

# El Síndic Informa

Informe a les Corts Valencianes 2001    **Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana**    Edició Divulgativa

|                        |    |
|------------------------|----|
| Urbanisme, Habitatge i |    |
| Medi Ambient .....     | 5  |
| Educació .....         | 9  |
| Sanitat .....          | 11 |

|                                     |    |
|-------------------------------------|----|
| Serveis Socials .....               | 13 |
| Ocupació Pública .....              | 15 |
| Altres Serveis Públics Locals ..... | 16 |

|                       |    |
|-----------------------|----|
| Ús del Valencià ..... | 17 |
| Estrangers .....      | 18 |





## ■ PRESENTACIÓ



El síndic fa el lliurament de l'Informe Anual 2001 a la presidenta de les Corts Valencianes.

**E**l 28 de juliol de 1993 va ser elegit, pel Ple de les Corts Valencianes, el primer síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, el Sr. Arturo Lizón, i, aleshores, esta Institució va iniciar el seu camí. Posteriorment, al llarg d'estos quasi deu anys de funcionament, les Corts han nomenat per al càrrec el Sr. Luis Fernando Saura, malauradament mort durant el seu mandat, i el Sr. Bernardo del Rosal, que és l'actual síndic de Greuges. Durant este període, el Síndic ha dut a terme 11.648 actuacions per a la defensa dels drets i les llibertats reconeguts en la Constitució i en l'Estatut d'Autonomia a tots els ciutadans residents a la Comunitat Valenciana o a aquells que tenen la seua residència habitual fora de la Comunitat Autònoma i han tingut relacions amb l'administració de la Generalitat Valenciana o amb l'administració local ubicada al territori de la Comunitat Valenciana.

El 10 d'octubre de 2002, el síndic va lliurar a les Corts Valencianes l'Informe anual corresponent a les seues actuacions durant l'any 2001, amb la qual cosa va donar compliment al que disposa l'article 31 de la Llei de la Generalitat Valenciana, 11/1988, del Síndic de Greuges, que obliga el defensor del poble de la Comunitat a una periòdica i anual rendició al parlament del qual és comissionat. L'Informe complet ha estat publicat en el *Butlletí Oficial de les Corts*

*Valencianes*, número 180, V legislatura, 13 de novembre de 2002 i, així mateix, pot ser consultat en la pàgina web del Síndic de Greuges, en l'adreça [www.sindicdegreuges.gva.es](http://www.sindicdegreuges.gva.es), dins l'apartat "Informes i publicacions" del seu índex.

Enguany, per primera vegada en la seua història, el Síndic de Greuges publica esta edició divulgativa de l'Informe anual, perquè tots els ciutadans que no vulguen o no necessiten consultar l'Informe complet puguin, tanmateix, tenir una informació tan clara i certa com siga possible sobre l'activitat que la Institució du a terme, de manera que el quadern que el lector està consultant constitueix, per tant, un instrument més per a apropar la Institució als ciutadans i perquè sàpiguen i tinguen coneixement que tenen a la seua disposició un recurs important per a solucionar els problemes que hagen pogut tenir amb l'administració pública, autonòmica o local de la Comunitat Valenciana i que constitueixquen possibles situacions de vulneració dels seus drets. El Síndic és una Institució al servei del ciutadà i compromesa amb la defensa dels seus drets, i totes les persones que treballem ací en som plenament conscients i tenim una completa vocació de servei.

**Bernardo del Rosal Blasco**  
Síndic de Greuges



## SUMARI



Urbanisme, Habitatge i Medi Ambient .....5



Educació .....9



Sanitat .....11



Serveis Socials .....13



Ocupació Pública .....15



Altres Serveis Públics Locals .....16



Ús del Valencià .....17



Estrangers .....18



## ■ URBANISME, HABITATGE I MEDI AMBIENT



### OBRES SENSE LLICÈNCIA

“ Davant la queixa d'un ciutadà per unes obres realitzades sense llicència, en què el titular no havia legalitzat la seua activitat mitjançant sol·licitud d'una nova llicència d'obertura i posterior d'obres, vam recomanar a l'Ajuntament d'Elx, sobre la base de la naturalesa d'autorització de tracte successiu que concorre en la llicència de funcionament i la normativa aplicable, que aplicara amb urgència les mesures de policia administrativa que hi ha previstes en la normativa per a les activitats que estiguen funcionant irregularment i les obres realitzades sense llicència.”

