

El Síndic Informa

Informe a las Cortes Valencianas 2001 **Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana** Edición Divulgativa

Urbanismo, Vivienda y Medio Ambiente	5	Servicios Sociales	13	Uso del Valenciano	17
Educación	9	Empleo Público	15	Extranjeros	18
Sanidad	11	Otros Servicios Públicos Locales	16		





■ PRESENTACIÓN



El Síndic hace entrega del Informe Anual 2001 a la Presidenta de las Cortes Valencianas.

El 28 de julio de 1993 fue elegido, por el Pleno de las Cortes Valencianas, el primer Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana, D. Arturo Lizón, iniciando, entonces, esta Institución su andadura. Con posterioridad: en sus casi diez años de funcionamiento, las Cortes han nombrado para el cargo a D. Luis Fernando Saura, tristemente fallecido durante su mandato y D. Bernardo del Rosal, actual Síndic de Greuges. En este período, el Síndic ha realizado 11.648 actuaciones, en defensa de los derechos y libertades reconocidas en la Constitución y en el Estatuto de Autonomía, a todos ciudadanos residentes en la Comunidad Valenciana o a quienes, teniendo su lugar habitual de residencia fuera de la Comunidad Autónoma, han tenido relaciones con la Administración de la Generalitat Valenciana o con la Administración local ubicada en el territorio de la Comunidad Valenciana.

El 10 de octubre de 2002, el Síndic entregó a las Cortes Valencianas el Informe anual correspondiente a sus actuaciones durante el año 2001, dando así cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 31 de la Ley de la Generalitat Valenciana, 11/1988, del Síndic de Greuges, que obliga al defensor del pueblo de la Comunidad a una periódica y anual rendición al parlamento del que es comisionado. El Informe completo ha sido publicado en el *Boletín Oficial de las*

Cortes Valencianas, número 180, V Legislatura, 13 de noviembre de 2002, y se puede, igualmente, consultar en la página web del Síndic de Greuges, en la dirección www.sindicdegreuges.gva.es, dentro del apartado Informes y Publicaciones de su índice.

Este año, por primera vez en su historia, el Síndic de Greuges publica esta edición divulgativa del Informe anual para que todos los ciudadanos que no deseen o no necesiten consultar el Informe completo puedan, sin embargo, tener una información lo más clara y cierta posible sobre la actividad que la Institución realiza, constituyendo, por tanto, este cuadernillo que el lector ahora consulta un instrumento más para acercar la Institución a los ciudadanos y que éstos sepan y conozcan que cuentan con un recurso importante a su disposición para solventar los problemas que, con la Administración pública, autonómica o local, de la Comunidad Valenciana, hayan podido tener y que supongan posibles situaciones de vulneración de sus derechos. El Síndic es una Institución al servicio del ciudadano y comprometida con la defensa de sus derechos y todos los que en ella trabajamos lo hacemos con esa plena conciencia y con una total vocación de servicio.

Bernardo del Rosal Blasco
Síndic de Greuges



SUMARIO



Urbanismo, Vivienda y Medio Ambiente.....5



Educación9



Sanidad11



Servicios Sociales13



Empleo Público15



Otros Servicios Públicos Locales16



Uso del Valenciano17



Extranjeros18

URBANISMO, VIVIENDA Y MEDIO AMBIENTE



OBRAS SIN LICENCIA

“ Ante la queja de un ciudadano por unas obras realizadas sin licencia, sin que el titular de las mismas hubiera legalizado su actividad mediante la solicitud de una nueva licencia de apertura y posterior de obras, recomendamos al Ayuntamiento de Elche, con base en la naturaleza de autorización de tracto sucesivo que concurre en la licencia de funcionamiento y la normativa aplicable, que procediese con urgencia a la aplicación de las medidas de policía administrativa que se prevén en la misma para las actividades que vengán funcionando irregularmente y las obras realizadas sin licencia.”

DENEGACIÓN NO MOTIVADA

“ Ante una queja por denegación de licencia de obras carente de motivación y por paralización de obras en ejecución llevada a cabo por la policía local, recomendamos al Ayuntamiento de Marines que dictara de nuevo resolución debidamente motivada y notificada en forma al interesado, tal como exige la legislación aplicable y le recordamos el cauce procedimental legalmente previsto para paralizar cautelarmente obras sin licencia.”

Gestión y planeamiento urbanísticos

En este ámbito de actuación, un año más, el Síndic de Greuges destaca, por su volumen, las quejas referidas a la potestad de gestión urbanística. La mayoría de esas quejas se suscriben por pequeños propietarios de suelo frente a la actuación de los Ayuntamientos y agentes urbanizadores. Se demanda un mayor rigor y eficiencia en la información que deben facilitar las Administraciones y en practicar las notificaciones preceptivas a los titulares dominicales afectados.

También, con varias quejas al respecto, el Síndic de Greuges destaca la importancia de la legitimación democrática efectiva de los instrumentos de planeamiento y gestión urbanística, para lo cual resulta imprescindible que los ciudadanos expresen sus posiciones y puntos de vista durante las fases de información pública de los mismos, debiendo las Administraciones implicadas estudiar, con suficiente sensibilidad democrática, las propuestas ciudadanas que tengan una dimensión comunitaria sobre el diseño urbano que se pretende, ya que, sólo así, se fijará adecuadamente el interés público que debe inspirar tales actuaciones. La Institución hace especial hincapié en que las expresadas Administraciones

públicas sean extremadamente diligentes en comunicar a los interesados la respuesta, debidamente motivada, sobre sus alegaciones.

Por otra parte, muchas de las demandas han mostrado su preocupación por la protección, mediante los instrumentos de planeamiento urbanístico, de determinados inmuebles o espacios con valor histórico, cultural o ambiental. La intervención de la Institución se ha centrado, esencialmente, en verificar que, por parte de las Administraciones competentes, se apliquen de forma efectiva las prescripciones de la legislación valenciana del suelo sobre los instrumentos de planeamiento –bien desde una perspectiva integral o especial– para la protección de aquellos bienes o espacios, sin perjuicio de que opere un mayor régimen de protección al efecto previsto por la legislación sectorial de aplicación.

También en cuanto a la potestad de planeamiento urbanístico, en su vertiente de regulación de usos con especial incidencia colectiva, se han promovido quejas por molestias producidas por locales de ocio, así como por la ubicación de las instalaciones de antenas de telefonía móvil próximas a las viviendas y a colegios, recomendando, en todos los supuestos, a las autoridades municipales el efectivo cumplimiento de la normativa aplicable.

URBANISMO, VIVIENDA Y MEDIO AMBIENTE

Disciplina urbanística

En cuanto a la potestad de disciplina urbanística, las quejas presentadas aluden a la excesiva dilación o al incumplimiento del deber legalmente exigible a las Administraciones actuantes, de comunicar, a los denunciados de hechos que pudieran constituir infracciones urbanísticas, el sentido de la actuación administrativa que se emprenda, teniendo en todo caso presente que se opera en una materia sometida a la acción pública. La lentitud en instruir, resolver e, incluso, ejecutar las medidas sancionadoras y restauradoras de la legalidad urbanística conculcada ante determinadas infracciones urbanísticas, también ha sido la tónica general de las referidas quejas durante el año 2001. A tal efecto, esta Institución no deja de recordar a las Administraciones públicas la necesidad de un cumplimiento eficaz y efectivo de las normas de disciplina urbanística.

