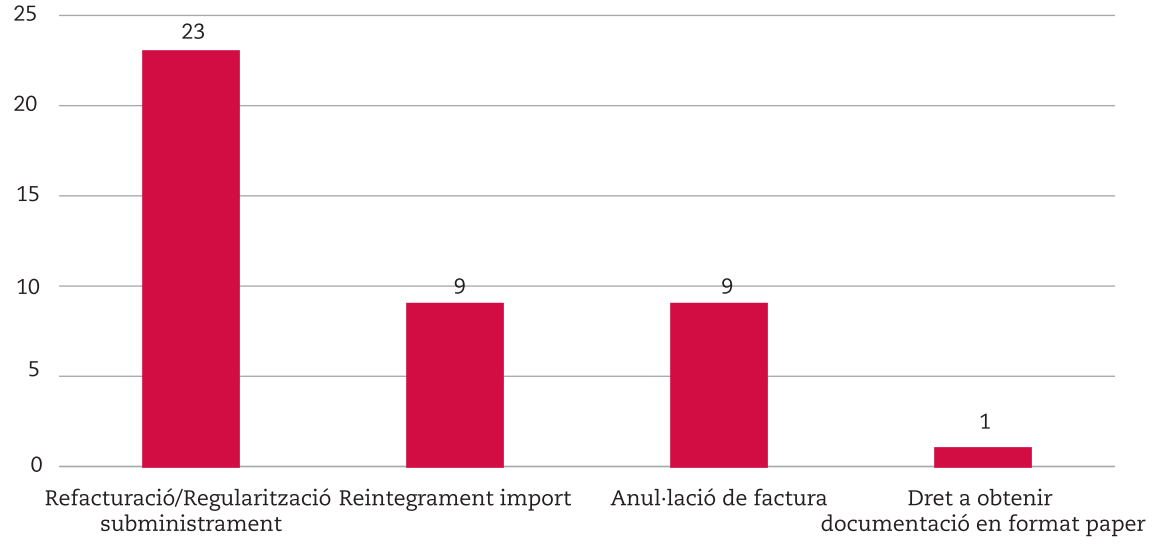
Aquest any la tipologia i el nombre de compliments quan la queixa fa referència al subministrament elèctric han variat. Així, la facturació i la qualitat del subministrament -especialment durant el segon semestre- concentren la majoria de compliments. En menor grau, es troben les avaries, les reparacions i les reclamacions, a banda de les altes i baixes de subministrament.

110. Nombre de compliments per tipus de matèries en l'àmbit de subministrament elèctric

Qualitat del subministrament	63	42,0
Facturació	42	28,0
Avaries, reparacions i reclamacions	17	11,3
Altes i baixes de subministrament	14	9,3
Pràctiques comercials	9	6,0
Problemes de pagament	5	3,3
Total	**150**	**100,0**

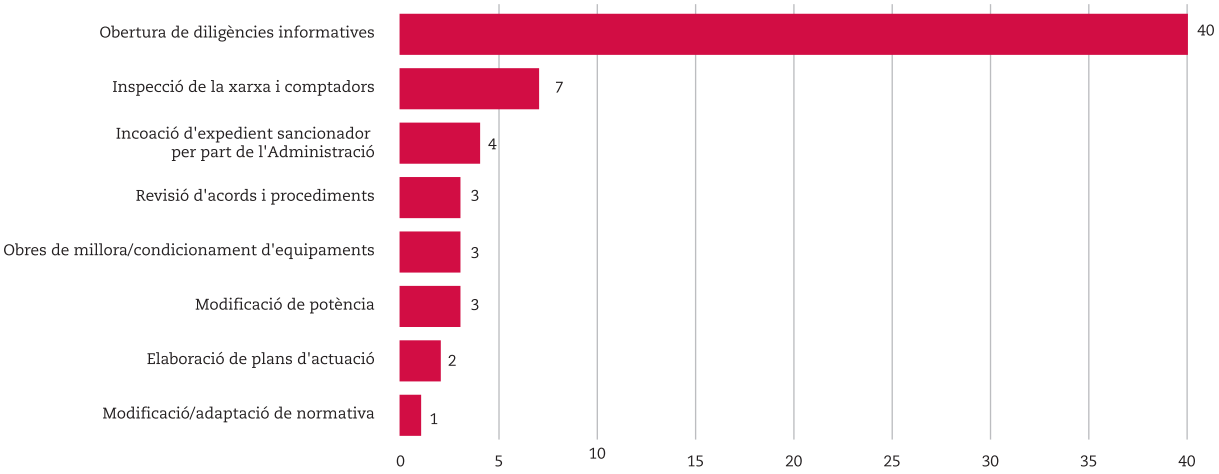
Pel que fa a les reclamacions per la facturació de les empreses elèctriques, en 23 casos s'ha aconseguit la refacturació del subministrament i en 9 casos l'anul·lació de la factura i el reintegrament de l'import cobrat indegudament.

111. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a facturació de subministrament elèctric



La qualitat del subministrament també ha generat queixes i actuacions del Síndic, que s'han resolt obrint diligències informatives (40 casos), inspeccionant la xarxa i els comptadors (7 casos), fent obres de millora i condicionament d'equipaments (3 casos) o modificant la potència, entre d'altres.

112. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a la qualitat del subministrament



A més, cal destacar l'aprovació de la Resolució TSF/946/2021, de 3 d'abril, per la qual es fa públic un 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 subministrament de gas, electricitat i l'eficiència energètica, amb l'objectiu d'assolir les principals mancances detectades quant als problemes per fer front al pagament del consum energètic.

Les avaries, reparacions i resolucions de reclamacions també suposen un àmbit en què la intervenció del Síndic ha facilitat una resolució ràpida dels problemes plantejats per les persones interessades. Així, en 5 casos s'han reparat les avaries que generaven una mala qualitat del subministrament, en 11 casos les companyies elèctriques han resolt els expedients que tenien en tramitació, i en 1 cas s'ha facilitat el pagament d'indemnitzacions a les persones afectades.

En relació amb les altes i baixes de subministrament, el principal problema és la demora a l'hora de facilitar l'alta (11 casos resolts) o la baixa (1 cas). També s'ha facilitat el canvi de titularitat en dues ocasions.

Pel que fa a les pràctiques comercials inadequades, en 5 ocasions s'ha aconseguit anul·lar el contracte de subministrament o s'ha donat de baixa el contracte de manteniment no desitjat, i en 4 ocasions s'han pres mesures per millorar la qualitat de la informació adreçada a les persones.

Finalment, quant als problemes de pagament, el Síndic ha vetllat perquè es facilités el pagament dels deutes de les persones que es troben en situacions més vulnerables, impulsant la mediació o l'acord entre les parts, ja sigui facilitant la concessió del bo social, o fraccionant el pagament, entre altres mesures.

13.2. Subministrament de gas

El subministrament de gas genera els mateixos tipus de solucions per part de les companyies que el subministrament elèctric, amb algunes petites modificacions derivades de les característiques pròpies d'aquest tipus de subministrament.

113. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a subministrament de gas

Altes i baixes de subministrament	**3**	**7,5**
Alta de subministrament	3	7,5
Facturació	**23**	**57,5**
Refacturació/regularització subministrament	11	27,5
Reintegrament d'imports per ingressos indeguts	9	22,5
Anul·lació de factura	3	7,5
Pràctiques comercials	**3**	**7,5**
Anul·lació de contracte per incompliment de controls de qualitat	2	5,0
Millora de la qualitat de la informació adreçada a les persones	1	2,5
Qualitat del subministrament	**8**	**20,0**
Inspecció de la xarxa i comptadors	8	20,0
Avaries, reparacions i reclamacions	**3**	**7,5**
Resolució d'expedient en tramitació	2	5,0
Reparació d'avaria	1	2,5
Total	**40**	**100,0**

De la mateixa manera que ha passat amb el subministrament elèctric, la majoria de queixes relacionades amb el subministrament de gas se centren en la facturació i en la qualitat del subministrament.

Pel que fa a la facturació, en 11 ocasions s'ha fet una refacturació del subministrament, i s'ha fet una devolució d'imports per ingressos indeguts en 9 ocasions, o s'ha anul·lat la factura en 3 casos. També cal destacar que el Síndic ha requerit les companyies de subministrament de gas a fer la inspecció de la xarxa i de l'estat dels comptadors en 8 ocasions.

13.3. Subministrament de telefonia i telecomunicacions

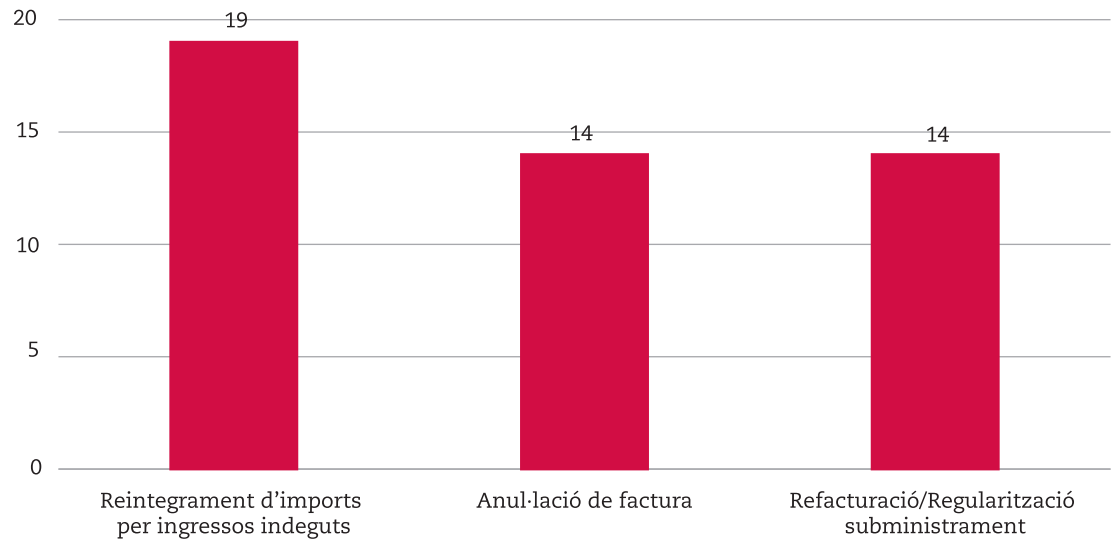
La telefonia fixa o mòbil i els serveis d'internet, ADSL o fibra òptica conformen, juntament amb el subministrament elèctric, el sector que concentra més queixes o intervencions del Síndic. En aquest cas, no s'observen diferències especials respecte de l'any anterior.

114. Tipologia i nombre de compliments per tipus de matèries en l'àmbit de telefonia i telecomunicacions

Facturació	47	50,0
Avaries, reparacions i reclamacions	19	20,2
Altes i baixes de subministrament	15	16,0
Pràctiques comercials	8	8,5
Qualitat del subministrament	5	5,3
Total	**94**	**100,0**

Pel que fa a la facturació, en 19 casos les companyies telefòniques han fet una devolució d'imports per ingressos indeguts, en 14 casos s'ha aconseguit anul·lar la factura i també en 14 casos s'ha refacturat o regularitzat el subministrament.

115. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a la facturació en telefonia i telecomunicacions



Quant a les altes i baixes de subministrament, el comportament ha estat similar a altres anys i, de fet, s'ha aconseguit l'alta en el subministrament en 8 ocasions, la baixa en 5 casos i, finalment, s'ha pogut canviar la titularitat en dos casos més.

En relació amb les avaries, reclamacions i reparacions, després de la intervenció del Síndic s'han reparat 10 avaries o s'ha indemnitzat la persona interessada en dues ocasions. També s'ha anul·lat el contracte de subministrament per incompliment de controls de qualitat en 3 casos, o s'ha millorat la qualitat de la informació adreçada a les persones en 5 casos.

13.4. Abastament domiciliari d'aigua

L'abastament domiciliari d'aigua presenta diferències respecte dels altres tipus de subministraments. En aquest cas, el Síndic ha incidit en la facturació, en la millora de la informació facilitada a les persones interessades, i en les avaries, reparacions i reclamacions.

116. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a subministrament d'aigua a domicili

Altes i baixes de subministrament	**8**	**13,3**
Alta de subministrament	8	13,3
Tarifes	**3**	**5,0**
Elaboració de normativa	2	3,3
Elaboració de plans d'actuació	1	1,7
Facturació	**21**	**35,0**
Refacturació/regularització subministrament	13	21,7
Reintegrament d'imports per ingressos indeguts	6	10,0
Anul·lació de factura	2	3,3
Pràctiques comercials	**3**	**5,0**
Millora de la qualitat de la informació adreçada a les persones	3	5,0
Qualitat del subministrament	**7**	**11,7**
Obres de millora de la xarxa	7	11,7
Avaries, reparacions i reclamacions	**18**	**30,0**
Resolució d'expedient en tramitació	14	23,3
Reparació d'avaria	1	1,7
Establiment de mesures correctores (salubritat, contaminació, etc.)	**3**	**5,0**
Total	**60**	**100,0**

En aquest sentit, cal destacar la decisió de l'Ajuntament de Santa Oliva, a petició del Síndic, de modificar l'Ordenança reguladora de la prestació patrimonial de caràcter públic no tributari de subministrament d'aigua per a l'exercici 2021, de manera que s'ha aprovat la supressió dels drets de connexió municipals tant de xarxes d'aigua com de clavegueram que estaven establerts per l'alta de la connexió.

13.5. Transports

En l'àmbit dels transports, respecte de l'any 2020 s'ha reduït substancialment el grau de compliment pel que fa al transport públic.

117. Nombre de compliments per tipus de matèries en l'àmbit de transports públics

Tramitació administrativa	3	42,9
Sistema tarifari	2	28,6
Infraestructures i recursos	1	14,3
Qualitat del servei	1	14,3
Total	**7**	**100,0**

Pel que fa a la qualitat del servei, s'han adoptat millores organitzatives i protocols, s'han fet inspeccions per valorar actuacions i s'ha posat èmfasi en la necessitat de millorar la qualitat de la informació adreçada a les persones. També s'ha reeditat el títol de transport unipersonal en dues ocasions.