### DENEGACIÓ NO MOTIVADA

“ Davant una queixa per denegació de llicència d'obres mancada de motivació i per paralització d'obres en execució duta a terme per la Policia Local, vam recomanar a l'Ajuntament de Marines que dictara novament una resolució degudament motivada i notificada de forma adequada a l'interessat, tal com exigix la legislació aplicable, i li vam recordar la via procedimental legalment prevista per a paralitzar cautelament obres sense llicència.”

### Gestió i planejament urbanístics

En este àmbit d'actuació, un any més, el Síndic de Greuges destaca, pel seu volum, les queixes referides a la potestat de gestió urbanística. La majoria d'estes queixes són subscriïdes per petits propietaris de sòl davant l'actuació dels ajuntaments i els agents urbanitzadors. Demanen més rigor i eficiència en la informació que han de facilitar les administracions, com també a l'hora de practicar les notificacions als titulars dominicals afectats.

També, amb diverses queixes sobre això, el Síndic de Greuges destaca la importància de la legitimació democràtica efectiva dels instruments de planejament i gestió urbanística, per a la qual cosa resulta imprescindible que els ciutadans expressen les seues posicions i punts de vista mentre estos es troben en fase d'informació pública; a més, les administracions implicades han d'estudiar, amb la suficient sensibilitat democràtica, les propostes ciutadanes que tinguen una dimensió comunitària sobre el disseny urbà que hom pretén, ja que solament així es fixarà adequadament l'interés públic que ha d'inspirar estes actuacions. La Institució insisteix especialment en el fet que les esmentades administracions públiques siguen extremadament diligents a

comunicar als interessats la resposta, degudament motivada, sobre les seues al·legacions.

D'altra banda, moltes de les demandes han mostrat la seua preocupació per la protecció, mitjançant els instruments de planejament urbanístic, de determinats immobles o espais amb valor històric, cultural o ambiental. La intervenció de la Institució s'ha centrat, essencialment, a verificar que, per part de les administracions competents, s'apliquen de forma efectiva les prescripcions de la legislació valenciana del sòl sobre els instruments de planejament —ja siga des d'una perspectiva integral o especial— per a la protecció d'aquells béns o espais, sense perjuí que opere un major règim de protecció a l'efecte previst per la legislació sectorial d'aplicació.

També, quant a la potestat de planejament urbanístic, en el seu vessant de regulació d'usos amb especial incidència col·lectiva, s'han promogut queixes per molèsties produïdes per locals d'oci, com també per la ubicació de les instal·lacions d'antenes de telefonia mòbil pròximes als habitatges i col·legis, i en tots els supòsits s'ha recomanat a les autoritats municipals l'efectiu compliment de la normativa aplicable.

## URBANISME, HABITATGE I MEDI AMBIENT

### Disciplina urbanística

Quant a la potestat de disciplina urbanística, les queixes presentades al·ludixen a l'excessiva dilació o a l'incompliment del deure, legalment exigible a les administracions actuants, de comunicar als denunciants de fets que pogueren constituir infraccions urbanístiques el sentit de l'actuació administrativa que s'inicie, i en tot cas caldrà tenir present que s'opera en una matèria sotmesa a l'acció pública. La lentitud a instruir, resoldre i, fins i tot, executar les mesures sancionadores i restauradores de la legalitat urbanística conculcada davant determinades infraccions urbanístiques, també ha estat la tònica general de les referides queixes durant l'any 2001. A este efecte, esta Institució no deixa de recordar a les administracions públiques la necessitat d'un compliment eficaç i efectiu de les normes de disciplina urbanística.