Vivienda

En materia de derechos que afectan a la vivienda, aunque el mayor número de quejas se dirigen a actuaciones del Instituto Valenciano de la Vivienda, sin embargo, esta Institución no ha podido constatar, en estos casos, vulneraciones de los derechos fundamentales de los ciudadanos.

Medio ambiente

En materia medio-ambiental, el mayor número de quejas aluden a la contaminación acústica, producida por actividades industriales, comerciales o de ocio colindantes a las viviendas, o bien por la incidencia, en las condiciones de habitabilidad, de otras fuentes de contaminación acústica como los aparatos de aire acondicionado instalados en las fachadas de los edificios.

En buena parte de las quejas, no sólo se solicita la intervención del Síndic, con fundamento en el derecho a un medio ambiente adecuado, sino que

también se citan el derecho a la inviolabilidad del domicilio y a la intimidad personal y familiar, así como el derecho a la integridad física y moral y a la protección de la salud.

Esta Institución se ha dirigido esencialmente a los Ayuntamientos para que extremen el rigor en la aplicación de la legislación vigente en punto a la concesión y control de las licencias de apertura que legitiman el funcionamiento de las actividades descritas, adoptando con eficacia y celeridad las medidas previstas en el vigente ordenamiento jurídico que eviten la irregular implantación y funcionamiento de las mismas, así como la ponderación de la

VIVIENDA

“ Ante dos quejas disconformes con sendos requerimientos de pago del Instituto Valenciano de la Vivienda

S.A por rentas no satisfechas derivadas de la adjudicación de viviendas en arrendamiento y, comprobado el transcurso de más de trece años desde la adjudicación hasta el requerimiento formal de pago, recomendamos al Instituto Valenciano de la Vivienda la conveniencia de minorar la deuda exigida, al haber podido prescribir las rentas devengadas hasta cinco años antes de la interrupción de la prescripción devenida con el requerimiento de pago.”



URBANISMO, VIVIENDA Y MEDIO AMBIENTE

VERTEDEROS

“ Ante la queja de una ciudadana por la contaminación ambiental, acústica y pulvígena que originaba la explotación de un vertedero cercano a su vivienda, en el que aparecía acreditado el depósito de una serie de residuos no autorizados, recomendamos a las Administraciones públicas implicadas la adopción de las medidas preventivas y represivas previstas en la normativa aplicable, al objeto de, por un lado, garantizar el desarrollo de la actividad del vertedero en los justos y estrictos términos de las autorizaciones concedidas y, por otro, eliminar o reducir las molestias que afectan a los vecinos colindantes”.

TELEFONÍA MÓVIL

“ Ante la queja de un ciudadano que denunciaba ante el Ayuntamiento de Carcaixent las inmisiones electromagnéticas producidas por dos estaciones base de telefonía móvil instaladas a escasos metros de su vivienda, recomendamos al Consistorio afectado que, a la mayor brevedad, y habida cuenta la inexistencia de informes técnicos que aseverasen la inocuidad para la salud pública de las emisiones, dispusiera el cumplimiento efectivo de lo acordado de forma unánime por el Pleno municipal, es decir, que, en tanto no obrasen en poder del Ayuntamiento informes técnicos avalados o emitidos por las máximas autoridades sanitarias oficiales que acreditasen la falta de riesgo para la salud de las antenas de telefonía móvil, se iniciarían los trámites necesarios para que, con urgencia, las antenas actualmente instaladas dejarasen de funcionar y emitir ondas”.

CONTAMINACIÓN ACÚSTICA

“ Ante la queja de un ciudadano que demandaba la actuación del Ayuntamiento de Burriana por las molestias sonoras que provocaba un pub en su vivienda y dado que los niveles de ruido comprobados desde el interior de la vivienda se encontraban muy por encima de los máximos permitidos por la Ordenanza municipal correspondiente, recomendamos al Ayuntamiento citado que ordenase, sin más demora ni dilación, la ejecución forzosa de las medidas de policía administrativa previstas legalmente, para conseguir el cumplimiento efectivo de las medidas correctoras tendentes a lograr el respeto de los límites máximos de sonoridad permitidos”.



viabilidad de tales implantaciones en función del régimen de usos que se establezca en la normativa urbanística y/o ambiental municipal.

Se han suscitado, también, quejas por las molestias padecidas por la explotación de vertederos o por el funcionamiento de las redes municipales de aguas residuales. El Síndic ha recomendado a las Administraciones públicas implicadas, la adopción de las medidas preventivas y represivas que prescribe la Ley Valenciana número 10/2000, de 12 de diciembre, Reguladora de los Residuos y ha instado a las autoridades municipales a realizar todo tipo de acciones encaminadas al mantenimiento y la buena conservación de la red de aguas residuales para que no se vean afectados

los derechos fundamentales anteriormente aludidos.

También son frecuentes, en este ámbito, las reclamaciones contra la Administración pública por no facilitar ésta la información medio-ambiental solicitada. Es reseñable el hecho de que, en muchas ocasiones, la Administración facilita al ciudadano, a través del Síndic, la información que previamente le había denegado, por acción u omisión. Esta situación no sólo vulnera el plazo legal para facilitar tal información, sino que retrasa la satisfacción del derecho ciudadano, obligando a éste a instar la actuación del Síndic, cuando su pretensión podía haberse satisfecho, sin necesidad de la intervención de esta Institución.

HACIENDA PÚBLICA



En esta materia, a nivel autonómico, las quejas presentadas aluden a los impuestos sobre transmisiones patrimoniales, y sucesiones y donaciones. También han sido objeto de reclamación, las tarifas portuarias y las tasas y demás exacciones sobre el juego.

Respecto a los recursos de los municipios, han sido numerosas las quejas sobre los tributos propios. En materia de tasas municipales, se han referido a las de recogida de basuras y extinción de incendios, y en lo que se refiere a las contribuciones especiales, las reclamaciones reflejan discrepancias con la liquidación de las cuotas por realización de obras. Por su parte, en materia de impuestos municipales, se han analizado: el impuesto sobre bienes inmuebles, por errores cometidos al fijar el valor catastral de los inmuebles y su repercusión en la cuota a pagar, errores sobre el sujeto pasivo, titularidad del objeto, etc.; el impuesto sobre vehículos de tracción mecánica, por problemas derivados de la potencia fiscal de los vehículos que determina la cuota a pagar y la verificación de determinados requisitos para la aplicación de las exenciones, particularmente de vehícu-

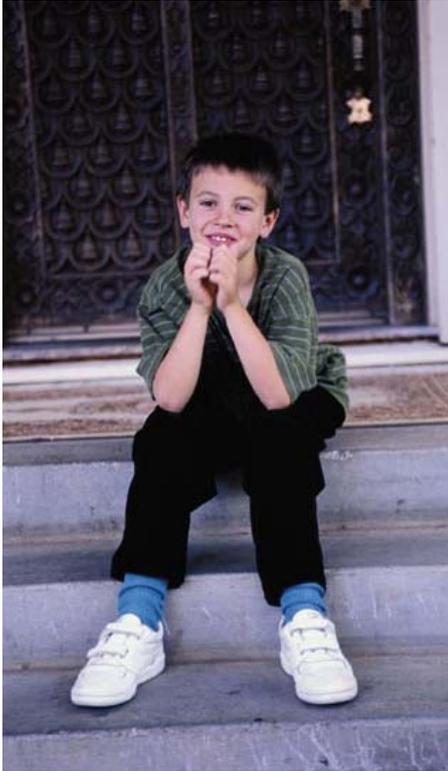
los para personas discapacitadas; y, finalmente, y aunque en menor medida, el impuesto sobre el incremento de terrenos de naturaleza urbana.