118. Casos concrets en l'àmbit de consum

Q 09905/2018 **Disconformitat amb el deute que reclama Aigües de Vilanova i la Geltrú a una persona com a condició per donar-la d'alta del subministrament d'aigua**

Ajuntament de Vilanova i la Geltrú

El promotor de la queixa informava que quan va sol·licitar l'alta del servei de subministrament d'aigua per a un habitatge de Vilanova i la Geltrú, la companyia el va informar que prèviament havia d'abonar una sanció perquè el comptador havia estat manipulat pel titular anterior.

El Síndic va concloure que no es pot exigir al promotor un import en concepte del deute que hagi generat l'anterior ocupant de l'immoble, ja sigui en concepte de sanció o en concepte de despeses derivades de la comissió d'una infracció. I per tant, va suggerir a l'Ajuntament que tramités de manera immediata l'alta del servei d'aigua de l'immoble del promotor i que incorporés en el Reglament del servei municipal de l'aigua una previsió per evitar que es puguin reproduir situacions com aquesta, en el sentit que quedi expressament regulat que l'entitat subministradora no pot negar-se a subscriure un contracte amb un receptor del servei que sigui un nou propietari o arrendatari, encara que l'anterior sigui deutor de l'entitat subministradora amb facturació o rebuts pendents de pagament.

Posteriorment, el Síndic ha estat informat que el promotor de la queixa ja va poder fer l'alta del subministrament d'aigua del seu domicili sense que se li reclamés cap sanció ni deute anterior, que l'alta es va fer segons la tarifa vigent aprovada per l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú i la Comissió de Preus i que la companyia requerirà l'Ajuntament perquè faci les modificacions del reglament del servei necessàries per evitar que es torni a produir una situació semblant.

Q 08520/2020 **Disconformitat amb una factura pel servei de subministrament d'aigua**

Aigües de Barcelona (AGBAR)
Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB)

El promotor de la queixa exposava que va fer una reclamació per l'import que se li havia facturat pel subministrament d'aigua del seu domicili, i que no se'l va informar que l'Àrea Metropolitana de Barcelona havia requerit Aigües de Barcelona perquè revisés les factures de les persones que arran de la situació d'estat d'alarma i suspensió temporal de la lectura real dels comptadors haguessin tingut una variació en l'aplicació dels trams.

Per això, el Síndic va suggerir a la companyia d'aigües que, d'una banda, revisés les factures del promotor i n'emetés de noves en què els metres cúbics consumits fossin repartits entre els diferents períodes de facturació transcorreguts entre les dues lectures reals; i de l'altra, que li donés informació clara sobre les factures anul·lades i substitutives i sobre com es retornarà, si escau, l'import corresponent.

Posteriorment, la companyia d'aigües ha informat que ha anul·lat dues de les factures del promotor i que n'ha emès de substitutives. L'import íntegre de les factures anul·lades ha estat reintegrat mitjançant transferència bancària i posteriorment es carregarà al mateix compte bancari l'import de les factures substitutives.

Q 08812/2020 **Queixa relativa a les dificultats amb què es troba una persona a l'hora d'acreditar el dret a seguir gaudint del bo social elèctric que li va ser reconegut**

Endesa

El promotor de la queixa exposava que la seva mare, d'edat molt avançada, havia presentat una sol·licitud a Endesa per renovar el bo social elèctric que tenia concedit, però l'empresa li va respondre que li faltava documentació, la qual s'ha d'obtenir presencialment al Registre Civil.

El Síndic considera que no és acceptable condicionar la renovació del bo social a la necessitat d'aportar un certificat emès pel Registre Civil per acreditar una situació que la persona interessada pot acreditar mitjançant l'aportació d'altres documents oficials, més fàcils d'obtenir.

Per tant, va suggerir a Endesa que revisés la sol·licitud de renovació del bo social elèctric presentada per aquesta persona, tenint en compte la documentació que va lliurar amb la sol·licitud, que acredita el seu dret a seguir gaudint del bo.

Posteriorment, el Síndic ha comprovat que s'ha valorat la sol·licitud de renovació de la persona interessada i que se li ha renovat el bo social elèctric, que serà vigent fins al novembre de 2022.

Q 01227/2021 **Manca de servei de subministrament d'aigua en un habitatge de Lleida**

Ajuntament de Lleida

La promotora de la queixa exposava que fa anys que no disposa de servei de subministrament d'aigua a l'habitatge on viu perquè es va suspendre el servei a tot l'edifici per impagament de factures. Afirma que el consum facturat no el va fer la seva família, i que no hi ha un comptador individual per a cada habitatge de la finca sinó un comptador col·lectiu per als quatre habitatges, tres dels quals són propietat de grans tenidors.

Atès que el servei d'aigua és un servei bàsic i essencial de prestació obligatòria, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Lleida que adoptés les mesures oportunes per garantir el dret al servei de subministrament d'aigua a la promotora i a la seva família.

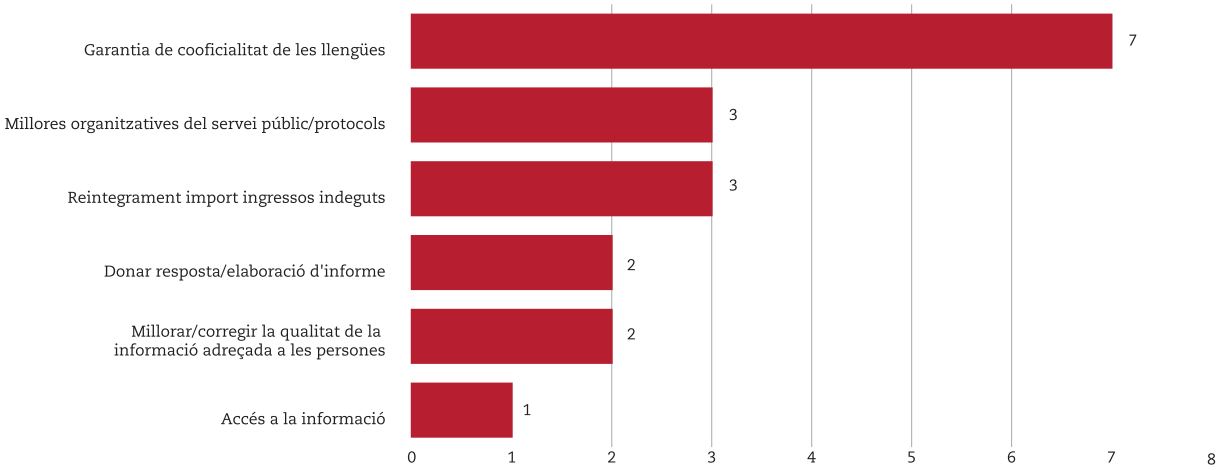
Posteriorment, l'Ajuntament ha informat que s'han fet les reparacions oportunes sense cost per a la promotora, la qual ha confirmat que ja disposa de servei de subministrament d'aigua al domicili.

CULTURA I LLENGUA

Cultura i llengua és un dels àmbits en què es generen menys queixes. Ara bé, els darrers anys hi ha hagut un lleuger increment en les queixes per vulneració dels drets de les persones catalanoparlants i castellanoparlants, motiu pel qual el Síndic ha vetllat per garantir la cooficialitat d'ambdues llengües en el sentit que expressa el marc legal i per defensar els drets tant de catalanoparlants com de castellanoparlants.

En menor terme trobem altres qüestions més vinculades a la necessitat de les persones de rebre resposta a les seves sol·licituds, o a la millora de la qualitat de la informació que se'ls adreça.

119. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a l'àmbit de llengua



120. Casos concrets en l'àmbit de cultura i llengua

Q 01382/2019 **Queixa relativa al tracte rebut d'un agent del cos de la Guàrdia Urbana de Barcelona**

Ajuntament de Barcelona

El promotor de la queixa exposava que un agent del cos de la Guàrdia Urbana de Barcelona s'havia negat a parlar-li en català. Va enviar un escrit de queixa a l'Ajuntament de Barcelona, que li va respondre que es traslladava el seu escrit a la Unitat Territorial de Sant Andreu. Tot i això, ja no n'ha tingut cap més notícia.

El Síndic va recordar a l'Ajuntament que, encara que no representi una conducta irregular el fet que un funcionari respongui un ciutadà en castellà, correspon a l'Administració posar en coneixement de la persona que reclama les actuacions dutes a terme i les conclusions a què s'arriba un cop examinats els fets.

L'Ajuntament ha fet arribar al Síndic una còpia de la carta que la Guàrdia Urbana va adreçar al promotor de la queixa en resposta a la seva denúncia.

AO 00262/2020 **Actuació d'ofici relativa al dret d'accés a les activitats culturals durant la pandèmia de la Covid-19**

Departament de Cultura

Arran de la suspensió de l'obertura al públic de determinades activitats culturals per les mesures preses en el marc de l'emergència sanitària originada per la Covid-19, el Síndic va recomanar al Departament de Cultura, d'una banda, que davant la perspectiva de millora dels indicadors de la pandèmia s'obrissin al públic els espais culturals d'arts escèniques i musicals (cinema, teatres, sales musicals...), respectant els horaris del toc de queda i sens perjudici de l'adopció de les mesures sanitàries de seguretat que ja s'adoptaven en aquests espais; i de l'altra, que l'obertura al públic es fes evitant celebracions d'espectacles multitudinaris i concentracions que superessin els aforaments permesos.

El Departament ha informat que ha proposat un acord de Govern per iniciar un cens d'espais de cultura responsable, amb un segell de qualitat que identifiqui les entitats culturals com a zones on es prenen totes les mesures sanitàries corresponents. També s'ha posat a disposició de les entitats, empreses i professionals de la cultura ajudes específiques per pal·liar el greuge econòmic que la situació els estigui provocant.

Q 04158/2020 **Queixa relativa al tracte rebut per un client de Bankia per haver-s'hi adreçat en català**

Departament d'Empresa i Coneixement
Departament de Cultura

El promotor de la queixa exposava que s'havia adreçat en català a Bankia per reclamar unes comissions d'un compte corrent, i que se li va respondre que aquell servei només s'oferia en castellà i se'l va derivar a una adreça electrònica per a persones estrangeres.

El Síndic va suggerir al Departament de Cultura que s'estudiés d'ofici la reclamació formulada per la persona interessada. I a l'aleshores Departament d'Empresa i Coneixement, que en el futur els òrgans implicats que tinguin coneixement de la interposició de les denúncies en l'àmbit de les seves competències o en el d'altres que les tinguin atribuïdes les atenguin i les resolguin, evitant demores innecessàries en la resolució, com ha succeït en aquest cas.

El Departament d'Empresa i Coneixement va indicar que, en endavant, quan es presentin reclamacions similars a la Direcció General de Comerç, es traslladaran sense dilacions a l'òrgan competent, que és la Direcció General de Política Lingüística.

Q 01577/2021 **Disconformitat amb l'idioma en el qual es va notificar l'acord d'incoació d'ofici d'un expedient sancionador**

Departament d'Interior

El promotor de la queixa exposava que havia rebut una notificació de l'acord d'incoació d'un procediment sancionador en matèria de trànsit, i que va presentar al·legacions en què demanava que es tornés a practicar la notificació de la denúncia en castellà. Tot i això, el Departament d'Interior ha informat que per un error no es va fer correctament el canvi d'idioma i es va tornar a fer la notificació en català.

El Síndic va considerar que calia retrotreure el procediment al moment en què no es va atendre la sol·licitud de la persona interessada, esmenar aquesta irregularitat i atorgar-li un nou termini per formular al·legacions o efectuar el pagament bonificat de la sanció.

El Departament d'Interior ha informat que s'ha revocat l'expedient en qüestió i s'han retornat al promotor de la queixa els imports indegudament ingressats en concepte de multa.

4.2. RESOLUCIONS NO ACCEPTADES

Polítiques socials (31)

1. Salut (4)

Q 09205/2019 — **Queixa relativa a la manca de servei de radiologia al CAP de Cubelles i als inconvenients que això representa per a la gent gran**

Departament de Salut

Ateses les dificultats que segons la persona interessada té la gent gran que s'ha de desplaçar fora del municipi per fer-se radiografies, el Síndic va suggerir al Departament de Salut que, un cop regularitzada la situació provocada per la Covid-19, es valori la necessitat d'instal·lar un servei de radiologia al CAP de Cubelles, tenint en compte les característiques i l'envelliment de la població que s'hi atén, prioritzant els recursos que es necessitin més peremptòriament.

Posteriorment, però, el Departament ha comunicat que no està prevista la dotació d'aquest servei a Cubelles ni a cap altre municipi de la comarca del Garraf.

Q 06044/2020 — **Queixa relativa a l'atenció rebuda al Servei de Traumatologia de l'Hospital Moisès Broggi**

Departament de Salut

El promotor de la queixa exposa que va presentar una reclamació pel procés assistencial que ha rebut i està rebent al Servei de Traumatologia de l'Hospital Moisès Broggi, alhora que demanava ser derivat a un altre centre per ser valorat per un altre equip d'especialistes, però no va rebre resposta

Tot i que el Síndic no pot deduir que hi hagi hagut desatenció en el cas del promotor, atès que se li va comunicar que ja no es podia fer res més per a ell a banda de proporcionar-li morfina per pal·liar el dolor, va suggerir al Departament de Salut que es valorés la possibilitat de derivar-lo a un altre centre, d'acord amb la seva petició.

Tot i això, el Departament de Salut no ha acceptat aquest suggeriment.

Q 07500/2020 — **Demora en la programació d'una visita al Servei de Neurocirurgia de l'Hospital Germans Trias i Pujol**

Departament de Salut

Segons el Departament de Salut, la persona interessada es trobava en llista d'espera des de l'agost de 2020, amb prioritat preferent, i se li havia programat la visita per al novembre del mateix any.

Atès que s'havia superat el termini de referència que preveu l'Ordre SLT/102/2015, de 21 d'abril, per la qual s'estableixen els terminis de referència per a l'accessibilitat a les prestacions sanitàries que són a càrrec del Servei Català de la Salut, el Síndic va suggerir al Departament que valorés la possibilitat d'avançar la visita programada a la persona interessada.

Tot i això, el Departament de Salut ha indicat que l'Hospital Germans Trias i Pujol va avaluar la situació assistencial de la pacient i va considerar que no hi havia motius per avançar la visita programada per al 18 de novembre de 2020.

Q 10747/2020 **Demora en la programació d'una visita amb un especialista de l'Hospital de Granollers**

Departament de Salut

El Síndic va recordar que l'atenció als pacients afectats de Covid-19 no havia de suposar un detriment en l'atenció a la resta de patologies que se segueixen presentant, que de vegades es poden veure agreujades si no s'atenen en un termini raonable.