### Habitatge

En matèria de drets que afecten l'habitatge, tot i que el major nombre de queixes estan dirigides a actuacions de l'Institut Valencià de l'Habitatge, esta Institució no ha pogut constatar en estos casos vulneracions dels drets fonamentals dels ciutadans.

### Medi ambient

En matèria mediambiental, el major nombre de queixes al·ludix a la contaminació acústica, produïda per activitats industrials, comercials o d'oci limítrofes amb els habitatges, o bé per la incidència en les condicions d'habitabilitat d'altres fonts de contaminació acústica, com ara els aparells d'aire condicionat instal·lats a les façanes dels edificis.

En bona part de les queixes, no solament se sol·licita la intervenció del Síndic, amb fonament en el dret

a un medi ambient adequat, sinó que també se citen el dret a la inviolabilitat del domicili i a la intimitat personal i familiar, com també el dret a la integritat física i moral, i a la protecció de la salut.

Esta Institució s'ha dirigit essencialment als ajuntaments perquè extremen el rigor a l'hora d'aplicar la legislació vigent per a la concessió i el control de les llicències d'obertura que legitimen el funcionament de les activitats descrites, i adopten amb eficàcia i celeritat les mesures previstes en l'ordenament jurídic vigent, que eviten la irregular implantació i funcionament de les matei-

### HABITATGE

“ Davant dos queixes disconformes amb sengles requeriments de pagament de l'Institut Valencià de l'Habitatge, SA, per rendes no satisfetes derivades de l'adjudicació d'habitatges en arrendament i, una vegada comprovat el transcurs de més de tretze anys des de l'adjudicació fins al requeriment formal de pagament, vam recomanar a l'Institut Valencià de l'Habitatge la conveniència de minorar el deute exigít, ja que podrien haver prescrit les rendes produïdes fins a cinc anys abans de la interrupció de la prescripció esdevinguda amb el requeriment de pagament.”





## URBANISME, HABITATGE I MEDI AMBIENT

## ABOCADOR

“ Davant la queixa d'una ciutadana per la contaminació ambiental, acústica i de pols que originava l'explotació d'un abocador pròxim al seu habitatge, en què apareixia acreditat el dipòsit d'una sèrie de residus no autoritzats, vam recomanar a les administracions públiques implicades que adoptaren les mesures preventives i repressives previstes en la normativa aplicable, a fi de, per una banda, garantir el desenvolupament de l'activitat de l'abocador en els justos i estrictes termes de les autoritzacions concedides i, per una altra banda, eliminar o reduir les molèsties que afecten els veïns limítrofs”.

## TELEFONIA MÒBIL

“ Arran de la queixa d'un ciutadà que denunciava davant l'Ajuntament de Carcaixent les immissions electromagnètiques produïdes per dos estacions base de telefonia mòbil instal·lades a escassos metres del seu habitatge, vam recomanar al consistori afectat que, tan prompte com fóra possible i tenint en compte la inexistència d'informes tècnics que asseveraren la innocuïtat per a la salut pública de les emissions, disposara el compliment efectiu del que havia estat acordat de manera unànime pel Ple municipal, és a dir, que mentre no es trobaren a mans de l'Ajuntament informes tècnics avalats o emesos per les màximes autoritats sanitàries oficials que acreditaren la falta de risc per a la salut de les antenes de telefonia mòbil, s'iniciaren els tràmits necessaris perquè, amb urgència, les antenes actualment instal·lades deixaren de funcionar i d'emetre ones”.