En materia impositiva, el número de quejas ha experimentado un ligero incremento y, al respecto, el Síndic pone de manifiesto que el sentimiento ciudadano que más se deduce de las quejas recibidas, especialmente en los casos de Haciendas locales, es el de ausencia de un trato justo, porque la Administración desarrolla ágil y puntualmente sus potestades tributarias, y sin embargo, como contrapartida negativa para el ciudadano, no siempre contesta a las solicitudes, reclamaciones y recursos ciudadanos o les da respuestas tardías o inadecuadas. Así, las quejas denuncian la duplicidad en el cobro de deudas tributarias, el cobro de deudas prescritas o la no devolución de ingresos indebidos y, en general, el agravio que al ciudadano le supone ser objeto mecánico o informático de procesos formalizados por organizaciones burocráticas. La Administración pública no ha de olvidar que el procedimiento tributario tiene una vertiente garantista para el ciudadano.

DÉBITOS APREMIADOS

“ SUMA-Gestión Tributaria de Alicante reclamaba a un ciudadano varios recibos del Impuesto sobre vehículos de tracción mecánica por un vehículo que hacía más de diez años había entregado para el desguace. Comprobado que el vehículo no era apto para circular de acuerdo con una Resolución del Ayuntamiento de Alicante que atribuía plena validez y efectos probatorios al certificado expedido por una empresa de desguace, recomendamos a la Administración afectada que estudiase la posibilidad de revisar los débitos apremiados.”

■ EDUCACIÓN



Asignación de centros

Padres de alumnos siguen denunciando su disconformidad con las baremaciones efectuadas por los Consejos Escolares y las Comisiones Municipales de Escolarización, alegando que no se respeta su derecho a la elección de centro, al asignárseles una plaza en un centro diferente del señalado como primera opción o porque no se les ha asignado ninguno de los elegidos.

En su gran mayoría, son quejas disconformes con los criterios establecidos para el acceso a los centros docentes sostenidos con fondos públicos, especialmente, en los niveles de Educación Infantil y Primaria, ya que la todavía insuficiente oferta de plazas para la escolarización de niños y niñas en Educación Infantil, comporta la necesidad de acudir a los criterios de admisión del alumnado, legalmente estipulados por la normativa educativa.

Educación especial

Otras quejas vienen referidas a la educación especial e integración de alumnos con necesidades educativas especiales. A este respecto cabe señalar que la igualdad de oportunidades en el ejercicio del derecho a la educación de los colectivos de niños desfavorecidos o más vulnerables requiere una actitud activa por parte de los poderes públicos que la garanticen.

Todos los niños, independientemente de cuál sea su grado de discapacidad, deben recibir una educación que maximice todo su potencial y cualquier normativa o práctica que limite este derecho vulnera los artículos 2, 23.3 y 28 de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de la Infancia, de los que se deduce que, siempre que sea posible, los niños discapacitados deben recibir una educación, con los niños sin discapacidad, de forma que alcancen la completa integración social.

Con base en la citada Convención y en lo previsto en la Ley Orgánica 1/1990, de 3 de octubre, de Ordenación General del Sistema Educativo, se hace precisa la adopción de cuantas medidas, ordinarias, extraordinarias y presupuestarias, sean necesarias, para evitar que la falta de medios materiales y humanos suponga, de hecho, una vulneración del derecho, constitucionalmente reconocido, a la educación en condiciones de igualdad efectiva.

Adaptación de centros a la LOGSE

La adaptación de la actual red de centros docentes a la LOGSE, también genera numerosas quejas. Esta Institución hace especial hincapié en la necesidad de que se agilicen las



E D U C A C I Ó N ■

obras de construcción o modificación de los edificios escolares, para evitar que se demore la situación denunciada.

La provisionalidad prolongada compromete no sólo la igualdad de oportunidades, sino que perjudica la calidad de la enseñanza y coloca a los alumnos afectados en situación de desigualdad respecto de otros, al no disponer de talleres, laboratorios, bibliotecas, aulas de Música y Tecnología, etc.

Transporte escolar

También es preciso destacar las quejas sobre el transporte escolar. El transporte escolar gratuito es una prestación vinculada al sistema educativo, pero, en la actualidad, se presta exclusivamente a los alumnos de enseñanzas obligatorias, viéndose privados del mismo, entre otros, los alumnos de Educación Infantil.

Educación bilingüe

Finalmente, se han de destacar las quejas de padres de alumnos disconformes con la implantación de “Programas de Educación Bilingüe” en centros docentes ubicados en territorios de predominio lingüístico valenciano, pero con alumnos mayoritariamente castellano-parlantes. No debe olvidarse que éstos tienen derecho a utilizar cualquiera de las lenguas oficiales de nuestra Comunidad Autónoma y que la Administración pública viene obligada a reforzar la acción del Sistema Educativo Valenciano para evitar las desigualdades derivadas de factores sociales, culturales, geográficos o lingüísticos, o de cualquier otra índole, adoptando cuantas medidas sean necesarias para que puedan alcanzar, al final del ciclo educativo obligatorio, un conocimiento oral y escrito de las dos lenguas oficiales de la Comunidad Valenciana.



■ SANIDAD



Durante el ejercicio del año 2001 se han realizado recomendaciones y sugerencias que han tenido gran repercusión en la opinión pública en materia de asistencia sanitaria extra hospitalaria, anestesia epidural y listas de espera, y lo que es más importante, han sido aceptadas por la Consellería de Sanidad.

Por otra parte, en el ámbito de la práctica profesional, ocasionalmente se han denunciado actuaciones que podrían suponer tratos inhumanos o degradantes. El Síndic sugiere la adopción de medidas dirigidas a la consecución de un trato a los usuarios que se ciña al marco constitucional, tanto en respeto como en dignidad.

Enfermos mentales

Tema especialmente preocupante para el Síndic de Greuges es el de la atención a los enfermos mentales y a sus familias, que adolece de muchas y muy diversas deficiencias. El problema tiene una doble vertiente que obliga a la Administración pública, a poner en marcha no sólo recursos sanitarios, también asistenciales. Las necesidades asistenciales son muy grandes y están lejos de atenderse adecuadamente, por mucho que los esfuerzos se hayan incrementado notablemente en los últimos años. Esa falta notable de medios

asistenciales públicos hace que las familias de los enfermos mentales sufran la pesada carga de tener que lidiar con un problema que, por su edad o por sus condiciones físicas o económicas, no siempre pueden atender. Todo ello sin olvidar que, en muchas ocasiones, el enfermo mental necesita ayuda por su situación de abandono, y ahí están las escalofriantes cifras que revelan que gran proporción de los indigentes lo son por padecer una enfermedad mental no tratada.