Cal tenir en compte que el temps que fa que la promotora espera aquesta visita supera amb escreix el termini de referència fixat per accedir a una visita amb l'especialista. Per això, el Síndic va suggerir al Departament de Salut que donés les ordres oportunes perquè es valorés de nou la situació de la promotora i, si esqueia, se li avancés la visita.

Posteriorment, el Departament ha informat que la visita es va fer el dia en què estava prevista perquè, tot i la prioritat preferent que tenia la promotora, la situació de la pandèmia no va permetre avançar-la.

2. Serveis socials (23)

Q 01769/2017 **Manca de pagament d'una quantia corresponent a una prestació econòmica de la renda mínima d'inserció**

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

El Síndic recorda que l'Administració té l'obligació de satisfer íntegrament les obligacions econòmiques contretes, i de fer-ho de manera diligent, segons el que preveu la normativa de finances públiques de la Generalitat de Catalunya. A més, la legislació vigent estableix el dret de les persones a rebre una resposta expressa de l'Administració.

Per tot això, es va suggerir a l'Administració en diverses ocasions que abonés a la persona interessada la quantia pendent, que derivava de la diferència entre l'import reconegut i l'import efectivament abonat durant el període de maig de 2011 a març de 2012.

L'Administració, però, ha respost que no s'abonarà la quantia perquè ha prescrit el deute.

Q 08300/2017 **Manca de pagament d'una quantia corresponent a una prestació econòmica de la renda mínima d'inserció**

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

El promotor de la queixa feia referència a una quantia que tenia pendent de cobrar de la prestació de la renda mínima d'inserció que li havia estat concedida, ja que, segons indicava, quan se li va començar a pagar la prestació no se li va abonar íntegrament la quantitat que pertocava segons la data d'efectes. Va presentar una reclamació a l'aleshores Departament de Treball, Afers Socials i Famílies però no va rebre resposta.

El Síndic no pot determinar si efectivament quedava pendent de fer algun pagament al pro motor. Ara bé, a més del deure de l'Administració de satisfer íntegrament els deutes amb els particulars, cal recordar que les persones tenen dret a una bona administració, i que això inclou el dret a rebre una resposta expressa.

D'acord amb això, el Síndic ha suggerit al Departament que adopti les mesures oportunes perquè sense més demora es doni el tràmit corresponent a la reclamació del promotor, que se n'avaluï el contingut i se li doni resposta i, si escau, que es faci el pagament corresponent.

El Departament, però, no ha acceptat els suggeriments.

Q 01300/2018 — Demora en el pagament d'una quantia en concepte d'endarreriments d'una prestació de la renda mínima d'inserció

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

El promotor de la queixa exposava que tenia pendent de cobrar la quantitat corresponent al període de juliol de 2011 a abril de 2012. Va presentar diverses reclamacions a l'aleshores Departament de Treball, Afers Socials i Famílies però no ha rebut resposta.

El Síndic va suggerir al Departament que atengués sense més demora la reclamació presentada pel promotor, que li donés resposta expressa i que es fes efectiu el pagament de la quantia pendent.

Tot i això, el Departament ha insistit que no s'abonarà aquesta quantia perquè ha prescrit el deute.

Q 01448/2018 — Manca d'informació sobre el càlcul de l'import de la prestació de la renda garantida de ciutadania

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

La promotora de la queixa exposava que se li havia concedit la renda garantida de ciutadania però que en la resolució no es detallava el càlcul que s'havia fet per fixar la quantia que li havia estat assignada ni s'indicava on havia de comunicar els possibles canvis de la seva situació familiar. Va demanar informació detallada sobre aquesta qüestió però no ha rebut resposta.

El Síndic va recomanar a l'aleshores Departament de Treball, Afers Socials i Famílies la introducció de diverses modificacions en el contingut de les resolucions que es dicten en els procediments de renda garantida de ciutadania. En concret, va suggerir, entre altres coses, que en les resolucions s'incloguin les dades bàsiques que determinen el contingut de la resolució adoptada i l'import de la prestació; que incorporin expressament el deure de la persona beneficiària de comunicar els canvis que es produeixin en la seva situació i la forma de fer-ho, i que identifiquin l'òrgan al qual s'han de comunicar.

Tot i això, el Departament ha insistit que a parer seu les resolucions estan suficientment motivades. A més, s'ha observat que, malgrat la voluntat expressada pel Departament d'introduir millores sobre aquesta qüestió amb una nova aplicació informàtica, encara no s'ha produït cap canvi substancial.

Q 03264/2018 — Disconformitat amb l'extinció d'una prestació econòmica

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

La prestació es va extingir perquè, suposadament, no es van comunicar a l'entitat gestora corresponent canvis en la situació personal, familiar o patrimonial de la persona beneficiària; en concret, el cobrament d'una altra prestació pública.

Cal posar de manifest, en primer lloc, que el suposat canvi va ser la percepció d'una altra prestació pública l'any 2015, dos anys abans de l'entrada en vigor de la Llei 14/2017, de 20 de juliol, de la renda garantida de ciutadania, en què vol emparar-se l'extinció; en segon lloc, que aquest pagament el va fer la mateixa Administració, i, per tant, no és raonable culpar el promotor per no haver comunicat un fet que l'Administració mateixa coneixia; i en tercer lloc, que la quantia que es va abonar al promotor l'any 2015 corresponia a uns ingressos meritats molt abans del moment en què va començar a rebre la renda mínima d'inserció, i si aquesta prestació l'hagués rebut quan li pertocava, no s'hauria tingut en compte en el moment de concedir la renda mínima d'inserció, perquè aleshores ja no n'era beneficiari.

Per això, el Síndic va suggerir al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies que adoptés les mesures oportunes per anul·lar i deixar sense efecte la resolució per la qual s'extingia la prestació que percebia el promotor de la queixa.

Tot i això, el Departament ratifica el seu criteri pel que fa a la decisió adoptada sobre l'extinció de la prestació.

Q 03872/2018 **Queixa relativa a la reclamació d'una quantia derivada d'una prestació econòmica de la renda mínima d'inserció**

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

La promotora de la queixa exposava que no havia rebut els pagaments corresponents al període entre la data d'efectes de la concessió (juny de 2011) i el moment en què se li va concedir (desembre de 2011). Va presentar diverses reclamacions a l'aleshores Departament de Treball, Afers Socials i Famílies però no ha rebut resposta.

El Síndic va recordar que l'Administració té l'obligació de satisfer íntegrament les obligacions econòmiques contretes, i de donar resposta expressa a les persones que s'hi adrecin. Per tot això, va suggerir al Departament que atengués sense més demora la reclamació de la promotora, que li abonés la quantia pendent i que donés una resposta expressa a la seva reclamació.

Tot i això, el Departament ha ratificat la seva decisió i, per tant, no ha acceptat els suggeriments efectuats.

Q 05591/2018 **Disconformitat amb la denegació d'una prestació de la renda garantida de ciutadania**

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

Un cop estudiat el cas del promotor de la queixa, el Síndic va suggerir a l'aleshores Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, en primer lloc, que en la determinació del límit d'ingressos per tenir dret a la prestació no s'apliqués cap deducció amb independència de si la persona sol·licitant ha demanat la prestació complementària d'activació i inserció o no; en segon lloc, que tornés a valorar aquest cas, i en tercer lloc, que impulsés el desplegament reglamentari de la previsió continguda en l'article 7 de la Llei 14/2017, de 20 de juliol, de manera que es faci efectiva com més aviat millor la cobertura de les situacions excepcionals que es determinin.

Tot i això, el Departament s'ha ratificat en el criteri sobre la denegació de la prestació del promotor.

Q 06164/2018 **Demora en la tramitació d'un procediment de renda garantida de ciutadania**

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

En aquest cas es va denegar la prestació perquè els extractes bancaris aportats per la persona interessada indicaven compres substancials en una empresa d'apostes. Tanmateix, la legislació aplicable en aquest cas és la Llei 14/2017, de 20 de juliol, de la renda garantida de ciutadania, i la Llei 13/2006, de 27 de juliol, de prestacions socials de caràcter econòmic. La resolució de denegació dictada en aquest cas no es fonamentava en cap dels motius de denegació establerts legalment, i per tant no es podia considerar ajustada a dret.

Per aquest motiu, el Síndic va suggerir a l'aleshores Departament de Treball, Afers Socials i Famílies que anul·lés la resolució denegatòria de la prestació, retrotragués les actuacions, fes una nova avaluació del cas i dictés una nova resolució sobre la sol·licitud del promotor.

Tot i això, el Departament s'ha ratificat en el seu criteri sobre la denegació de la prestació.

Q 10017/2018 **Disconformitat amb la denegació d'una prestació de la renda garantida de ciutadania**

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

La promotora de la queixa exposava que havia presentat una sol·licitud per percebre la renda garantida de ciutadania, i que des del SOC se l'havia informat que havia estat desestimada i que en presentés una de nova, sense informar-la dels motius de la denegació. Va presentar la nova sol·licitud, però no va rebre resposta.

El Síndic va suggerir a l'aleshores Departament de Treball, Afers Socials i Famílies que revisés les actuacions dutes a terme en ambdós procediments, que agilités la resolució del recurs d'alçada presentat per la promotora i revoqués les resolucions dictades en l'expedient.

D'una banda, el Departament ha resolt expressament el recurs d'alçada interposat contra la resolució denegatòria, però de l'altra ha ratificat el seu criteri sobre la denegació de la prestació, perquè considera que no es complia el requisit d'ingressos.

Q 00817/2019 **Queixa relativa a una sol·licitud de prestació de la renda garantida de ciutadania**

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

L'Administració va informar que el motiu pel qual es va declarar el desistiment de la persona interessada és que se li va demanar que aportés diversos documents i no ho va fer. Tanmateix, no es concreta quins documents requerits no van ser presentats.

Cal tenir en compte que la persona interessada va atendre correctament el requeriment de documentació, ja que va aportar tot allò que se li va demanar. Si l'òrgan gestor considerava que no podia valorar si complia els requisits, tenia la possibilitat d'instruir les actuacions oportunes per aclarir tot allò que calgués, però no ho va fer. Per tant, el Síndic va suggerir a l'aleshores Departament de Treball, Afers Socials i Famílies que, d'una banda, resolgués i estimés el recurs d'alçada interposat per la persona interessada contra la resolució per la qual se la va declarar desistida del procediment, i revoqués aquesta resolució; i que, d'altra banda, fes una nova valoració de la sol·licitud i dictés una nova resolució.

Posteriorment, el Departament ha informat que la persona interessada va iniciar un nou procediment i que se li va concedir la prestació, però que pel que fa a la sol·licitud anterior no s'accepten els suggeriments del Síndic.

Q 02115/2019 **Demora en la resolució d'un recurs d'alçada interposat contra una resolució dictada en un expedient de sol·licitud de la renda garantida de ciutadania**

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

Atès que en aquest cas s'ha superat amb escreix el termini màxim que estableix la legislació vigent per a la resolució dels recursos d'alçada, el Síndic va suggerir a l'aleshores Departament de Treball, Afers Socials i Famílies que donés les indicacions oportunes per agilitar la tramitació del recurs d'alçada interposat per la promotora de la queixa, estudiar les al·legacions presentades i instruir les actuacions adients per verificar les dades del cas, i resoldre amb celeritat.

Posteriorment, el Departament ha informat que, després de revisar les dades del cas, i en considerar que la promotora no complia els requisits per ser beneficiària de la prestació, va iniciar un procediment de revisió d'ofici de l'acte presumpte de concessió de la prestació i que va declarar la nul·litat dels actes de reconeixement del dret de la promotora a percebre la prestació.

Q 02185/2019 **Disconformitat amb la tramitació d'una sol·licitud de prestació de la renda garantida de ciutadania**

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

L'Administració va informar que va requerir determinada documentació a la persona sol·licitant de la prestació, però que no va poder ser valorada perquè es va presentar després que s'hagués declarat el desistiment de la sol·licitud. La persona interessada, per la seva banda, exposava que no havia rebut cap requeriment de documentació.

El Síndic va suggerir a l'aleshores Departament de Treball, Afers Socials i Famílies que donés continuïtat a la tramitació de la sol·licitud efectuada per la persona interessada, avalués la documentació que va aportar, i, en cas que complís els requisits establerts, li reconegués el dret a la prestació. El Departament, però, no ha acceptat el suggeriment.

Q 05655/2019 **Queixa relativa a l'extinció d'una prestació de la renda garantida de ciutadania**

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies
Ajuntament de Lleida

El Síndic va suggerir a l'aleshores Departament de Treball, Afers Socials i Famílies que revoqués les resolucions per les quals s'havia extingit la prestació i s'havia desestimat el recurs d'alçada interposat pel promotor de la queixa; que assegurés que es complia el tràmit d'audiència a la persona interessada amb caràcter previ a la resolució, i que adoptés les mesures adients per assegurar que quedin registrades en l'aplicació informàtica que s'utilitza en aquests procediments les incidències que es produeixin.

A banda, va suggerir a l'Ajuntament de Lleida que adoptés les mesures oportunes per garantir que quan els professionals dels serveis socials facin alguna comunicació o gestió en aquests procediments que pugui tenir repercussió en la situació de la persona beneficiària de la renda garantida de ciutadania, li facilitin còpia del document acreditatiu corresponent, a més d'assegurar-se que queda constància del tràmit que s'ha dut a terme.

Posteriorment, l'Ajuntament ha informat que ha adoptat les mesures oportunes per evitar situacions com la que plantejava el promotor, de manera que quan els professionals dels serveis socials bàsics facin alguna comunicació o gestió mitjançant l'aplicació informàtica en aquests procediments, facilitaran el resguard acreditatiu a la persona interessada; i que en el supòsit que es produís alguna fallada en el sistema informàtic s'informarà el Departament mitjançant la plataforma EACAT.

El Departament, en canvi, ha ratificat el seu criteri pel que fa a la decisió adoptada sobre l'extinció de la prestació del promotor.

Q 07411/2019 **Queixa relativa a la suspensió d'una prestació de la renda garantida de ciutadania**

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

La promotora de la queixa exposava que se li va suspendre cautelarment la prestació que percebia perquè, segons s'indicava en la resolució, havia incomplert injustificadament els requeriments previs.