CONTAMINACIÓ  
ACÚSTICA

“ Davant la queixa d'un ciutadà que demanava l'actuació de l'Ajuntament de Borriana per les molèsties sonores que provocava un pub en el seu habitatge i atès que els nivells de soroll comprovats des de l'interior de l'habitatge es trobaven molt per damunt dels màxims permesos per l'ordenança municipal corresponent, vam recomanar a l'Ajuntament afectat que ordenara, sense més demora ni dilació, l'execució forçosa de les mesures de policia administrativa previstes legalment per a procurar el compliment efectiu de les mesures correctores que tendixen a aconseguir el respecte dels límits màxims de sonoritat permesos”.



xes, com també la ponderació de la viabilitat de tals implantacions d'acord amb el règim d'usos que s'establisca en la normativa urbanística i/o ambiental municipal.

També s'han suscitat queixes per les molèsties experimentades per l'explotació d'abocadors o pel funcionament de les xarxes municipals d'aigües residuals. El Síndic ha recomanat a les administracions públiques implicades que adopten les mesures preventives i repressives que prescriu la Llei valenciana número 10/2000, de 12 de desembre, reguladora dels residus, i ha instat les autoritats municipals perquè facen tot tipus d'accions dirigides al manteniment i la bona conservació de la xarxa d'aigües residuals, per-

què no es vegen afectats els drets fonamentals anteriorment al·ludits.

A més a més, en este àmbit són freqüents les reclamacions contra l'administració pública, ja que no facilita la informació mediambiental sol·licitada. És destacable el fet que, sovint, l'administració facilita al ciutadà, a través del Síndic, la informació que prèviament li havia denegat per acció o omissió. Esta situació no solament vulnera el termini legal per a facilitar tal informació, sinó que retarda la satisfacció del dret ciutadà i l'obliga que inste l'actuació del Síndic, quan la seua pretensió podria haver estat satisfeta sense que calguera la intervenció d'esta Institució.

## H I S E N D A P Ú B L I C A



**E**n esta matèria, a escala autonòmica, les queixes presentades al·ludixen als impostos sobre transmissions patrimonials, i successions i donacions. També han estat objecte de reclamació les tarifes portuàries i les taxes i la resta d'exaccions sobre el joc.

Quant als recursos dels municipis, han estat nombroses les queixes sobre els tributs propis. En matèria de taxes municipals, s'han referit a les de recollida de brossa i extinció d'incendis, i pel que fa a les contribucions especials, les reclamacions reflectixen discrepàncies amb la liquidació de les quotes per realització d'obres. Per la seua banda, en matèria d'impostos municipals, hem analitzat: l'impost sobre immobles, per errors comesos en fixar el valor cadastral dels immobles i la seua repercussió en la quota que cal pagar, errors sobre el subjecte passiu, la titularitat de l'objecte, etc.; l'impost sobre vehicles de tracció mecànica, per problemes derivats de la potència fiscal dels vehicles que determina la quota que cal pagar i la verificació de determinats requisits per a l'aplicació de les exempcions, particularment de vehicles per a persones

discapacitades; i, finalment, i tot i que en menor mesura, l'impost sobre l'increment de terrenys de naturalesa urbana.

En matèria impositiva, el nombre de queixes ha experimentat un lleuger increment i, quant a això, el Síndic posa de manifest que el sentiment ciutadà que més es deduïx de les queixes rebudes, especialment en els casos d'hisendes locals, és el de l'absència d'un tracte just, perquè l'administració desenvolupa àgilment i puntualment les seues potestats tributàries i, tanmateix, com a contrapartida negativa per al ciutadà, no sempre respon a les sol·licituds, reclamacions i recursos ciutadans o els dona respostes tardanes o inadequades. Així, les queixes denuncien la duplicitat en el cobrament de deutes tributaris, el cobrament de deutes prescrits o la no-devolució d'ingressos indeguts i, en general, el greuge que significa per al ciutadà ser objecte mecànic o informàtic de processos formalitzats per organitzacions burocràtiques. L'administració pública no ha d'oblidar que el procediment tributari té un vessant garantista per al ciutadà.