La situación se torna especialmente dramática cuando se trata de enfermos mentales con pluripatologías y circunstancias añadidas, tales como la menor edad, el alcoholismo, la toxicomanía o la agresividad. Sorprendentemente, cuando la situación del enfermo mental es más grave las respuestas son más débiles, poniéndose como excusa para no prestar la adecuada atención lo que precisamente es el problema añadido. Por ello las recomendaciones en estos casos lo han sido en un doble sentido: redoblar los esfuerzos cuando los problemas son más graves y dar una respuesta integral y coordinada.

Faltan, por tanto, muchísimos recursos públicos para atender las necesidades de este grupo social tan vulnerable y necesitado de amparo. Un año más, el Síndic hace un llamamiento a las Administraciones públicas para que

S A N I D A D



inviertan más recursos y esfuerzos en la solución de los problemas de este colectivo y sus familias, que, a veces, en medio de un dramático silencio y una desesperante soledad, ven mermar sus energías. En cualquier caso, y para tener un mayor conocimiento de la situación general de la asistencia a los enfermos mentales y a sus familias, se ha iniciado una amplia investigación de oficio que concluirá con las recomendaciones pertinentes.

Listas de espera

Por último, en materia sanitaria, los ciudadanos siguen denunciando, aunque en menor medida, los tiempos de espera para recibir atención. El Síndic sigue insistiendo en que la existencia de listas de espera para las consultas, diagnóstico y prescripción de tratamiento, se aparta de los principios de eficacia y celeridad en que se ha de inspirar la actuación de las Administraciones públicas.



ASISTENCIA EXTRAHOSPITALARIA

“ Sugerimos a la Consellería de Sanidad la mejora de la asistencia sanitaria extra hospitalaria a través del incremento de las ambulancias tipo SAMU y, en consecuencia, un mayor esfuerzo organizativo y presupuestario para dotar a la población de una asistencia sanitaria más eficaz e inmediata. “

ANESTESIA EPIDURAL

“ Recomendamos a la Consellería de Sanidad la efectiva implantación de la técnica de la anestesia epidural con el fin de ser ofrecida junto a otras técnicas de parto, previa información y bajo consejo médico, a las embarazadas que acuden a los centros hospitalarios públicos.”

REPRODUCCIÓN ASISTIDA

“ En torno a las listas de espera para la aplicación de Técnicas de Reproducción asistida, se sugirió a la Consellería de Sanidad que dote al Sistema de los medios personales y materiales que permitan atender la demanda existente, mediante la ampliación de las unidades de reproducción asistida o a través de fórmulas de carácter coyuntural que permitan aumentar la actividad asistencial en los centros de la red pública o concertar intervenciones con centros ajenos a la misma.”

■ SERVICIOS SOCIALES



Menores

Las quejas en este ámbito pueden dividirse en dos grandes grupos: las referidas a menores concretos y las referidas a problemas genéricos de este colectivo.

En el primer caso, salvo cuestiones muy precisas, en materia de audiencia y consentimiento, las actuaciones de la Administración aparecen adecuadas, ya que no se ha detectado falta de intervención en ningún supuesto que lo precisase o que la Administración no lo hiciese razonablemente.

En el segundo caso, la Consellería de Bienestar Social nos ha manifestado la puesta en marcha de varios proyectos como el Plan Integral de Atención a la Infancia y la adecuación de la normativa reglamentaria autonómica a las recientes modificaciones legislativas en materia de infancia, servicios sociales y responsabilidad penal de los menores, así como el incremento de la plantilla de inspectores de servicios sociales.

Aun cuando el número de quejas ha decrecido, el Síndic no olvida la importante función que debe desempeñar en la protección de los derechos de la infancia y de la juventud. Por ello hemos procedido a abrir cuatro quejas de oficio, tres de ellas de carácter genérico y relativas a los recursos para la aplicación de las medidas que contiene la Ley Orgánica sobre Responsabilidad Penal

de los Menores, a los medios para la adecuada aplicación de la Ley Orgánica sobre Derechos de los Extranjeros en España en lo que a los menores de edad hace y a la financiación y seguimiento del recurso de familia acogedora. En este último aspecto hemos contado con quejas presentadas por diversos ciudadanos.

Discapacitados

En lo relativo a personas con alguna discapacidad, el Síndic ha recibido quejas de colectivos que representan intereses de usuarios de centros ocupacionales y quejas que tienen que ver con la existencia de barreras arquitectónicas. Asimismo, se debe dejar constancia de los retrasos existentes a la hora de calificar el grado de minusvalía por los Equipos de Valoración y Orientación, así como que ha sido promulgado el reglamento de funcionamiento de dichos órganos en el ámbito de la Comunidad Valenciana.

Tercera edad y prestaciones económicas

Las quejas atinentes a la tercera edad, entre otras, se refieren a las siguientes materias: centros residenciales, centros de día, ayudas para el



SERVICIOS SOCIALES ■



cuidado de ancianos en el ámbito familiar y bono-residencia. No se han apreciado incorrecciones importantes en el actuar de las Administraciones públicas, aunque sí una discrepancia razonada con el parecer de esta Institución en cuanto al tratamiento dado a las rentas, con vistas a la concesión de las ayudas para el cuidado de ancianos en el ámbito familiar.

Tampoco el examen de las quejas relativas a prestaciones económicas ha revelado incumplimientos graves e importantes por las Administraciones públicas, excepción hecha de algún caso de demora en la resolución de expedientes por prestaciones no contributivas. En este apartado se han de mencionar las quejas interpuestas por personas que sufrieron prisión como consecuencia de la Guerra Civil española.

No fumadores

También el pasado año, una asociación que defiende los intereses de las personas no fumadoras planteó, exclusivamente, las quejas dedicadas a las drogodependencias y otros trastornos adictivos. Su examen puso de relieve algunas deficiencias en la labor de inspección por parte de las distintas Administraciones públicas, local y autonómica, que velan por el cumplimiento de la normativa sobre el uso del tabaco, deficiencias que se salvaron a raíz del trámite de la queja sin necesidad de iniciar expedientes sancionadores.

GUERRA CIVIL

“ Ante las quejas de algunos ciudadanos que habían sufrido prisión como consecuencia de la Guerra Civil española y, sin embargo, no pudieron ser acreedoras de las ayudas previstas por la legislación nacional por faltarles algún requisito para ello, sugerimos a la Administración Autonómica Valenciana la adopción de medidas tendentes a procurar las ayudas a quienes no reúnen alguno de los requisitos exigidos por la legislación aplicable.”

MENORES TUTELADOS

“ Como consecuencia de la queja promovida por un grupo de educadores de una Residencia de menores, se estudió el marco legal que regula los aspectos económicos de los menores guardados por la Administración autonómica y se recomendó a la Consellería de Bienestar Social que elaborase un instrumento que regule dichos aspectos de manera integral y no sólo respecto a las prestaciones por hijo a cargo, así como que, extreme su celo a la hora de obtener y administrar correctamente los derechos económicos de los menores.”