El Departament de Treball, Afers Socials i Famílies va informar que finalment, l'octubre de 2019, es va reprendre el pagament de la prestació, tot i que amb un import mensual inferior al que percebia fins aleshores la promotora. En la informació tramesa, però, no consta que s'hagi informat convenientment la promotora sobre les raons que determinen la modificació de l'import de la prestació. En aquest sentit, el Síndic va instar el Departament a millorar el contingut de les resolucions que es dicten en els procediments de renda garantida de ciutadania, i li va suggerir que fes arribar a la promotora una explicació clara, detallada i motivada pel que fa a l'import fixat per a la prestació i les deduccions aplicades.

Amb posterioritat es van fer altres gestions en el procediment i es va incrementar l'import de la prestació. Tanmateix, pel que fa a la qüestió concreta objecte de la queixa i als suggeriments efectuats, s'ha de concloure que no han estat acceptats.

Q 08253/2019 **Queixa relativa a l'extinció d'una prestació de la renda garantida de ciutadania**

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies
Ajuntament de Lleida

La promotora de la queixa exposava que se li havia extingit la prestació que percebia per no haver comunicat dins del termini corresponent que la seva filla havia deixat de formar part de la unitat de convivència. Tot i això, des del primer moment aquest canvi havia estat comunicat als serveis socials.

El Síndic va considerar que no era correcta la valoració de l'Administració. I, en qualsevol cas, fins i tot en el supòsit que s'hagués superat lleugerament el termini per comunicar els canvis, les conseqüències eren desproporcionades. Per tant, va suggerir a l'aleshores Departament de Treball, Afers Socials i Famílies que revoqués la resolució per la qual es va extingir la prestació de què era titular la promotora, i que se li reconegués el dret a la prestació, sens perjudici de les modificacions corresponents.

Tot i això, el Departament no ha acceptat els suggeriments.

Q 08447/2019 **Disconformitat amb l'extinció d'una prestació de la renda garantida de ciutadania**

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

El promotor de la queixa exposava que se li havia extingit la prestació que percebia per no haver comunicat uns contractes laborals, tot i que manifestava que sí que n'havia informat mitjançant la seva referent social. Va presentar un recurs d'alçada en contra de la resolució, però no ha rebut resposta.

El Síndic va suggerir a l'aleshores Departament de Treball, Afers Socials i Famílies que anul·lés la resolució, retrotragués les actuacions, i, en el supòsit que el promotor hagués comunicat a l'entitat que feia el seguiment del cas la formalització del contracte que va ser causa de l'extinció, revoqués la resolució d'extinció de la prestació, amb els efectes corresponents.

Tot i això, el Departament s'ha ratificat en el seu posicionament sobre l'extinció de la prestació.

Q 00996/2020 **Queixa relativa a l'import percebut en concepte de la renda garantida de ciutadania**

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

Atès que la promotora de la queixa estava disconforme amb l'import que percebia en concepte de prestació de la renda garantida de ciutadania, el Síndic va suggerir a l'aleshores Departament de Treball, Afers Socials i Famílies que l'òrgan gestor de la prestació fes arribar a la promotora un escrit explicatiu de les qüestions que plantejava i dels imports que li corresponien.

En el seu darrer informe, el Departament va indicar que el mes de març de 2021 s'havia abonat a la promotora la quantia que corresponia a les quantitats que se li havien deduït en excés, i que s'havia modificat també a l'alça l'import de la prestació. Tot i això, no consta que l'Administració hagi fet arribar cap escrit explicatiu a la promotora, tal com havia demanat el Síndic.

Q 01259/2020 **Disconformitat amb la denegació d'una sol·licitud de la prestació de la renda garantida de ciutadania**

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

La promotora de la queixa exposava que li havia sigut denegada la sol·licitud de la prestació per no acreditar la residència continuada i efectiva a Catalunya durant el període de vint-i-quatre mesos anteriors a la sol·licitud. Contra la resolució denegatòria, va interposar un recurs, en què indicava que feia anys que residia a Terrassa, on estava empadronada. Finalment, el recurs va ser inadmès.

El Síndic va suggerir a l'aleshores Departament de Treball, Afers Socials i Famílies que fes una nova avaluació de la sol·licitud de la promotora, que es tinguessin en compte les dades i les al·legacions que va presentar, i que, si esqueia, es revoqués la resolució per la qual es va denegar la prestació.

Tot i això, el Departament no ha acceptat el suggeriment, perquè considera que la promotora no complia les condicions exigides per ser beneficiària de la prestació.

Q 01737/2020 **Disconformitat amb el fet que s'exigeixi un compte bancari per poder tramitar la prestació de la renda garantida de ciutadania**

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies
Departament de Drets Socials

El promotor exposava la possibilitat que es requerís el compte bancari per al pagament un cop la prestació ja s'hagués concedit però no de manera prèvia, atès que el fet de tenir un compte bancari genera unes despeses al titular, que, en cas que finalment no se li concedeixi la prestació, són unes despeses addicionals inútils.

Per això, el Síndic va suggerir a l'Administració que valorés la possibilitat de modificar el moment d'exigència del compte bancari.

Aquest suggeriment, però, no ha estat acceptat, de manera que s'ha iniciat una actuació d'ofici per estudiar aquesta qüestió.

Q 02879/2020 **Denegació d'una prestació de la renda garantida de ciutadania i manca de resolució del recurs d'alçada interposat contra la resolució denegatòria**

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

Segons va informar l'Administració, la sol·licitud de prestació es va denegar perquè la persona interessada no constava empadronada en cap municipi de Catalunya en la data de la sol·licitud. I afegia que el recurs es va desestimar perquè s'havia presentat fora de termini.

El Síndic va posar de manifest que la persona interessada no constava empadronada a Catalunya en la data de la sol·licitud, però sí amb posterioritat, i que en el moment de la resolució denegatòria ja complia aquest requisit.

Per tant, va suggerir a l'aleshores Departament de Treball, Afers Socials i Famílies que revoqués la resolució adoptada, comprovés la permanència de la persona interessada a Catalunya i, en cas que es confirmés que hi va romandre durant el període establert per la Llei 14/2017, de 20 de juliol, se li reconegués el dret a la prestació, com a mínim, des del moment en què constava empadronada.

El Departament, però, ha insistit que no pertoca la concessió de la prestació perquè en el moment de la sol·licitud la persona interessada no estava empadronada a Catalunya.

Q 03596/2020

Queixa relativa a la denegació d'una prestació de la renda garantida de ciutadania i a la manca de resolució del recurs d'alçada presentat contra la resolució denegatòria

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

El Departament de Treball, Afers Socials i Famílies va informar que ja es va resoldre el recurs d'alçada interposat pel promotor de la queixa i que la prestació es va denegar perquè es va valorar que el promotor disposava de mitjans suficients per cobrir les necessitats bàsiques i perquè tenia béns suficients. Concretament, en la resolució del recurs s'exposava que l'any 2017 el promotor havia rebut la donació d'un terreny.

Tanmateix, d'acord amb les al·legacions del promotor, l'objecte d'aquesta donació corresponia al terreny on té ubicat el seu habitatge habitual.

Així ho feia constar expressament en el recurs, i aportava documentació en aquest sentit. Per tant, atès que la normativa reguladora de la renda garantida de ciutadania disposa que en el còmput de béns no es tindrà en compte l'habitatge habitual, cal entendre que en aquest cas s'hauria d'excloure aquest terreny.

Així doncs, el Síndic va suggerir a l'aleshores Departament de Treball, Afers Socials i Famílies que reconsiderés el cas i fes una nova avaluació de la sol·licitud del promotor. Tot i això, el Departament no ha acceptat el suggeriment.

Q 09080/2020

Disconformitat amb l'extinció de la prestació de la renda garantida de ciutadania que percebia una persona

Departament d'Empresa i Treball
Departament de Drets Socials
Ajuntament de Barcelona

El Departament de Drets Socials va informar que el motiu de la suspensió de la prestació va ser deixar de complir l'obligació que tenen les persones destinatàries de la prestació de comunicar en el termini d'un mes els canvis de situació personal, familiar o patrimonial que puguin modificar, suspendre o extingir la prestació.

El Síndic ja va comunicar al Departament la situació de la promotora de la queixa, i en dues ocasions li va suggerir que retrotragués el procediment i estimés el recurs de la promotora, ja que havia quedat demostrat que els serveis socials eren coneixedors de la seva situació i, per tant, no se li podia retreure que no hagués complert la seva obligació de comunicar els canvis.

Tot i això, el Departament no ha acceptat aquests suggeriments, per la qual cosa el Síndic dona per finalitzada la seva intervenció en aquest assumpte.

Q 00409/2021 **Queixa relativa a la denegació d'una prestació de la renda garantida de ciutadania**

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies
Departament de Drets Socials

El Departament de Drets Socials va informar que originàriament s'havia denegat la prestació al promotor de la queixa perquè, tot i que al·legava que era propietari només al cinquanta per cent d'un immoble i que la seva mare n'era usufructuària, aquesta circumstància no s'havia acreditat documentalment en l'expedient i a més la mare estava empadronada en una altra adreça. Posteriorment, però, en el marc d'un nou procediment, el Departament va constatar que la finca en qüestió era la mateixa que la de l'adreça on estava empadronada la mare, i va reconèixer la prestació al promotor.

Si s'haguessin fet aquestes comprovacions quan el promotor va presentar la primera sol·licitud, s'hauria constatat que efectivament complia les condicions establertes per tenir dret a la prestació.

Per tant, el Síndic va suggerir al Departament que concedís al promotor la prestació sol·licitada tenint en compte la data de la primera sol·licitud, la qual cosa suposava, a la pràctica, una modificació de la data d'efectes de la concessió.

El Departament, però, ha ratificat el seu criteri i la decisió adoptada, i ho justifica dient que el promotor va aportar el document acreditatiu de les circumstàncies de l'immoble en la darrera sol·licitud i no en l'anterior.

3. Educació i recerca (2)

Q 03653/2019 **Queixa relativa a la possibilitat d'incorporar en la normativa reguladora dels preus públics d'ensenyaments no gratuïts algun tipus de bonificació o exempció que tingui en compte la situació de l'alumnat que té progenitors amb discapacitat**

Departament d'Educació

La promotora de la queixa, que té una discapacitat reconeguda, manifestava la seva disconformitat amb el fet de no poder gaudir de cap bonificació o exempció sobre la matrícula dels estudis del seu fill, que havia d'iniciar ensenyaments esportius de règim especial i que depenia econòmicament de la família. L'anàlisi de les bonificacions i exempcions aplicables als ensenyaments esportius posa de manifest que hi ha diferències notables amb les bonificacions i exempcions previstes per la matrícula dels cicles formatius de grau superior impartits en els centres dependents del Departament d'Educació.

Per tant, el Síndic va suggerir al Departament, d'una banda, que incorporés la condició de persona amb discapacitat d'un dels progenitors, sempre que hi hagi dependència econòmica de l'alumne, dins dels supòsits de bonificació o exempció dels preus públics establerts per l'Ordre ENS/179/2018, de 29 d'octubre, i dels preus públics regulats per l'Ordre ENS/182/2012, de 22 de juny; i de l'altra, que fes extensiu al règim de preus públics dels ensenyaments esportius de règim especial que condueixen a les titulacions oficials de tècnic esportiu el conjunt d'exempcions i bonificacions previstes per l'Ordre ENS/182/2012, de 22 de juny, l'Ordre ENS/230/2016, de 29 d'agost i l'Ordre EDU/185/2019, de 9 d'octubre, per als cicles de grau superior.

Posteriorment, el Departament ha assenyalat que no correspon fer cap modificació atès el caràcter, la finalitat i l'extensió diferents dels ensenyaments de formació professional i dels ensenyaments esportius de règim especial.

Q 10856/2020 **Queixa relativa a la baixa d'una alumna d'un institut on cursava un cicle formatiu de grau mitjà**

Departament d'Educació

La promotora de la queixa exposava que la seva filla complia els requisits per a l'exempció de la prova d'accés al cicle formatiu de grau mitjà al qual es volia matricular, de manera que s'hi va matricular amb normalitat i, quan ja havia començat el curs, se li va comunicar que no podia seguir sent alumna del centre.

Tot i complir els requisits per a l'exempció de la prova d'accés havia de presentar la documentació justificativa que pertoqués en els terminis establerts, però per desconeixement la família no ho va fer. Tot i això, l'alumna va poder formalitzar la matrícula a l'institut sense que se li requerís la documentació acreditativa ni es detectés l'error que havia comès, i va començar el curs amb normalitat fins al mes d'octubre. Es constata, doncs, l'existència d'un error també de l'Administració.

Per tant, atesos tots els dèficits detectats, el Síndic va recomanar al Departament d'Educació que estudiés formes alternatives per resoldre la situació d'escolarització d'aquesta alumna que prioritzessin el seu interès i la continuïtat del seu procés educatiu.

El Departament, però, ha informat que atès que la noia no es va inscriure a les proves d'accés no era possible admetre-la al curs.

4. Infància i adolescència (2)

Q 05347/2017 **Queixa relativa a la situació d'una adolescent tutelada per la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència i resident en un centre residencial d'acció educativa**

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies
Departament de Drets Socials
Ajuntament de Martorell
Departament de Salut
Departament d'Interior

La promotora de la queixa denunciava que la seva filla es trobava en una situació de desprotecció, ja que s'escapolia del centre on estava ingressada i protagonitzava conductes de risc. També explicava que la seva filla li va relatar un episodi d'agressió sexual que va patir una de les vegades que s'havia escapolit del centre.

Un cop estudiat a fons aquest assumpte, el Síndic va fer tota una sèrie de suggeriments a l'aleshores Departament de Treball, Afers Socials i Famílies i al Departament de Salut.

Posteriorment, es van retornar les funcions tutelars a la mare, però el Síndic desconeix quina intervenció es va fer respecte de la presumpta situació d'abús sexual relatada mentre la noia residia al centre i si es van activar mecanismes perquè s'atengués la noia de manera immediata en una unitat especialitzada d'abusos sexuals. Atès el temps transcorregut, el Síndic finalitza la seva intervenció en aquest assumpte.