## DÈBITS CONSTRETS

“ SUMA-Gestió Tributària d'Alacant reclamava a un ciutadà diversos rebuts de l'impost sobre vehicles de tracció mecànica per un vehicle que feia més de deu anys que havia estat lliurat per al desguàs. Una vegada comprovat que el vehicle no era apte per a circular, d'acord amb una resolució de l'Ajuntament d'Alacant que atribuïa plena validesa i efectes probatoris al certificat expedit per una empresa de desguàs, vam recomanar a l'administració afectada que estudiara la possibilitat de revisar els dèbits constrets.”



## ■ EDUCACIÓ



### Assignació de centres

**P**ares d'alumnes continuen denunciant la seua disconformitat amb els barems efectuats pels consells escolars i les comissions municipals d'escolarització, i al·leguen que no es respecta el seu dret a l'elecció de centre, en ser-los assignada una plaça en un centre diferent del que havien assenyalat com a primera opció o perquè no els havia estat assignat cap centre dels que havien elegit.

La majoria de queixes estan en desacord amb els criteris establits per a l'accés als centres docents mantinguts amb fons públics, especialment en els nivells d'educació infantil i primària, ja que l'oferta, encara insuficient, de places per a l'escolarització de nens i nenes en educació infantil comporta la necessitat d'acudir als criteris d'admissió de l'alumnat, legalment estipulats per la normativa educativa.

### Educació especial

**A**ltres queixes es referixen a l'educació especial i la integració d'alumnes amb necessitats educatives especials. Respecte d'això cal assenyalar que la igualtat d'oportunitats en l'exercici del dret a l'educació dels col·lectius de nens desfavorits o més vulnerables requerix una actitud activa per part dels poders públics que la garantisquen.

Tots els nens, independentment de quin siga el seu grau de discapacitat, han de rebre una educació que maximitze tot el seu potencial i qualsevol normativa o pràctica que limite este dret vulnera els articles 2, 23.3 i 28 de la Convenció de les Nacions Unides sobre els Drets de la Infantesa, dels quals es dedueix que, sempre que siga possible, els nens discapacitats han de rebre una educació, juntament amb els nens sense discapacitat, de manera que assolisquen la completa integració social.

Sobre la base de la Convenció citada i del que hi ha previst en la Llei orgànica 1/1990, de 3 d'octubre, d'ordenació general del sistema educatiu, es fa necessari adoptar totes les mesures, tant ordinàries, extraordinàries com pressupostàries, per evitar que la falta de mitjans materials i humans signifiqui, de fet, una vulneració del dret a l'educació, constitucionalment reconegut, en condicions d'igualtat efectiva.

### Adaptació de centres a la LOGSE

**L'**adaptació de l'actual xarxa de centres docents a la LOGSE també genera nombroses queixes. Esta Institució insisteix especialment en la necessitat que s'agiliten les obres de construcció o modificació



## E D U C A C I Ó ■

dels edificis escolars, per evitar que es demore la situació denunciada.

La provisionalitat prolongada compromet no solament la igualtat d'oportunitats, sinó que perjudica la qualitat de l'ensenyament i col·loca els alumnes afectats en situació de desigualtat respecte d'altres, en no disposar de tallers, laboratoris, biblioteques, aules de música i tecnologia, etc.

### Transport escolar

També cal destacar les queixes sobre el transport escolar. El transport escolar gratuït és una prestació vinculada al sistema educatiu, però actualment, es presta exclusivament als alumnes d'ensenyaments obligatoris i se'n veuen privats, entre d'altres, els alumnes d'educació infantil.

### Educació bilingüe

Finalment, cal destacar les queixes de pares d'alumnes disconformes amb la implantació de programes d'educació bilingüe en centres docents ubicats en territoris de predomini lingüístic valencià, però amb alumnes majoritàriament castellanoparlants. Cal no oblidar que estos alumnes tenen dret a utilitzar qualsevol de les dos llengües oficials de la nostra comunitat autònoma i que l'administració pública està obligada a reforçar l'acció del sistema educatiu valencià per evitar les desigualtats derivades de factors socials, culturals, geogràfics o lingüístics, o de qualsevol altra índole, mitjançant l'adopció de totes les mesures que siguen necessàries perquè puguem assolir, en acabar el cicle educatiu, un coneixement oral i escrit de les dos llengües oficials de la Comunitat Valenciana.