ENFERMOS MENTALES

“ Ante diversas quejas en las que la problemática planteada era la misma, la de enfermos mentales que, además, presentaban adicciones a sustancias psicodélicas y alcoholismo, amén de conductas agresivas, las Administraciones implicadas, la Sanitaria y de Servicios Sociales fundamentalmente, nos manifestaban que las competencias eran de la contraria, alegando que o bien prevalecía el aspecto social, o bien el sanitario. Realizamos la Recomendación de que, con independencia de ello, y en base a los principios constitucionales de coordinación y eficacia diesen un tratamiento integral a los afectados.”

SUBVENCIONES

“ La queja de un ciudadano mostraba su disconformidad con el hecho de que los escasos ingresos que obtuvo por la realización de un trabajo ocasional le impidieron el acceso a la subvención por ayudar a un ascendiente anciano en el seno del hogar familiar. Denunciaba que, si las rentas obtenidas, aún en mayor cuantía, hubieran procedido de rendimientos de capital, la subvención le habría sido concedida. Sugerimos a la Dirección General de Servicios Sociales que diese igual trato a las rentas de los posibles beneficiarios de la subvención con independencia de su origen. La Sugerencia no fue aceptada.”

CENTROS PARA PARALÍTICOS CEREBRALES

“ La tramitación de una queja puso de manifiesto la ausencia de centros públicos adecuados para prestar una atención integral a menores con discapacidades psicofísicas graves. La interpuso la madre de un menor de 16 años que no iba a poder atenderle al tener que someterse a una importante intervención quirúrgica. La Administración nos contestó en un primer momento que carecía de centros para atender a parálíticos cerebrales menores de 16 años. Efectuamos entonces una Recomendación en el sentido de que debería prestarse una atención integral a los menores con independencia de su edad y discapacidad. La recomendación fue aceptada y el menor fue ingresado en un centro.”

■ EMPLEO PÚBLICO

PROCESOS SELECTIVOS

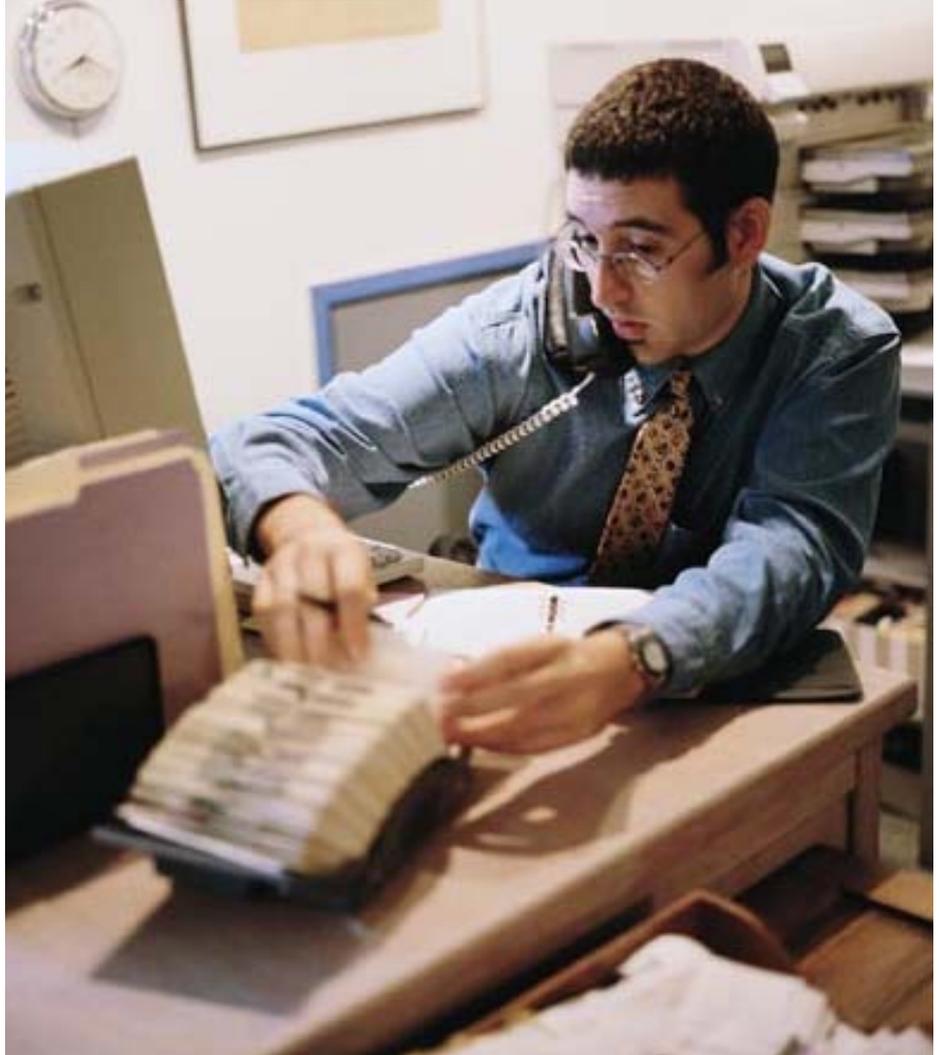
“ A la autora de una queja, el Ayuntamiento de Valencia, tras superar un proceso selectivo le había exigido el título de Licenciada en filología francesa, extremo éste que, en ningún momento del proceso se le indicó que debiera cumplir. Partiendo del principio de seguridad jurídica concluimos que la no contratación por el Ayuntamiento de la promotora de la queja quebraba el principio de confianza legítima y buena fe que debe presidir toda relación jurídica, y recordamos al Consistorio afectado que los requisitos para acceder a un puesto de trabajo deben ponerse de relieve desde el primer momento del proceso selectivo, evitándose así situaciones de frustración como la acaecida.”

FACULTATIVAS EN ESTADO DE GESTACIÓN

“ Tras plantearnos si debía primar el derecho de las facultativas a quedar exentas de las guardias médicas justificándolo ante un posible riesgo para la salud y su seguridad o, por el contrario, las necesidades del servicio que podrían argumentar los responsables de los centros sanitarios en los que prestaban servicios, sugerimos a la Consellería de Sanidad que realizara una interpretación del art. 2 de la Orden de 16 de diciembre de 2000 en el sentido de conceder, de forma automática, la exención de las guardias médicas a las facultativas embarazadas o en período de lactancia.”

MÉRITO Y CAPACIDAD

“ Los trabajadores de una residencia de ancianos denunciaron la discriminación de que eran objeto respecto de los trabajadores de instituciones sanitarias, en el acceso al empleo público y a las Bolsas de trabajo de las instituciones sanitarias de la Consellería de Sanidad. Consideramos que no estaba suficientemente justificada la desigualdad que existía en el momento de valorar los méritos, cuando las funciones y la titulación del personal eran las mismas, por lo que, recomendamos a la Consellería de Sanidad que en futuras convocatorias de formación de bolsas de trabajo y de acceso para prestar servicios en instituciones sanitarias se reconociesen como mérito los servicios prestados en instituciones sociosanitarias, públicas o privadas, siempre que las titulaciones, categorías, funciones y competencias fuesen similares a las del personal que presta servicios en instituciones exclusivamente sanitarias.”