Q 08039/2019 — **Queixa relativa als presumptes abusos sexuals que va patir una persona en una escola de Barcelona**

El Síndic va rebre una sol·licitud d'intervenció d'una persona que va exposar que havia patit una situació d'abús sexual en una escola religiosa de Barcelona quan era adolescent. Atès que el seu relat tenia indicis de credibilitat, es va demanar mantenir una reunió amb la congregació per tractar el cas. Tot i això, la congregació va rebutjar l'inici d'un procediment de reparació atès que considerava que els fets no havien estat provats.

El Síndic va demanar poder ampliar la investigació dels fets, partint de la consideració que es tracta de fets que es produeixen sense la presència de testimonis. Tot i això, transcorregut un temps sense haver rebut cap nova informació de la congregació, la institució ha donat per finalitzada la seva intervenció en aquest assumpte.

Administració pública i tributs (8)

1. Administració pública (8)

Q 02363/2017
Q 02454/2017
Q 02458/2017
Q 02486/2017
Q 02611/2017
Q 02647/2017
Q 02756/2017
Q 02864/2017
Q 03683/2017 — **Manca de resposta a diverses sol·licituds de certificació de serveis professionals de psicòlegs que desenvolupen activitats sanitàries**

Departament de Salut

El Síndic va rebre diverses queixes de professionals de la psicologia que prestaven serveis professionals a centres penitenciaris i de justícia juvenil del Departament de Justícia, els quals exposaven que el mes d'octubre de 2014, dins del termini establert, van presentar a la Direcció General d'Ordenació Professional i Regulació Sanitària una sol·licitud de certificació de serveis professionals com a psicòlegs que desenvolupen activitats sanitàries. En la sol·licitud, però, no van poder indicar el codi del centre on presten els seus serveis perquè el Departament de Justícia no els el va facilitar. Tot i que han reiterat les seves sol·licituds, no han rebut resposta.

La Direcció General va indicar que dictaria resolució denegatòria i que la demora a l'hora de resoldre havia vingut determinada per les més de 5.200 tramitacions que es van rebre només en el segon semestre de 2014. Aquesta demora, però, ha estat extrema, ja que han transcorregut anys des que es van presentar les sol·licituds i s'ha menystingut el dret de les persones interessades a rebre la resolució expressa en un termini prudencial. Per tot això, el Síndic va demanar al Departament de Salut que resolgués les sol·licituds dels promotors i els en notifiqués la resolució.

Tanmateix, el Departament ha informat que no es van emetre les resolucions, les quals van ser desestimades per silenci i van ser recorregudes en alçada pels promotors de les queixes de referència i resoltes, ara sí, expressament. En vista d'aquesta resposta, el Síndic ha demanat al Departament que no perpetuï en el futur actuacions administratives com les que s'han posat de manifest en aquest cas.

Q 02205/2019

Queixa relativa a la tramitació de dos expedients sancionadors incoats per infracció de l'Ordenança de convivència i civisme de Pineda de Mar

Ajuntament de Pineda de Mar

La promotora de la queixa exposava que se li va incoar un expedient sancionador per infracció de l'article 21.2.j de l'Ordenança municipal de convivència i civisme de Pineda de Mar. Va presentar al·legacions i va sol·licitar rebre els avisos de notificacions de tots els actes del procediment sancionador per mitjans electrònics. Tanmateix, no va rebre cap document amb caràcter previ a la notificació de la liquidació efectuada per l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona, raó per la qual va sol·licitar la revisió del cas i la resposta a les al·legacions que havia formulat al seu moment.

La notificació, doncs, no pot ser considerada eficaç, ja que es va dur a terme en paper, i ha quedat acreditat que no va arribar a ser lliurada a la persona interessada, sinó que es va publicar per edictes al BOE. Per tant, el Síndic va demanar a l'Ajuntament de Pineda de Mar que dictés la nul·litat de la resolució publicada per edictes i que, si esqueia, ordenés la devolució de l'import de la sanció indegudament ingressat, sens perjudici de la possibilitat d'incoar un nou procediment sancionador si no havia prescrit la infracció comesa.

Tot i això, l'Ajuntament no ha acceptat el suggeriment.

Q 03670/2019

Disconformitat amb la denegació a una docent del permís per matrimoni que havia sol·licitat

Departament d'Educació
Departament de Polítiques Digitals i Administració Pública

La resolució dels Serveis Territorials d'Educació motiva la decisió denegatòria del permís per matrimoni en el fet que la persona interessada el va demanar quan ja havia transcorregut més d'un any des de la data en què va contraure matrimoni.

El Síndic va recordar que el reconeixement o la validesa d'un matrimoni celebrat a l'estranger no es produeix fins que s'ha inscrit en el Registre Civil. Tenint en compte la data en què es va expedir el llibre de família, la sol·licitud de permís de la promotora es va fer dins del termini d'un any a comptar des de la inscripció del casament.

Per tant, el Síndic va suggerir al Departament d'Educació que revisés la resolució denegatòria del permís retribuït per matrimoni i reconegués el dret de la promotora a gaudir-lo.

Tot i això, el Departament ha assenyalat que en l'àmbit de les administracions públiques catalanes el permís per matrimoni o per inici de convivència es pot gaudir dins del termini d'un any a comptar des de la data del casament o de l'inici de la convivència, i si el legislador hagués volgut referir-se a la data de la inscripció, que és un acte posterior a la celebració del matrimoni, així ho hauria recollit de forma expressa.

Q 06096/2019 **Queixa relativa a la denegació del permís per raó de matrimoni o inici de convivència que van sol·licitar dos treballadors d'un centre penitenciari**

Departament de Justícia

Les dues sol·licituds de permís van ser desestimades adduint que, per cobrir la manca de personal, durant els períodes de Nadal, Setmana Santa i estiu s'havien hagut d'incorporar reforços de personal, i que es preferia que els permisos es gaudissin fora dels períodes de vacances, quan la cobertura de serveis és molt precària.

El Síndic va suggerir al Departament de Justícia, en síntesi, que deixés sense aplicació el criteri de desestimar els permisos per matrimoni/convivència que es vulguin gaudir durant els períodes d'estiu, Setmana Santa i Nadal; que motivés les resolucions desestimatòries d'aquests permisos, i que revoqués les resolucions desestimatòries de les dues persones que van presentar la queixa, atès que es van dictar passat el termini d'un mes.

Posteriorment, la Secretaria de Mesures Penals, Reinserció i Atenció a la Víctima ha indicat que el criteri establert no és arbitrari i que, precisament, pretén ponderar tots els interessos de gaudiment dels permisos del funcionariat i garantir el funcionament correcte dels centres penitenciaris. Per això, només es deneguen aquests permisos si se sol·liciten en períodes que coincideixen amb les peticions de diferents permisos d'altres funcionaris, ja que la cobertura precària del servei comportaria haver d'incorporar reforços de personal.

Q 07477/2020 **Disconformitat amb la denegació dels permisos d'assumptes propis sol·licitats per una persona que treballa al cos de Mossos d'Esquadra**

Departament d'Interior

Un cop estudiat a fons aquest assumpte, el Síndic va concloure que l'actuació seguida per la Direcció General de la Policia en la resolució de la sol·licitud dels permisos d'assumptes propis efectuada pel promotor de la queixa no s'havia ajustat a la Instrucció 7/2018, de 5 de novembre, reguladora d'aquests permisos, la qual disposa el procediment especial per a la concessió de permisos per a assumptes personals en els mesos de desembre i gener, que es fonamentava en un sistema de punts per distribuir els períodes.

L'Administració, però, ha reiterat que tindran prioritat per ser autoritzades les sol·licituds que obtinguin més puntuació, d'acord amb una fórmula que el Síndic considera que no resol la compatibilitat o la coexistència de les vacances amb els permisos per assumptes personals.

Q 00883/2021

Disconformitat amb la desestimació de la sol·licitud d'autorització de prestació de serveis en la modalitat de teletreball parcial que va presentar una funcionària d'un centre penitenciari

Departament de Justícia

Tenint en compte, d'una banda, el mandat prioritari del Govern sobre l'aplicació del teletreball en època de pandèmia i l'experiència adquirida per la Secretaria en tot aquest temps amb les mesures organitzatives adoptades durant els primers mesos; i, de l'altra, les manifestacions de la promotora de la queixa sobre la viabilitat de fer un teletreball parcial, el Síndic va suggerir al Departament de Justícia que valorés si seria factible objectivar el percentatge de jornada que implica fer tasques que no requereixen la presència física al centre a fi de fer viable la modalitat del teletreball parcial en l'àmbit de la rehabilitació.

Posteriorment, però, el Departament ha informat de les raons per les quals considera que la prestació de serveis del personal dels centres penitenciaris mitjançant teletreball no és viable i, al mateix temps, dona compte de les mesures de reorganització interna i de seguretat i higièniques establertes en els centres.

Q 07116/2021

Disconformitat amb el fet que no s'hagi tingut en compte la reclamació que va formular una interina del Departament d'Educació contra la resolució provisional d'adjudicació de destinacions provisionals per al curs 2021/2022

Departament d'Educació

La promotora de la queixa exposava que per al curs 2021/2022 volia poder ocupar la mateixa vacant que ocupava, tant per una qüestió de conciliació familiar com pel seu vincle amb els alumnes i per la bona entesa amb l'equip docent. El centre va presentar una proposta de continuïtat a favor seu, però per un error de la promotora a l'hora d'omplir el formulari, no se li va assignar la vacant que demanava.

El Síndic va demanar al Departament d'Educació que en la resolució d'aquest assumpte tingués en compte tots els factors exposats perquè l'error formal comès per la promotora no esdevingués el factor que fonamentés la desestimació del recurs que va presentar.

El Departament, però, ha indicat que un cop finalitzat el termini de presentació de sol·licituds no és possible introduir-ne cap de nova, ni es pot modificar o anul·lar cap petició, ni es pot variar l'ordre de prelació de les destinacions sol·licitades.

Q 08065/2021

Queixa relativa a l'avís de simultaneïtat, publicat a la seu electrònica de l'Ajuntament de Barcelona el 29 de juliol de 2021, de diversos exercicis de totes les convocatòries de processos selectius corresponents al subgrup A1 que l'Ajuntament té en marxa

Ajuntament de Barcelona

La persona interessada manifestava el seu desacord amb el fet d'haver d'optar a la prossecució de les proves d'una de les convocatòries en què està inscrita i renunciar a la resta, per les quals ha pagat les taxes respectives i ja ha fet el primer exercici de les oposicions.

Un cop estudiat el cas, el Síndic va demanar a l'Ajuntament de Barcelona que deixés sense efecte l'avís, i també els escrits de renúncia que haguessin presentat les persones aspirants; que en fes publicitat i difusió perquè en fossin coneixedores, i que programés l'execució de les proves en les diferents dates que estimés pertinents.

Tot i això, l'Ajuntament no ha acceptat aquesta recomanació. Ha adduït que la complexitat logística dels processos, afegida a les mesures d'espai i higièniques per la Covid-19, l'esforç i el cost organitzatiu i el fet que les persones que s'inscriuen en més d'una convocatòria, a la pràctica, només se solen presentar a una, com va succeir l'any 2019, és el que avala la seva decisió.

Polítiques territorials (1)

1. Medi ambient (1)

AO 00251/2020

Actuació d'ofici relativa a la possibilitat que s'atorgui la T-verda a tots els membres d'una unitat familiar en què s'ha desballestat un vehicle

Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB)
Autoritat del Transport Metropolità (ATM)

El Síndic considera que les restriccions de la T-verda no afavoreixen a la pràctica l'ús del transport públic, ja que la resta de membres de la unitat familiar, que també s'han quedat sense vehicle, no gaudeixen dels avantatges de poder utilitzar el transport públic de manera gratuïta. Per aquest motiu, ha suggerit a l'Àrea Metropolitana de Barcelona que s'ampliï l'atorgament de la T-verda a tots els membres de la unitat familiar, fins i tot als menors d'edat que ja tinguin la T-16, sempre que es comprovi que no hi ha cap altre membre de la unitat familiar que disposi d'un vehicle.

L'Autoritat del Transport Metropolità ha comunicat que analitzarà degudament el suggeriment del Síndic, però ha avançat que avui dia la tecnologia del sistema de transport públic de la Regió Metropolitana de Barcelona no permet implementar de manera efectiva l'ús de targetes per als diferents membres d'una unitat familiar.

Consum (2)

AO 00214/2020

Actuació d'ofici relativa al sistema de compensació dels títols de transport afectats de forma total o parcial per l'estat d'alarma

Departament de Territori i Sostenibilitat

El Síndic ha rebut diverses queixes que plantegen la disconformitat amb el sistema establert per a la compensació dels títols de transport afectats per l'estat d'alarma, segons el qual s'amplia la validesa dels títols T-usual, T-familiar, T-grup, T-jove, T-trimestre i T-70/90 que van ser utilitzats abans del 14 de març de 2020. Tanmateix, les queixes rebudes exposen situacions diverses, que tenen en comú un canvi de circumstàncies personals (pèrdua de la feina, finalització dels estudis, etc.) que fan que la compensació oferta no comporti una satisfacció efectiva a les persones afectades.

El Síndic va suggerir al Departament de Territori i Sostenibilitat que reemborsés a totes les persones que ho sol·licitessin els títols que no haguessin pogut utilitzar de manera completa o parcial durant l'estat d'alarma i que no trobaven compensació en la regulació actual.

I, amb caràcter subsidiari, li va suggerir que es valoressin altres solucions com ara la compensació en forma d'altres títols de durada més curta (per exemple, amb diverses T-Casual), la compensació a nom d'una altra persona de la unitat familiar o de convivència o la compensació en metàl·lic en casos puntuals.

Tot i això, el Departament considera que les mesures que ja ha adoptat han donat una resposta satisfactòria a les afectacions produïdes en els usuaris.

Q 01564/2021 **Disconformitat amb la reclamació d'una quantia per part d'Endesa per un expedient per manipulació d'un comptador**

Endesa

La promotora de la queixa exposava que Endesa li havia incoat un expedient d'anormalitat per manipulació de l'equip de mesura i li reclamava el pagament d'una quantitat molt elevada.

El Síndic va recordar a la companyia que segons el Reial decret 1955/2000, d'1 de desembre, que regula les activitats de transport, comercialització, subministrament i procediment d'autorització d'instal·lacions elèctriques, només es pot reclamar, via expedient d'anormalitat, el consum efectuat i no facturat únicament d'un any. En conseqüència, li va suggerir que esmenés l'expedient d'anormalitat incoat a la promotora i que li facturés el període d'un any, sens perjudici de reclamar la resta del període per la via jurisdiccional civil prevista a aquest efecte.