## ■ S A N I T A T



**D**urant l'exercici de l'any 2001 s'han fet recomanacions i suggeriments que han tingut gran repercussió en l'opinió pública en matèria d'assistència sanitària extrahospitalària, anestèsia epidural i llistes d'espera i, el que és més important, han estat acceptats per la Conselleria de Sanitat.

D'altra banda, en l'àmbit de la pràctica professional, de vegades s'han denunciat actuacions que podrien implicar tractes inhumans o degradants. Esta Institució suggerix que s'adopten mesures dirigides a aconseguir un tracte als usuaris que se cenyisca al marc constitucional, tant pel que fa a respecte com a dignitat.

### Malalts mentals

**U**n tema especialment preocupant per al Síndic de Greuges és el de l'atenció als malalts mentals i a les seues famílies, que té moltes i molt diverses deficiències. El problema té un doble vessant que obliga l'administració pública a posar en marxa, no solament recursos sanitaris, sinó també assistencials. Les necessitats són molt grans i estan lluny de ser ateses adequadament, per molt que els esforços s'hagen incrementat notablement en els últims anys. Eixa falta notable de mitjans assistencials públics fa que les famílies dels malalts mentals patisquen

la pesada càrrega d'haver de lluitar amb un problema que, per la seua edat o per les seues condicions físiques o econòmiques, no sempre poden atendre. Tot això sense oblidar que, sovint, el malalt mental necessita ajuda per la seua situació d'abandó, i a la vista estan les esgarrifoses xifres que revelen que una gran proporció dels indigents ho són perquè patixen una malaltia mental no tractada.

La situació es torna especialment dramàtica quan es tracta de malalts mentals amb pluripatologies i circumstàncies afegides, com ara la menor edat, l'alcoholisme, la toxicomania o l'agressivitat. Sorprenentment, quan la situació del malalt mental és més greu, les respostes són més febles i es posa com a excusa, per a no prestar una atenció adequada, allò que precisament és un problema afegit. Per això, les recomanacions en estos casos s'han fet en un doble sentit: que es redoblen els esforços quan els problemes són més greus i que es done una resposta integral i coordinada.

Falten, per tant, moltíssims recursos públics per a atendre les necessitats d'este grup social tan vulnerable i necessitat d'empara. Un any més, el Síndic fa una crida a les administracions públiques perquè invertisquen més recursos i esforços en la solució dels problemes d'este col·lectiu i les



## S A N I T A T



seues famílies, que, de vegades, enmig d'un dramàtic silenci i una desesperant solitud, veuen disminuir les seues energies. En qualsevol cas, i per tenir un major coneixement de la situació general de l'assistència als malalts mentals i a les seues famílies, s'ha iniciat una àmplia investigació d'ofici que conclourà amb les recomanacions pertinents.

### Llistes d'espera

Per acabar, en matèria sanitària, els ciutadans continuen denunciant, tot i que en menor mesura, el temps d'espera per a rebre atenció. El Síndic continua insistint en el fet que l'existència de llistes d'espera per a les consultes, el diagnòstic i la prescripció de tractament s'aparta dels principis d'eficàcia i celeritat en què ha d'inspirar-se l'actuació de les administracions públiques.



### ASSISTÈNCIA EXTRAHOSPITALÀRIA

“ Vam suggerir a la Conselleria de Sanitat la millora de l'assistència sanitària extrahospitalària a través de l'increment de les ambulàncies tipus SAMU i, en conseqüència, un major esforç organitzatiu i pressupostari per a dotar la població d'una assistència més eficaç i immediata.”

### ANESTÈSIA EPIDURAL

“ Vam recomanar a la Conselleria de Sanitat l'efectiva implantació de la tècnica de l'anestèsia epidural a fi de ser oferida juntament amb altres tècniques de part, amb la informació i sota el consell mèdic previs, a les embarassades que vagen a centres hospitalaris públics.”