Seguen llegando al Síndic quejas que, ocasionalmente, revelan que, por parte de las Administraciones públicas, no se respetan escrupulosamente los principios de mérito y capacidad, y, por ello, el Síndic sigue insistiendo en que en los procesos de selección para el acceso a un empleo público o a un puesto de trabajo en las Administraciones públicas su respeto es un ineludible deber.

Especial insistencia, en este sentido, se hace cuando de la gestión de las bolsas de trabajo se trata, donde hemos mantenido la línea iniciada en años anteriores de dar cuenta de las cuatro Bolsas que, entendemos, son las más relevantes: la de la Consellería de Cultura y Educación, la de Instituciones Sanitarias, la de la Consellería de

Justicia y Administraciones Públicas y otras Bolsas (en este último apartado se incluyen las de los entes locales y las Universidades públicas valencianas).

Cabe resaltar, por último, el importante número de quejas relativas a los procesos de promoción interna iniciados por la Administración de la Generalitat Valenciana. Desde esta Institución consideramos la promoción interna como una manifestación selectiva que debe responder a una fuente más de enriquecimiento de la selección, un cauce más para buscar a la persona más adecuada que satisfaga los requerimientos del puesto de trabajo. La promoción interna debe responder a una política estructurada y planificada de promoción y carrera dentro de las Administraciones públicas.

OTROS SERVICIOS PÚBLICOS LOCALES

De entre todas las quejas referidas a las materias recogidas en este apartado (abastecimiento de agua potable, obras públicas y vías urbanas, recogida de residuos sólidos urbanos, limpieza pública, sanidad local, transporte urbano, suministro de gas, piscinas municipales, servicios funerarios, ordenación y control del tráfico urbano, fiestas, playas, bienes locales, etc...) hay que resaltar, de una parte, el importante aumento de las relacionadas con reclamaciones de responsabilidad patrimonial por actuaciones u omisiones de la Administración que causan daños o perjuicios a los particulares y, de otra, la persistente demanda de servicios urbanísticos –agua potable, alcantarillado, pavimentación, alumbrado y limpieza de vías públicas– que solicitan los vecinos de urbanizaciones y edificaciones que se habitan, con o sin licencia de primera ocupación, sin contar con la adecuada urbanización, y a la que, según se reconoce en el artículo 18, número 1, apartado g), de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, tienen derecho, habilitándose a los vecinos,

asimismo, la posibilidad de presentar reclamaciones contra el Presupuesto Municipal, por omitir el crédito necesario para el cumplimiento de obligaciones exigibles a la Entidad Local, en virtud de precepto legal (artículo 151 de la Ley 39/1988, de 28 de diciembre, Reguladora de las Haciendas Locales).

Esta carencia de servicios básicos para la convivencia humana, resulta insatisfactoria no sólo para el ciudadano, quien la considera muy injusta al tener que pagar todos los años el correspondiente impuesto sobre bienes inmuebles sin recibir esos servicios básicos y esenciales, sino también para la propia Administración municipal, quien, pese a haber consentido en mayor o menor medida la edificación sin urbanización y entender que la financiación de esos servicios debió ser afrontada en su día por el constructor o promotor inmobiliario, se encuentra con serias dificultades técnicas (lejanía del casco urbano) y económicas (elevados costes de las obras de urbanización y recursos económicos municipales limitados) para garantizar el derecho a una vivienda digna.



ALCANTARILLADO

“ Ante la queja promovida por una comunidad de vecinos contra el Ayuntamiento de Sueca, por los daños y perjuicios producidos en sus viviendas por el deficiente funcionamiento del servicio municipal de alcantarillado, recomendamos al Ayuntamiento citado que realizase las reparaciones necesarias en la red municipal de alcantarillado para evitar que se siguieran produciendo inundaciones en las viviendas y que, previos los trámites oportunos, indemnizase los daños causados y debidamente acreditados.”

SERVICIOS MUNICIPALES OBLIGATORIOS

“ Ante la queja de un ciudadano que exigía del Ayuntamiento de L'Alfàs del Pi, la pavimentación, encintado de aceras, alumbrado público y alcantarillado de la calle en la que se ubicaba su vivienda, y puesto que, no sólo todos los municipios deben prestar dichos servicios, sino que, además, los vecinos tienen derecho a exigir la existencia y prestación de los mismos, así como, pueden presentar reclamaciones contra el Presupuesto municipal por omitir el crédito necesario para el cumplimiento de obligaciones exigibles a la Entidad Local, recomendamos a la Corporación afectada que habilite la partida correspondiente en el Presupuesto municipal del año 2002 al objeto de ejecutar las obras necesarias para garantizar unas condiciones mínimas de seguridad de la vía pública y de salubridad.”

ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE

“ Ante la queja de un ciudadano disconforme con la deuda que se le reclamaba por un consumo de agua que consideraba excesivo, y dado que, tras la oportuna investigación, se plantearon dudas sobre la realidad del consumo, sugerimos al Ayuntamiento de Agost que, en ejercicio de la facultad de control y fiscalización de la actuación del concesionario del servicio público de suministro de agua potable, dispusiera la conveniencia de valorar la posibilidad de anular la deuda reclamada, bien por prescripción, bien por haberse cometido un error en la lectura del consumo facturado.”

■ USO DEL VALENCIANO

RELACIÓN CON LA ADMINISTRACIÓN EN VALENCIANO

“Recomendamos al Ayuntamiento de Alfarp que adoptase todas las medidas y medios que fueran necesarios para extender el uso oficial del valenciano en condiciones de igualdad con el castellano en todas las actuaciones del Consistorio y que se respetase el derecho de los interesados de dirigirse y de obtener respuesta en la lengua oficial que escojan.”

BILINGÜISMO EN DOCUMENTOS OFICIALES

“Recordamos a la Consellería de Medio Ambiente el deber legal de adaptar sus estructuras a la situación de cooficialidad instaurada por la Constitución Española y el Estatuto de Autonomía que impone a los poderes públicos radicados en el territorio autonómico la obligación de conocer y usar las dos lenguas oficiales, el valenciano y el castellano, sin que pueda prevalecer una sobre otra y debiendo adoptar todos los documentos oficiales forma bilingüe”.



La Ley 4/1983 de 23 de noviembre, de Uso y Enseñanza del Valenciano trata de superar la relación de desigualdad existente entre las lenguas oficiales de la Comunidad Valenciana y dispone actuaciones necesarias con tal de impulsar el uso del valenciano en la sociedad.

Pero, el valenciano, nuestra lengua, ha sido frecuentemente utilizado como motivo de discordia entre los ciudadanos que habitan la Comunidad Autónoma, de ahí que sea necesario adoptar cuantas medidas sean precisas para promocionar su uso en todos los niveles, y rescatar nuestra lengua de la situación de baja implantación en que todavía se encuentra en la esfera pública. A ello contribuirá, sin duda, la

constitución de la Academia Valenciana de la Lengua, Institución que tiene por función determinar, y elaborar, en su caso, la normativa lingüística del idioma valenciano y que entre sus altas competencias está la de “velar por el uso normal del valenciano y defender su denominación y entidad”.