Endesa, però, ha indicat que la facturació de l'expedient és correcta i que es va elaborar a partir d'històrics de consum.

Seguretat ciutadana i justícia (1)

Q 00016/2021 **Queixa relativa a l'agressió que va patir una persona a mans d'un agent de la Guàrdia Urbana de Lleida mentre estava sota custòdia policial**

Ajuntament de Lleida

Un cop analitzat el conjunt de tota la informació i documentació incorporades en l'expedient, s'arriba a la conclusió que les manifestacions del denunciant respecte de la conducta policial d'un dels agents tenen indicis de credibilitat, i sorprèn que no s'hagi fet una anàlisi crítica sobre el cas.

Per tant, el Síndic va recomanar a l'Ajuntament de Lleida, d'una banda, que ordenés a la Divisió d'Afers Interns que incoés una informació reservada per investigar la conducta professional de l'agent denunciat i que actués amb la fermesa necessària i es posés el procediment a disposició de l'autoritat judicial; i de l'altra, que instal·lés un dispositiu d'enregistrament i d'emmagatzematge d'imatges a la sala d'identificacions, que permeti dotar de seguretat jurídica tant les persones que passen diàriament per les dependències policials com les actuacions del personal funcionari en l'exercici de les seves funcions.

Posteriorment, el Síndic va rebre un nou informe de la Guàrdia Urbana que conclou que l'actuació policial amb el promotor de la queixa va ser correcta.

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 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 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, el Síndic 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.

En qualsevol cas, és inqüestionable que la manca de resposta a la sol·licitud d'informació del Síndic 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.

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 del Síndic siguin com més ràpides i completes millor.

ACTIVITAT INSTITUCIONAL I DIFUSIÓ

5. ACTIVITAT INSTITUCIONAL I DIFUSIÓ

5.1. RELACIONS D'ÀMBIT INTERNACIONAL

1. ASSOCIACIONS INTERNACIONALS DE DEFENSORS

1.1. Defensor del Poble Europeu

Seminaris

■ ***AI and e-government in public administrations***

Aquest seminari web, organitzat per la Xarxa Europea de Defensors del Poble, tenia per objectiu posar sobre la taula el debat de l'aplicació de la intel·ligència artificial i el govern electrònic a les administracions públiques.

■ ***Institutional care, the use of EU funds and lessons from the pandemic***

Aquest seminari web, organitzat per la Xarxa Europea de Defensors del Poble, pretenia posar en coneixement dels assistents les mesures de què disposa la Comissió Europea per controlar els fons de la UE per garantir que s'utilitzen per promoure el dret de les persones amb discapacitat i de les persones grans a una vida independent. La defensora del poble de la UE va compartir la investigació d'ofici sobre els fons europeus per promoure la vida independent. La sessió va ser seguida per la directora de Gabinet.

Reunions

■ ***Reunió amb el Defensor del Poble de la Unió Europea***

El passat 21 de setembre, el síndic es va reunir a Brussel·les amb l'equip del Defensor del Poble de la Unió Europea per parlar de diversos problemes relacionats amb el medi ambient a Catalunya, com ara la situació del delta de l'Ebre, derivada de les importants afectacions que hi va tenir el temporal Glòria. La defensora del poble europeu va traslladar que la Comissió Europea tenia en tramitació un procediment d'infracció contra Espanya per la manca de compliment de les directives en allò que afecta les zones d'especial protecció de la biodiversitat i per a les aus, entre les quals figuren els deltes de l'Ebre i del Llobregat.

El síndic també va plantejar els problemes de la possible ampliació de l'aeroport del Prat, que va estudiar en el marc d'una actuació d'ofici relativa a les possibles afectacions que aquesta ampliació podia tenir en la protecció dels espais naturals del delta del Llobregat. La Comissió Europea també denunciava la manca d'actuació de les administracions en la tutela i la preservació d'aquest espai.

1.2.International Ombudsman Institute (IOI)

■ ***Conferència i Assemblea Mundial***

Els dies 26 i 27 de maig de 2021 es va celebrar la 12a Conferència Mundial de l'Institut Internacional de l'Ombudsman, per primer cop a la història en format digital a causa la pandèmia. Organitzada per l'Ombudsman d'Irlanda, el títol de la conferència era "Giving Voice to the Voiceless", que va resultar ser encara més important atès l'impacte de la pandèmia en les persones ja desfavorides.

Les sessions es van organitzar en diferents franges horàries, de manera que es podia permetre l'accés als membres de fusos horaris diversos. La conferència en línia va comptar amb la participació de membres d'oficines d'ombudsman d'arreu del món, que van compartir les millors pràctiques internacionals en el seu treball amb els grups de persones que més necessiten la intervenció de l'ombudsman. Fidels al tema de la conferència, en les nombroses jornades es va debatre l'enfocament de l'ombudsman per garantir el millor servei i la millor

assistència possibles a fi que els drets dels col·lectius vulnerables, com les persones detingudes, la gent gran, la infància i l'adolescència, les persones refugiades i sol·licitants d'asil, les no protegides o les persones amb discapacitat, fossin mantinguts i respectats. La jornada també va tractar els reptes als quals s'enfronten les oficines d'ombudsman durant la crisi sanitària de la Covid-19 i com s'han superat.

El final de la 12a Conferència Mundial de l'IOI també va marcar el final de la presidència del defensor irlandès, Peter Tyndall, que va ocupar el càrrec de president de l'IOI entre el 2016 i el 2021. A partir del 26 de maig de 2021, Chris Field, ombudsman d'Austràlia Occidental, va assumir el càrrec.

■ *Assemblea Europea*

En el marc del Congrés Mundial, i també en format digital, el Síndic de Greuges de Catalunya va organitzar l'Assemblea Europea de l'Institut Internacional de l'Ombudsman.

Com a president europeu, el síndic ha tractat la situació de tots els membres que en formen part, ha parlat de reptes de futur i ha explicat el treball fet durant els darrers dos anys.

En la seva intervenció, Rafael Ribó va posar èmfasi en els seminaris que s'han organitzat, entre els quals va destacar el de gener de 2018 a Tallinn, sobre els drets humans a l'era digital, que va tractar els desafiaments contemporanis en la societat digital i el paper dels defensors en la protecció dels drets humans; el taller sobre drets ambientals, organitzat per l'Ararteko, també el 2018, que va permetre debatre sobre el paper dels defensors a l'hora d'afrontar els reptes actuals, com ara la contaminació o el canvi climàtic; o el taller d'intel·ligència artificial, organitzat pel mateix Síndic durant el 2020, que va esdevenir un punt de trobada entre operadors i grans empreses, institucions internacionals, administracions, defensors i societat civil, i que va permetre debatre i dissenyar una estratègia sobre la base del respecte als drets humans.

Aquesta reunió va ser la darrera presidida pel síndic, que ha estat president de la Junta Directiva Europea des del 2009, càrrec que va renovar l'11 de novembre de 2016, amb el suport dels seus homòlegs europeus. El nou president elegit del capítol europeu va ser l'ombudsman grec, Andreas Pottakis.

■ *Reunions de la Junta Europea*

El síndic ha presidit, a banda de l'assemblea dels membres, tres reunions de la Junta Europea de l'IOI durant el 2021. Celebrades el 4 de febrer, el 29 d'abril i el 6 de maig, totes en format digital, les reunions han tractat principalment sobre el balanç del mandat de la junta actual, els terminis i l'organització de les eleccions, el seguiment de l'organització de la Conferència Mundial i altres temes d'interès de l'Institut.

La Junta Europea de l'IOI, un cop finalitzada la presidència de Rafael Ribó, queda presidida per Andreas Pottakis, defensor de Grècia, i vicepresidida per Rob Behrens, defensor del Regne Unit. La resta de directors que la conformen són Maria Lucía Amaral, defensora de Portugal; Marc Bertrand, defensor de Valònia; Nino Lombjaria, defensora de Geòrgia, i Peter Svetina, defensor d'Eslovènia.

Tallers

Manchester Memorandum: The Art of the Ombudsman

L'Ombudsman Parlamentari i del Servei de Salut (PHSO) del Regne Unit, en col·laboració amb l'Institut Internacional de l'Ombudsman, va organitzar un seminari de treball sobre el Memoràndum de Manchester en aquesta ciutat del Regne Unit els dies 9 i 10 de novembre de 2021.

El debat es va centrar en els mecanismes de l'avaluació entre iguals i els Principis de Venècia (aprovats per la Comissió Sobre la Democràcia i el Dret del Consell d'Europa, més coneguda com a Comissió de Venècia), el desenvolupament d'un marc de competències per a les oficines d'ombudsman, mecanismes per arribar a les persones vulnerables i marginades des de les oficines d'ombudsman i, finalment, la construcció de marca al voltant del terme *ombudsman*.

Advancing the Rights of Older People in an Age of Longevity

"Avançar els drets de les persones grans en una època de longevitat" va ser el títol de la conferència internacional en línia organitzada per l'oficina del Defensor del Poble d'Israel, juntament amb l'IOI i l'AOM, l'1 de desembre de 2021. Les sessions es van centrar a abordar els reptes als quals s'enfronten les institucions d'ombudsman de tot el món relacionats amb la defensa i l'avenç dels drets de les persones grans.

1.3. ENOC i ENYA

■ ***European Network of Young Advisors (ENYA)***

El Consell Assessor Jove del Síndic, representat per Àngela Valldepérez i Joan Boixaderas, va participar en format telemàtic en el Fòrum ENYA, que aquest any va ser organitzat per Malta els dies 1 i 2 de juliol, amb el títol "Let's Talk Young, Let's Talk about the Impact of Covid-19 on Children's Rights".

ENYA (European Network of Young Advisors) és un projecte participatiu per a infants i adolescents que es porta a terme amb el suport de la Xarxa Europea de Defensors per a la Infància (ENOC). El propòsit d'aquesta xarxa és reunir els joves implicats amb els membres de l'ENOC i facilitar la vehiculació de les seves opinions vinculades al tema de treball anual de l'ENOC.

Els nois i les noies participants de diferents territoris europeus (Albània, Andalusia, País Basc, Bulgària, Catalunya, Escòcia, França, Gal·les, Grècia, Irlanda del Nord, Islàndia, Itàlia, Malta, Montenegro, Noruega, Eslovàquia i Ucraïna) van debatre sobre l'impacte de la Covid-19 en els drets dels infants i adolescents.

■ ***European Network of Ombudsmen for Children (ENOC)***

Els dies 27, 28 i 29 de setembre va tenir lloc a Atenes la 25a Conferència de l'ENOC, "Covid-19 i drets dels infants: lliçons per al futur", en format híbrid, presencial i virtual. L'adjunta d'infància va participar en format virtual en la Conferència de l'ENOC i en l'Assemblea General. En la Conferència també hi van participar infants i adolescents a través de la Xarxa Europea de Joves Assessors ENYA.

El tema central de la Conferència anual va versar sobre l'efecte de la pandèmia en els drets dels infants i els aprenentatges per al futur. L'Assemblea de membres va discutir i votar una declaració conjunta que adreça recomanacions a les institucions i administracions corresponents per adoptar totes les mesures i polítiques necessàries per garantir els drets dels infants, especialment els més vulnerables, i assegurar la implicació dels infants en el disseny i la implementació d'aquestes mesures.

■ ***Agència de Drets Fonamentals de la Unió Europea (FRA)***

Una representant del Consell Assessor Jove del Síndic, Àngela Valldepérez, juntament amb joves representants d'altres territoris europeus membres d'ENYA, va participar presencialment en una sessió híbrida al Fòrum dels Drets Fonamentals, organitzat per la FRA, el 12 d'octubre de 10.15 a 11.15 h (CET) a Viena, sobre "Aprendre per al futur: impacte de la Covid-19 en els drets dels infants". La seva presentació va ser sobre el tema de la protecció contra la violència.

El Fòrum va tenir un format híbrid i es va emetre en directe des de l'Ajuntament de Viena i cinc ciutats europees més: Estrasburg, Ginebra, Varsòvia, Ljubljana i Oslo. Durant dos dies van tenir lloc més de 140 xerrades, tallers i debats diferents sobre els sis temes principals: Una era digital orientada als drets humans; la lluita contra l'odi i la discriminació; migrants en trànsit; els drets socials són drets humans; enfortiment de la pràctica dels drets humans; defensar l'estat de dret i garantir l'accés a la justícia.

1.4. NEON (National Energy Ombudsman Network)

■ ***Reunió amb l'ombudsman federal de l'energia de Bèlgica***

El 22 de setembre, a Brussel·les, el síndic es va reunir amb Eric Houtman, ombudsman federal de l'energia de Bèlgica i membre de la NEON, per abordar l'increment del preu de l'energia elèctrica a Espanya, però també a Europa.

En el marc d'aquesta reunió, el Síndic va proposar la necessitat de fer una declaració conjunta de tots els membres de la NEON per demanar que la Unió Europea prengui les mesures necessàries que permetin l'accés als subministraments bàsics de totes les persones a un preu assequible.

El treball proposat pel Síndic consistia en una anàlisi comparativa de les mesures apuntades pels diferents governs per detectar les pràctiques que millor protegeixin els consumidors més vulnerables, que amb l'arribada de l'hivern podien veure agreujada la seva situació.

■ *Assemblees generals*

El Síndic, com a membre de ple dret de la Xarxa de Defensors de l'Energia (NEON), ha participat en totes les reunions que han tingut lloc aquest any, els dies 3 de febrer, 30 de juny, 29 de setembre, 21 d'octubre i 15 de desembre.

En el marc d'aquestes reunions s'han tractat qüestions relacionades amb l'interès general del sector elèctric, com poden ser les energies renovables i la seva implementació, els mecanismes de resolució de conflictes i la directiva europea que els regula (ADR i ODR), i altres qüestions relacionades amb els consumidors vulnerables i la pobresa energètica.

La xarxa NEON, de la qual el Síndic és membre des del 2012, facilita l'intercanvi d'informació, experiència i bones pràctiques entre els seus membres.

1.5. AOMF

■ *Formació en comunicació*

El dia 20 de maig de 2021 l'Associació d'Ombudsman i Mediadors Francòfons va organitzar un seminari de formació sobre comunicació, amb l'objectiu d'abordar dues temàtiques centrals: l'elaboració d'un pla de comunicació i la visió estratègica per una institució d'ombudsman, i l'aplicació per a dispositius telefònics mòbils. La directora de Gabinet i Comunicació va participar en la formació.

1.6. International Association on Language Commissioners (IALC)

■ *Reunions dels membres*

En format virtual, les reunions dels membres de l'Associació de Comissaris de Llengua s'han dut a terme el 17 de juny, el 29 de setembre i el 16 de desembre de 2020 (finalment celebrada el 27 de gener de 2022), totes en format virtual. En el marc d'aquestes reunions es van tractar qüestions sobre l'admissió de nous membres i les propostes d'activitats d'acord amb les necessitats detectades als membres, i també es va fer un intercanvi d'informació sobre les qüestions més rellevants de cada institució.

1.7. Federación Iberoamericana del Ombudsman

■ ***Seminari* Los principios de Venecia y las instituciones de ombudsman en la protección de los derechos de las personas en Iberoamérica y en Europa**

Els dies 11 i 12 de maig de 2021 la Federació Iberoamericana de l'Ombudsman va organitzar en format en línia el seminari sobre els Principis de Venècia, amb l'objectiu, entre d'altres, d'integrar diferents perspectives respecte de la tasca dels defensors del poble a Iberoamèrica avaluant-los conforme als estàndards dels Principis de Venècia, i també abordar els reptes a què s'enfronten les institucions dels defensors del poble en el context d'estats d'emergència, notablement en relació amb la pandèmia per Covid-19.

■ ***Congrés FIO 2021. Santo Domingo. Pandemia, buena administración y derechos humanos***

La Federació Iberoamericana de l'Ombudsman va organitzar, en format híbrid (digital i presencial), a la ciutat de Santo Domingo el Congrés de la FIO 2021, els dies 24, 25 i 26 de novembre de 2021. El Síndic de Greuges no va poder participar-hi.

1.8. AOM

■ ***Reunió i Assemblea General (Nafplio, Grècia)***

L'11a Reunió i Assemblea General de l'Associació d'Ombudsman de la Mediterrània (AOM) va tenir lloc a Nafplio (Grècia) els dies 4 i 5 d'octubre de 2021. Amb el títol "The Mediterranean: from the Sea that separates us to the Sea that unites us", el debat es va centrar en tres subsessions: Gent en moviment i drets humans; fonts d'energia mediterrànies: sostenibilitat i ús just, satisfer les nostres necessitats, i canvi climàtic i desastres naturals. El Síndic fou representat per la directora de Gabinet i Comunicació. Presidida pel defensor de Grècia, Andreas Pottakis, la conferència va comptar amb la intervenció de la presidenta de

la República Hel·lènica, Katerina N. Sakellaropoulou. L'Associació d'Ombudsman de la Mediterrània es va fundar l'any 2008, amb defensors del poble o institucions similars de la conca mediterrània més àmplia. La missió de l'Associació és defensar els drets humans, desenvolupar la cooperació i intercanviar bones pràctiques entre institucions homòlogues. L'objectiu comú dels seus membres és promoure els principis de l'estat de dret i conscienciar els ciutadans de la Mediterrània pel que fa als seus drets i obligacions, amb l'objectiu de crear i consolidar condicions de llibertat, justícia i igualtat per als pobles de la Mediterrània.

1.9. International Conference on Information Commissioners (ICIC)

El Síndic és membre de l'Associació Mundial de Comissaris d'Accés a la Informació (ICIC) des de l'octubre de 2019. L'ICIC té per objectiu protegir i promoure els drets de transparència i accés a la informació arreu del món. La seva junta va acordar que la reunió anual prevista per al 2021 es posposava al 2022.

1.10. Relacions bilaterals

■ ***Reunió amb el raonador d'Andorra, Marc Vila***

El 19 de març, el síndic va mantenir una reunió bilateral amb el raonador d'Andorra, Marc Vila, i membres del seu equip, a la seu del Síndic de Greuges. La trobada va servir per posar en comú diverses actuacions d'àmbit transfronterer, a banda de casos que s'han estudiat en ambdues institucions. També es va aprofitar l'avinentesa per fer un repàs de les diverses associacions internacionals a les quals ambdues institucions pertanyen.

■ ***Reunió amb el defensor de Grècia (en línia)***

Els dies 14 i 28 de maig, el síndic i el defensor de Grècia, Andreas Pottakis, juntament amb membres dels seus equips respectius, van mantenir reunions bilaterals per tractar diverses qüestions sobre l'Institut Internacional de l'Ombudsman i la presidència de la secció europea de l'Institut.

■ ***Reunió amb el delegat de la Generalitat davant la UE, Gorka Knörr***

El dia 22 de setembre de 2021, el síndic es va reunir amb el delegat de la Generalitat davant la UE, Gorka Knorr. En el marc d'aquesta reunió, el síndic va traslladar al delegat de greuges de Catalunya que eren tractats a la Unió Europea, com ara els casos dels deltes de l'Ebre i del Llobregat, entre d'altres. El delegat va facilitar les instal·lacions de la delegació de Brussel·les perquè el síndic pogués atendre els mitjans de comunicació en roda de premsa.

■ ***Reunió amb l'ombudsman parlamentari i dels serveis de salut del Regne Unit a Manchester***

Com a continuació dels treballs iniciats durant el seminari de Manchester, el síndic es va reunir el dia 24 de novembre amb l'ombudsman parlamentari i del sistema de salut del Regne Unit, Rob Behrens. La reunió va abordar matèries com les revisions entre iguals i sistemes d'avaluació, a fi que els estàndards recollits en els Principis de Venècia puguin traslladar-se a les oficines de defensors, per millorar l'eficàcia i l'eficiència de la seva tasca.

■ ***Reunió amb el Procurador del Drets Humans de Guatemala***

La trobada fou organitzada per l'Agència Catalana de Cooperació al Desenvolupament, en el marc de la visita a Catalunya del Procurador del Drets Humans de Guatemala (homòleg al Síndic de Greuges) i la Fundació d'Antropologia Forense de Guatemala, per intercanviar coneixements amb el Govern de la Generalitat de Catalunya en l'àmbit de la recuperació de la memòria, la cerca de persones desaparegudes, els arxius judicials, els drets humans i les bones pràctiques en la crisi sanitària, entre d'altres.

Acompanyat per membres del seu equip, el procurador de Guatemala, Augusto Jordán Rodas Andrade, es va reunir amb el síndic i l'adjunt general el 12 de novembre a la seu del Síndic de Greuges.

1.11. Altres

■ ***Webinar:* "The role of Ombudsman and Mediator institutions in the promotion and protection of human rights, good governance and the rule of law"**

Organitzat en línia el 7 d'abril pel Mediador del Regne del Marroc, el Consell d'Europa i la Comissió de Venècia, el seminari web tenia l'objectiu de millorar el coneixement de les institucions d'ombudsman sobre la importància de la Resolució de les Nacions Unides i els Principis de Venècia com a primer estàndard global per a la protecció i promoció de les institucions de l'ombudsman.

L'Assemblea General de les Nacions Unides va adoptar la Resolució de les Nacions Unides sobre les institucions de mediació i de l'ombudsman el 16 de desembre de 2020. La Resolució representa un fort aval dels principis clau de les institucions d'ombudsman, com ara la independència, l'objectivitat, la transparència, l'equitat i la imparcialitat. És un pas més important per aconseguir el reconeixement mundial de la tasca de les institucions de l'ombudsman en la promoció de la bona administració, els drets humans, el bon govern i l'estat de dret.

La directora de Gabinet i Comunicació va seguir la sessió.

■ ***Webinar: "High-Level Meeting on CoE Recommendation on NHRIs"***

L'adopció per part del Comitè de Ministres del Consell d'Europa de la Recomanació sobre el desenvolupament i l'enfortiment d'institucions nacionals de drets humans efectives, pluralistes i independents representa una fita per seguir incorporant el paper central de les institucions nacionals de drets humans en la promoció i protecció de les persones i els seus drets a Europa, també mitjançant una cooperació efectiva amb el Consell d'Europa.

El seminari, que va tenir lloc el 26 d'abril, va comptar amb la participació d'institucions de drets humans europees i amb actors clau del Consell d'Europa. El seu objectiu principal era explorar vies per enfortir encara més la cooperació i el suport entre el Consell d'Europa i les institucions de drets humans a escala nacional, i per aconseguir una participació significativa al Consell d'Europa, seguint la Recomanació adoptada.

La trobada va ser coorganitzada per la Xarxa Europea d'Institucions Nacionals de Drets Humans (ENNHRI) i la presidència alemanya del Comitè de Ministres del Consell d'Europa.

2. ORGANISMES INTERNACIONALS

2.1. Consell d'Europa

■ ***Assemblea Parlamentària: S'haurien de jutjar els polítics per declaracions emeses en exercici del seu càrrec?***

El 21 de juny de 2021 l'Assemblea Parlamentària del Consell d'Europa va votar a favor de l'aprovació de l'informe *S'haurien de jutjar els polítics per declaracions emeses en exercici del seu càrrec?* Aquest informe ha estat fruit d'un llarg procés d'elaboració, a partir d'una moció parlamentària i el suport de la Secretaria General de la Direcció de Drets Humans del Consell d'Europa, i ha comportat desplaçaments als països objecte d'estudi, amb el suport dels governs respectius, inclòs, per tant, l'espanyol. L'informe està sòlidament fonamentat en la jurisprudència del Tribunal Europeu de Drets Humans i els pronunciaments d'altres institucions del mateix Consell d'Europa, com ara la Comissió de Venècia.

El treball a Catalunya va comptar amb la col·laboració del Síndic de Greuges, a petició del Consell d'Europa i del mateix relator, Boris Cilevičs, i també de la Direcció d'Assistència Tecnicoparlamentària del Congrés dels Diputats. D'una banda, el Síndic va ser la base per a reunions i entrevistes de l'equip del relator amb entitats del nostre país; i, de l'altra, els informes del Síndic sobre drets i llibertats van ser utilitzats com a fonament i documents de suport en la part de les argumentacions.

L'informe planteja, entre d'altres, el necessari tractament polític –no penal– del conflicte; la modificació o reinterpretació de delictes com el de sedició, rebel·lió i malversació; la concessió d'indults; l'aturada dels procediments judicials oberts contra altres persones per causes vinculades al referèndum de l'1 d'octubre, i el diàleg entre les parts. També recomana la llibertat sense demora per a tots els polítics que encaixin en la definició de presos polítics establerta per la Resolució 1900 (2012), i constata la inexistència de violència en les actuacions de l'octubre de 2017. L'informe també posa de manifest que a Europa no hi ha marge per a la persecució penal dels polítics en els actes realitzats en l'exercici del seu càrrec, i que cal protegir la llibertat d'expressió i la possibilitat de qüestionar l'statu quo d'un estat.

El mateix informe preveu fer el seguiment durant un any de la consecució de les recomanacions fetes. En aquest context, el Síndic va demanar al Parlament de Catalunya que contribuís a aquesta supervisió i que s'articulés una comissió específica per fer el seguiment i avaluar el nivell de compliment de les mesures i les recomanacions contingudes en l'informe.

Atesa l'experiència de la institució del Síndic de Greuges de Catalunya en la matèria objecte d'anàlisi de la Comissió, i atès el treball realitzat en el marc de l'elaboració de l'informe Cilevičs, el síndic ha proposat a la presidenta del Parlament que la institució disposi d'un estatus

de supervisió i proposta permanent en el si de la Comissió.

■ ***On-line Side Event: Should politicians be prosecuted for statements made in the exercise of their mandate?***

El Síndic de Greuges de Catalunya va organitzar una sessió paral·lela per debatre sobre la llibertat d'expressió d'acord amb el Conveni europeu de drets humans, el 21 de juny, abans que tingués lloc la votació en l'Assemblea Parlamentària del Consell d'Europa sobre l'esborrany de la resolució "S'haurien de jutjar els polítics per declaracions emeses en exercici del seu càrrec?", en sessió plenària. El 3 de juny el Comitè d'Afers Legals i Drets Humans del Consell d'Europa va aprovar l'esborrany de la resolució citada, el qual demanava a les autoritats espanyoles que reformin els delictes de rebel·lió i de sedició per evitar penes desproporcionades per transgressions no violentes o perquè no es puguin interpretar com si quedés sense efecte la despenalització de l'organització de referèndums il·legals del 2005.

5.2. RELACIONS D'ÀMBIT ESTATAL

Relacions amb defensors autonòmics

■ ***XXXIV Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo***

El comitè organitzador va considerar oportú, atesa la situació de pandèmia, ajornar l'edició corresponent al 2021 de les Jornades de Coordinació de Defensors Autonòmics i el Defensor del Poble per al 2022.

■ ***Acte de presa de possessió del defensor del poble, Ángel Gabilondo***

El síndic va acudir el passat 18 d'octubre a l'acte de presa de possessió d'Ángel Gabilondo com a defensor del poble al Congrés dels Diputats. En el seu discurs, el defensor va expressar el seu ferm compromís per vetllar pels drets dels que estan "en una situació penosa, són víctimes de la desigualtat, la injustícia i la violència o estan en risc d'exclusió". Entre els assistents a l'acte de presa de possessió van ser-hi presents, entre d'altres, la presidenta del Congrés dels Diputats, Meritxell Batet; el president del Senat, Ander Gil; diversos ministres del Govern; representants de la Comissió Mixta de Relacions amb el Defensor del Poble, i diputats i defensors autonòmics, com els defensors de Navarra, Andalusia i la Comunitat Valenciana, entre d'altres.

■ ***Reunió bilateral amb el defensor del poble (Madrid)***

El passat 1 de desembre el síndic es va traslladar a Madrid per tenir un primer encontre bilateral amb el defensor del poble, Ángel Gabilondo. En el marc de la reunió, el síndic va exposar la importància dels Principis de Venècia com a eina internacional que fixa els estàndards de la tasca dels defensors, i també la necessitat de col·laborar i coordinar les actuacions entre ambdues institucions.

■ ***Reunió bilateral amb l'ararteko de Navarra (Pamplona)***

El 26 d'octubre el síndic es va desplaçar a Pamplona per tenir un encontre bilateral amb l'ararteko de Navarra, Javier Enériz. La reunió, que va tenir lloc a la seu de la institució, va consistir en un intercanvi de matèries comunes de les respectives institucions, i en un repàs de les novetats legislatives i organitzatives de les defensories i dels mecanismes de pressió i assoliment d'objectius dels respectius mandats.