Durante el ejercicio 2001 los ciudadanos valencianos han vuelto a dirigirse al Síndic de Greuges interesando nuestra intervención y mediación frente a la Administración pública para que sus derechos lingüísticos sean plenamente garantizados, dando lugar a recomendaciones y recordatorios desde el más absoluto respeto a los derechos de los ciudadanos, sea su lengua habitual el castellano o el valenciano.

E X T R A N J E R O S ■

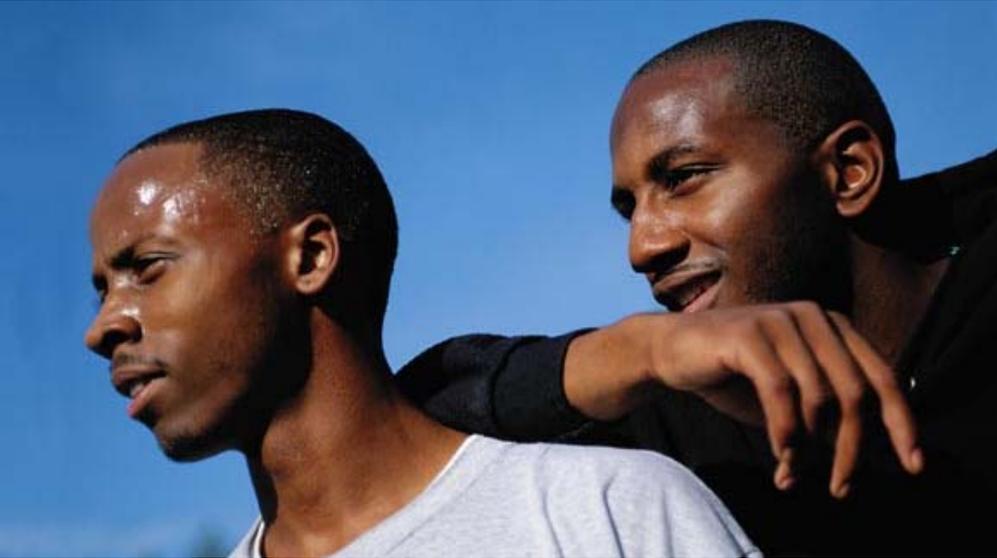
El criterio seguido respecto a las quejas presentadas ante el Síndic de Greuges relativas a la aplicación de la política de inmigración por parte de la Administración Estatal es remitirlas, obviamente, al Defensor del Pueblo junto con las consideraciones que se estimen necesarias respecto a los asuntos planteados, pero en ocasiones, debido a la urgente necesidad de los ciudadanos, generalmente no comunitarios, que se dirigen al Síndic de Greuges, contactamos con la Administración competente con la finalidad de resolver con carácter inmediato el asunto planteado, o se realizan gestiones puntuales para dar una vía de solución rápida.

En España, al igual que en otros países de la Unión Europea existe una considerable inmigración ilegal que beneficia a los traficantes bien organizados y a los empresarios sin escrúpulos. Para evitar la marginación, la pobreza y la explotación laboral y que las ya de por sí precarias condiciones de vida de la población inmigrante se agraven y se hagan crónicas es, en principio, necesaria la normalización documental de esta población, ya que de ello depende que puedan ejercer plenamente los derechos que nuestra Carta Magna les reconoce, tales como el acceso a los recursos sociales, sanitarios, educativos, laborales, de vivienda, etc. y que, en modo alguno, están vedados a los inmigrantes. De ahí que varios países europeos, entre ellos, España, hayan recurrido a medidas de regularización o de amnistía de esa inmigración ilegal.

En la Comunidad Valenciana, además, se suscribió, con fecha 25 de abril de 2001, un Acuerdo entre la Delegación del Gobierno en la Comunidad Valenciana y el Movimiento Asociativo a favor de la inmigración, con la finalidad de contribuir a solucionar la urgente y difícil situación de la población inmigrante en nuestra Comunidad Autónoma, a través de una Comisión Técnica Paritaria formada por representantes del movimiento asociativo a favor de los inmigrantes y por técnicos de la Administración General del Estado



■ E X T R A N J E R O S



adscritos a la Delegación del Gobierno en nuestra Comunidad, como órgano competente en materia de exenciones de visado, autorizaciones y permisos de trabajo y residencia de ciudadanos extranjeros y así dar cumplimiento al artículo 69 de la Ley de Extranjería que expresamente determina el apoyo de los poderes públicos a los sindicatos, organizaciones empresariales y a las organizaciones no gubernamentales que favorezcan la integración social de los inmigrantes. De conformidad con la función mediadora que el apartado 5º del mismo, atribuye al Síndic de Greuges, y tras tener conocimiento de que el proceso extraordinario para la regularización de inmigrantes finalizaría el 31 de julio de 2001, al entrar en vigor el Reglamento de la Ley de Extranjería, se llevaron a cabo numerosos contactos con las partes firmantes del citado Acuerdo, y fundamentalmente con la Delegación del Gobierno en la Comunidad Valenciana al objeto de encarecerle, para que, en el marco de sus competencias, y con criterios de máxima generosidad, arbitrara cuantas medidas fueran necesarias para concluir el proceso de regularización no escatimando medios materiales y humanos para resolver con prontitud cuantos expedientes de inmigrantes se hubiesen formalizado durante el proceso abierto al efecto.

Se acordó la apertura de diligencias informativas para llevar un seguimiento de las quejas que presentaron ante esta Institución el Movimiento Asociativo y Sindical como consecuencia del cierre del proceso de regularización de inmigrantes.

Estas quejas, de conformidad con la Ley reguladora del Síndic de Greuges que limita su actuación a la supervisión de las Administraciones Públicas Valencianas, fueron remitidas al Defensor del Pueblo junto con la documentación complementaria.

Nos dirigimos a la Delegación del Gobierno, invocando la función mediadora del Síndic de Greuges al objeto de interesar información sobre los expedientes presentados ante las oficinas de Extranjería radicadas en la Comunidad Valenciana y sobre los plazos en que previsiblemente estaría concluido el proceso.

Atendiendo al escrito del Síndic de Greuges, la Delegación del Gobierno en la Comunidad Valenciana nos informó sobre el estado de los procesos extraordinarios y las medidas implementadas para agilizar la gestión administrativa en las Oficinas de Extranjeros, de lo que dimos cuenta a las organizaciones intervinientes en el Acuerdo antes mencionado.