5.3. RELACIONS D'ÀMBIT LOCAL I DESPLAÇAMENTS AL TERRITORI

Durant el 2021 l'oficina del Síndic s'ha desplaçat 115 vegades, 74 de manera telemàtica i 41 amb atenció també presencial. S'han visitat 89 municipis, inclosos tots els que tenen conveni d'atenció singularitzada, la majoria de capitals de comarca i les ciutats més poblades del país. A la Cerdanya s'ha fet atenció telemàtica d'àmbit comarcal, i a la Val d'Aran, tot i que la difusió és també comarcal, s'ha fet atenció presencial a Vielha.

En total s'han recollit 880 queixes i s'han fet 762 consultes, que sumen un total de 1.642 actuacions.

Així mateix, al llarg del 2021 s'ha signat un nou conveni de supervisió, en aquest cas amb el Consell Comarcal de l'Alt Urgell (28/5/2021) i se n'han renovat sis:

- Ajuntament de Castellar del Vallès, 13/12/2021
- Ajuntament de les Franqueses del Vallès, 13/12/2021
- Ajuntament de Manresa, 19/10/2021
- Ajuntament de Sant Adrià de Besòs, 23/7/2021

- Ajuntament de Canet de Mar, 30/6/2021
- Ajuntament de Castelló d'Empúries, 17/6/2021

Pel que fa a les sindicatures locals, s'han actualitzat els convenis de col·laboració amb:

- Sindicatura Municipal de Greuges de Sabadell, 11/3/2021
- Defensora de la Ciutadania d'Arenys de Mar, 13/4/2021
- Sindicatura de Greuges de Barcelona, 22/12/2021.

5.4. ORGANITZACIÓ DE JORNADES

■ *Jornada sobre el model d'ordre públic a Catalunya*

El 15 de març va tenir lloc el seminari web "El model d'ordre públic de Catalunya", que va organitzar el Síndic de Greuges amb l'objectiu de contribuir a l'anàlisi i el debat sobre el model d'ordre públic actual. El Síndic va voler aportar elements de reflexió sobre els instruments i les responsabilitats, en perspectiva comparada, per permetre que el cos de Mossos d'Esquadra continuï assegurant l'ordre públic a Catalunya amb el màxim grau d'acceptació social; una reflexió deslligada de qualsevol decisió apressada i feta amb rigor, assessorament tècnic i buscant el màxim consens possible.

La jornada va comptar amb la participació del conseller d'Interior, Miquel Sàmper; Josep Lluís Trapero, major del cos de Mossos d'Esquadra; Àngels Bosch, presidenta de l'Eurocop; Marie Anderson, ombudsman policial d'Irlanda del Nord; Hugh Orde, exresponsable de la policia al Regne Unit; Sebastian Roché, director de recerca al CNRS, i Rafael Ribó, síndic de greuges. La segona taula rodona, moderada per Jaume Bosch, va comptar amb la presència de diputats de la XII legislatura de representants del Partit dels Socialistes de Catalunya – Units per Avançar, d'Esquerra Republicana de Catalunya, de Junts per Catalunya, de la Candidatura d'Unitat Popular, d'En Comú-Podem i de Ciutadans.

La jornada era oberta al públic en general i es va poder seguir en directe per mitjà del canal de Youtube del Síndic (disponible actualment amb subtítols en català).

■ *Jornada de la Xarxa de Defensors: La fragilitat del sistema de drets: el paper de l'ombudsman en el marc de la pandèmia de la Covid-19*

El 13 de maig de 2021, la Xarxa de Defensors va organitzar la jornada "La fragilitat del sistema de drets: el paper de l'ombudsman en el marc de la pandèmia de la Covid-19", com un espai en què les institucions d'ombudsman de Catalunya poguessin reflexionar sobre el paper que desenvolupen en aquesta crisi i en la contribució a la solució dels reptes que es plantegen en matèria de drets.

Amb format telemàtic per motius de salut pública, la jornada es va iniciar amb la inauguració per part del síndic, Rafael Ribó, i de la síndica de Sabadell, Eva Abellan, en nom dels síndics i defensors locals, i va comptar amb la participació de l'aleshores secretari de Salut Pública de Catalunya, Josep Maria Argimon. En la taula rodona posterior hi van intervenir Isabel Marquès, síndica de Terrassa; Lluís Caballor, síndic de la Universitat de Barcelona; una ponent d'AGBAR, Montserrat Solé, i l'adjunt general al Síndic de Greuges, Jaume Saura.

■ *Jornada per commemorar el Dia Internacional de Suport a les Víctimes de la Tortura. La incidència de la pandèmia de la Covid-19 en els drets en l'àmbit de la privació de llibertat*

Un any més, el Síndic de Greuges ha volgut commemorar el Dia Internacional de Suport a les Víctimes de la Tortura amb l'organització d'una jornada, el 28 de juny, que aquest cop ha volgut posar l'accent en els efectes de la Covid-19 en els drets en l'àmbit de la privació de llibertat.

Durant la jornada es va voler donar compte de les recomanacions fetes amb relació a la gestió de la pandèmia en l'entorn penitenciari i policial a Catalunya, i també amb relació a la protecció de la infància. Hi van intervenir Christian Loda, del Comitè Europeu per a la Prevenció de la Tortura; Sara Vera López, de l'Associació per a la Prevenció de la Tortura; Miguel Á. Esteban, del Departament de Justícia; Mònica Luis, intendent del cos de Policia de la Generalitat-Mossos d'Esquadra, i Míriam Balaguer, secretària de l'Observatori dels Drets de la Infància de la Generalitat de Catalunya.

L'acte va ser inaugurat pel síndic de greuges, Rafael Ribó, i clos per l'adjunt general, Jaume Saura.

ÍNDEX TAULES I GRÀFICS

ÍNDEX TAULES I GRÀFICS

	Pàgina
1. Actuacions del Síndic iniciades el 2021	24
2. Actuacions tramitades el 2021	24
3. Evolució de les queixes i actuacions d'ofici iniciades al Síndic	26
4. Nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes iniciades el 2021 en l'àmbit de polítiques socials	27
4.1. Educació i recerca	28
4.2. Infància i adolescència	29
4.3. Salut	29
4.4. Serveis socials	29
4.5. Treball i pensions	30
4.6. Discriminació	30
5. Nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes iniciades el 2021 en l'àmbit d'administració pública i tributs	31
5.1. Administració pública	32
5.2. Tributs	32
6. Nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes iniciades el 2021 en l'àmbit del consum	32
7. Nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes iniciades el 2021 en l'àmbit de polítiques territorials	33
7.1. Medi ambient	33
7.2. Urbanisme i mobilitat	34
7.3. Habitatge	34
8. Nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes iniciades el 2021 en l'àmbit de seguretat ciutadana i justícia	35
9. Nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes iniciades el 2021 en l'àmbit de cultura i llengua	35
10. Situació de les queixes i actuacions d'ofici en finalitzar l'any 2021	37
11. Queixes i actuacions d'ofici admeses i en tramitació	37
12. Aceptació dels suggeriments del Síndic en queixes i actuacions d'ofici tramitades el 2021	37
13. Queixes i actuacions d'ofici finalitzades	38
14. Compliment dels suggeriments del Síndic durant el 2021	39
15. Evolució de la tramitació de les queixes i les actuacions d'ofici durant el període 2012-2021	40
16. Nombre de persones afectades en les queixes i les consultes tramitades el 2021	40

	Pàgina
17. Tipus de persona que presenta les queixes iniciades el 2021	40
18. Tipus de persona jurídica de les queixes iniciades el 2021	41
19. Promotors de queixes iniciades segons gènere i matèria	42
20. Queixes iniciades durant el 2021 per gènere	43
21. Llengua emprada en la presentació de les queixes i consultes iniciades el 2021	43
22. Temps de tramitació de les queixes i actuacions d'ofici finalitzades per any	44
23. Procedència comarcal dels promotors de les queixes i consultes tramitades el 2021	45
24. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb l'Administració durant el 2021	47
25. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb els departaments de la Generalitat de Catalunya durant el 2021	48
26. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb l'Administració local durant el 2021	48
26.1. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb els ajuntaments durant el 2021	49
26.2. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb els consells comarcals durant el 2021	76
26.3. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les diputacions durant el 2021	77
26.4. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les entitats metropolitanes durant el 2021	77
26.5. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les entitats municipals descentralitzades durant el 2021	78
26.6. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb mancomunitats durant el 2021	78
27. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les universitats durant el 2021	78
28. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les cambres oficials i els col·legis professionals durant el 2021	79
29. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb els consorcis durant el 2021	80
30. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les companyies prestadores de serveis d'interès general durant el 2021	81
30.1. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les companyies d'aigua durant el 2021	81
30.2. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les companyies de gas durant el 2021	81
30.3. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les companyies elèctriques durant el 2021	82

	Pàgina
30.4. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les companyies telefòniques durant el 2021	82
30.5. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les companyies de transport durant el 2021	82
31. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb altres entitats durant el 2021	83
32. Institucions a les quals es trasllada la queixa	84
32.1. Nombre de trasllats de queixes a defensors estrangers	84
32.2. Nombre de trasllats de queixes a defensors autonòmics i a l'estatal	84
32.3. Nombre de trasllats de queixes a defensors locals	85
33. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb òrgans estatutaris i legislatius durant el 2021	85
34. Nombre de sol·licituds d'accés a la informació pública	88
35. Temps de tramitació dels expedients del Síndic per subjecte	89
36. Compromisos adquirits en la Carta de serveis	90
37. Nombre de queixes i consultes recollides en els desplaçaments de l'oficina del Síndic el 2021	95
38. Nombre de compliments per tipus de matèries en l'àmbit de salut	286
39. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a drets i deures de la ciutadania en l'àmbit de la salut	286
40. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a prestacions sanitàries	287
41. Casos concrets en l'àmbit de salut	288
42. Nombre de compliments per tipus de matèries en l'àmbit de discriminacions	290
43. Casos concrets en l'àmbit de discriminacions	291
44. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a relacions laborals i pensions	293
45. Casos concrets en l'àmbit de relacions laborals i pensions	293
46. Nombre de compliments per tipus de matèries en l'àmbit de serveis socials	294
47. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a la renda garantida de ciutadania	294
48. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a les subvencions i als ajuts	295
49. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència al reconeixement del grau de discapacitat	295

	Pàgina
50. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a l'accessibilitat	296
51. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a centres residencials	296
52. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a les unitats de serveis socials	297
53. Casos concrets en l'àmbit de serveis socials	297
54. Nombre de compliments per tipus de matèries en l'àmbit d'educació i recerca	299
55. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a tramitació administrativa	299
56. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a necessitats educatives especials (NEE)	300
57. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a drets i deures de l'alumnat	301
58. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa a infraestructures i recursos	301
59. Tipologia i nombre de compliments pel que fa a l'accés a la preinscripció	302
60. Tipologia i nombre de compliments pel que fa a l'assetjament escolar	302
61. Tipologia i nombre de compliments pel que fa a beques i ajuts	303
62. Casos concrets en l'àmbit d'educació i recerca	304
63. Nombre de compliments per tipus de matèries en l'àmbit d'infància i adolescència	306
64. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a la salut en infants i adolescents	306
65. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a la discapacitat en infants i adolescents	307
66. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a l'educació en el lleure i l'oci	307
67. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a famílies	308
68. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a la protecció de la infància i l'adolescència	309
69. Tipologia de queixes i nombre de compliments quan la queixa fa referència a conflictes intrafamiliars	309
70. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència als centres destinats a infants	310
71. Casos concretos en l'àmbit d'infància i adolescència	311
72. Tipologia i nombre de compliments per tipus de matèries en l'àmbit de l'Administració pública	313
73. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a l'accés a la funció pública	314
74. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència als drets i deures del personal al servei de les administracions públiques	314

	Pàgina
75. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a la tramitació administrativa dins l'àmbit de funció pública	315
76. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència al procediment administratiu	315
77. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència al procediment administratiu sancionador	316
78. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a responsabilitat patrimonial	317
79. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a la participació ciutadana	317
80. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a patrimoni	318
81. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a autoritzacions i consessions	318
82. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a subvencions i ajut	319
83. Tipologia i nombre de compliments en l'àmbit de contractació	319
84. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a transparència	320
85. Casos concrets en l'àmbit de l'Administració pública	320
86. Nombre de compliments per tipus de matèries an l'àmbit tributari	323
87. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a tributs locals	323
88. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a tributs autonòmics	324
89. Casos concrets en l'àmbit tributari	325
90. Nombre de compliments per tipus de matèries en l'àmbit de medi ambient	327
91. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a gestió ambiental	327
92. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a contaminació	328
93. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a llicències d'activitats	329
94. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a control d'animals	329
95. Casos concrets en l'àmbit de medi ambient	330
96. Nombre de compliments per tipus de matèries en l'àmbit d'urbanisme i mobilitat	332
97. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a urbanisme	332
98. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a mobilitat	333
99. Casos concrets en l'àmbit de l'urbanisme i mobilitat	333
100. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a emergència residencial	335

	Pàgina
101. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a conservació i manteniment d'habitatges	335
102. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a subvencions i ajuts	336
103. Casos concrets en l'àmbit d'habitatge	337
104. Nombre de compliments per tipus de matèries en l'àmbit de seguretat ciutadana i justícia	339
105. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a l'actuació de forces de seguretat	339
106. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a seguretat ciutadana i justícia	340
107. Casos concrets en l'àmbit de seguretat ciutadana i justícia	341
108. Nombre de compliments per tipus de matèries en l'àmbit del consum	343
109. Nombre de compliments per tipus de matèries en l'àmbit de les administracions en defensa dels consumidor	343
110. Nombre de compliments per tipus de matèries en l'àmbit del subministrament elèctric	344
111. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a la facturació	344
112. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a la qualitat del subministrament	345
113. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a subministrament de gas	346
114. Tipologia i nombre de compliments per tipus de matèries en l'àmbit de telefonia i telecomunicacions	347
115. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a la facturació	347
116. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a subministrament d'aigua a domicili	348
117. Nombre de compliments per tipus de matèries en l'àmbit de transports	349
118. Casos concrets en l'àmbit de consum	350
119. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a l'àmbit de llengua	352
120. Casos concrets en l'àmbit de cultura i llengua	352

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