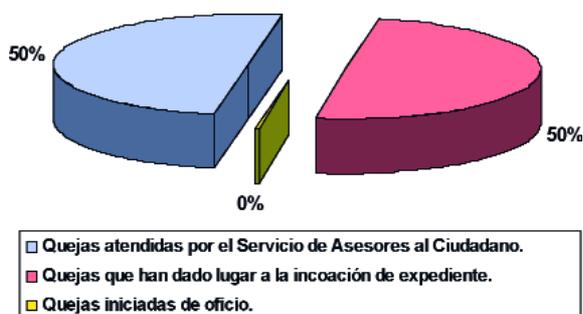
E S T A D Í S T I C A

DATOS PRINCIPALES DE LA GESTIÓN DEL SÍNDIC DE GREUGES

1. ACTUACIONES DEL SÍNDIC DE GREUGES

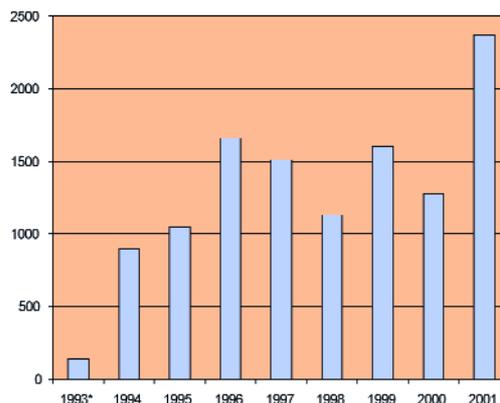
1.1. Número de reclamaciones dirigidas al Síndic de Greuges en 2001

Quejas atendidas por el Servicio de Asesores al Ciudadano	2.360	50%
Quejas que han dado lugar a la incoación de expediente	2.359	50%
Quejas iniciadas de oficio	9	0%
Total quejas	4.728	100%



1.2. Evolución de las quejas con expediente

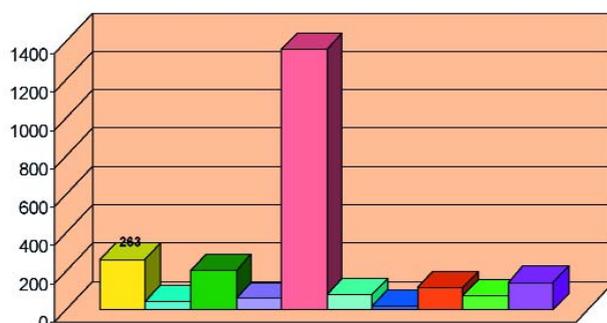
	Nº QUEJAS
1993*	143
1994	900
1995	1.048
1996	1.663
1997	1.509
1998	1.131
1999	1.606
2000	1.280
2001	2.368



*La cifra consignada en el año 1993 corresponde a los primeros meses de funcionamiento de la Institución.

1.3. Materias sobre las que versan las quejas formuladas en 2001

	Nº	%
Urbanismo, vivienda y medio ambiente	263	11%
Hacienda	45	2%
Enseñanza	208	9%
Sanidad	60	3%
Servicios sociales	1357	57%
Empleo público	80	3%
Uso del valenciano	20	1%
Servicios de las entidades locales	116	5%
Quejas relativas a otros ámbitos	73	3%
Quejas competencia del Defensor del Pueblo	146	6%
Total	2.368	100%

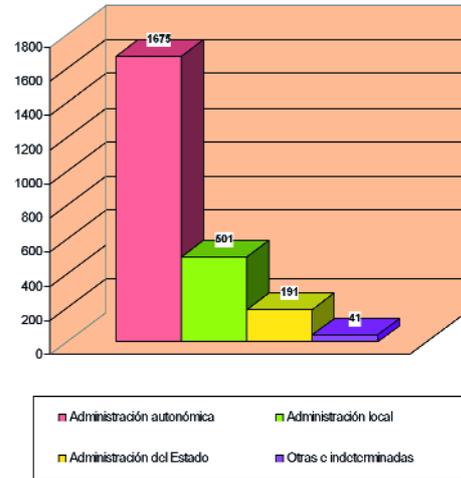


ESTADÍSTICA

1.4. Administraciones que han sido objeto de quejas y de nuestras investigaciones

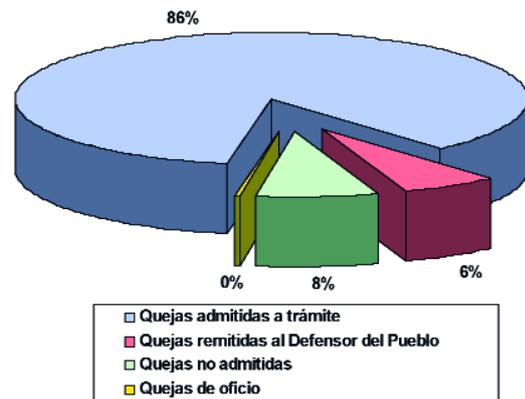
1.4.1. Clasificación por Administración afectada y número de quejas

Administración autonómica	1675
Administración local	501
Administración del Estado	191
Otras e indeterminadas	41
Total	2.408



1.5. Forma en la que ha terminado la tramitación de las investigaciones cerradas durante el año 2001

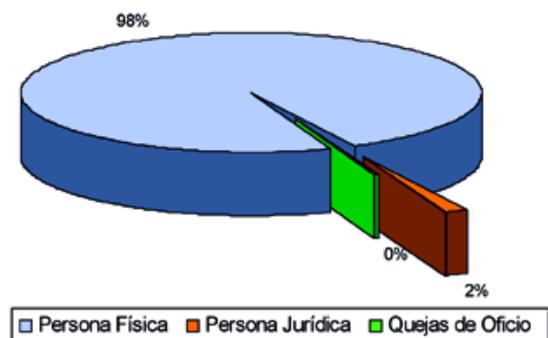
	Nº	%
Con resultado favorable a los derechos del ciudadano	558	69%
Considerando correcta la actuación pública investigada	205	25%
Suspensión por litispendencia	46	6%
Hostilidad	4	0%
Total	813	100%



1.6. Procedencia de las quejas con expediente

a) Por la comunidad de origen

	Nº	%
Comunidad Valenciana	2.319	98%
Otras Comunidades Autónomas	34	1%
Otros Países	6	0%
Quejas de Oficio	9	0%
Total	2.368	100%



b) Distribución de capitales/resto de municipios de cada provincia

	Nº
Alicante Capital	175
Resto Provincia	341
Total Alicante	516
Castellón Capital	12
Resto Provincia	45
Total Castellón	57
Valencia Capital	128
Resto Provincia	1618
Total Valencia	1746



El Síndic de Greuges, D. Bernardo del Rosal, con sus dos Adjuntos y el personal integrante de la Institución.



EL SÍNDIC. EL DEFENSOR DE TODOS

El Síndic de Greuges es el Defensor del Pueblo de la Comunidad Valenciana. Desde una total independencia, su cometido es velar por el cumplimiento y respeto de los derechos y libertades que asisten a la persona.

Ante la Administración local y autonómica, el Síndic es el defensor de tus derechos.





Para más información

900 21 09 70

De lunes a viernes,
de 9.00 a 15.00 h. y de
17.00 a 19.00 h.

Sábados de 10.00 a 12.00 h.

www.sindicdegreuges.gva.es
e-mail: consultas_greuges@gva.es

Oficina de Atención al Ciudadano

C/ Pascual Blasco núm. 1
03001 - Alicante

Tel. 965 93 75 00
Fax. 965 93 75 54