### REPRODUCCIÓ ASSISTIDA

“ Al voltant de les llistes d'espera per a l'aplicació de tècniques de reproducció assistida, es va suggerir a la Conselleria de Sanitat que dotara el sistema de mitjans personals i materials que permeteren atendre la demanda existent, mitjançant l'ampliació de les unitats de reproducció assistida o a través de fórmules de caràcter conjuntural que permeteren augmentar l'activitat assistencial en els centres de la xarxa pública o concertar intervencions amb centres aliens a la mateixa.”

## ■ SERVEIS SOCIALS



### Menors

Les queixes en este àmbit poden dividir-se en dos grans grups: les referides a menors concrets i les referides a problemes genèrics d'este col·lectiu.

En el primer cas, llevat de qüestions molt precises en matèria d'audiència i consentiment, les actuacions de l'administració semblen adequades, ja que no s'ha detectat falta d'intervenció en cap supòsit que calguera o que l'administració no ho fera raonablement.

En el segon cas, la Conselleria de Benestar Social ens ha manifestat la posada en marxa de diversos projectes, com ara el Pla Integral d'Atenció a la Infantesa i l'adequació de la normativa reglamentària autonòmica a les recents modificacions legislatives en matèria d'infantesa, serveis socials i responsabilitat penal dels menors, com també l'increment de la plantilla d'inspectors de serveis socials.

A pesar que el nombre de queixes ha disminuït, el Síndic no oblidia la important funció que ha d'acomplir en la protecció dels drets de la infantesa i la joventut. Per això hem obert quatre queixes d'ofici, tres de les quals són de caràcter genèric i relatives als recursos per a l'aplicació de les mesures que conté la Llei orgànica sobre responsabilitat penal dels menors, als mitjans per a l'adequada aplicació de

la Llei orgànica sobre drets dels estrangers a Espanya pel que fa a menors d'edat i al finançament i seguiment del recurs de família d'acollida. En este últim aspecte hem tingut queixes presentades per diversos ciutadans.

### Discapacitats

Per el que fa a persones amb alguna discapacitat, el Síndic ha rebut queixes de col·lectius que representen interessos d'usuaris de centres ocupacionals i queixes que tenen a veure amb l'existència de barreres arquitectòniques. Així mateix, cal deixar constància dels retards existents a l'hora de qualificar el grau de minusvalidesa pels equips de valoració i orientació, com també que ha estat promulgat el reglament de funcionament d'estos òrgans en l'àmbit de la Comunitat Valenciana.

### Tercera edat i prestacions econòmiques

Les queixes relatives a la tercera edat es referixen a les matèries següents: centres residencials, centres de dia, ajudes per a l'atenció d'ancians en l'àmbit familiar i bo-residència. No s'han apreciat incorrec-



## SERVEIS SOCIALS ■



cions importants en l'actuació de les administracions públiques, encara que sí que hi ha una discrepància raonada amb l'opinió d'esta Institució quant al tractament donat a les rendes amb vista a la concessió de les ajudes per a l'atenció d'ancians en l'àmbit familiar.

Tampoc l'examen de les queixes relatives a prestacions econòmiques ha revelat incompliments greus i importants per les administracions públiques, excepció feta d'algun cas de demora en la resolució d'expedients per prestacions no contributives. En este apartat cal esmentar les queixes interposades per persones que van estar empresonades com a conseqüència de la Guerra Civil espanyola.

## No fumadors

També l'any passat, una associació que defensa els interessos de les persones no fumadores va plantejar, exclusivament, les queixes dedicades a les drogodependències i altres trastorns addictius. L'examen d'estes queixes va evidenciar algunes deficiències en la tasca d'inspecció per part de les diverses administracions públiques, local i autonòmica, que vetlen pel compliment de la normativa sobre l'ús del tabac, unes deficiències que es van solucionar arran del tràmit de la queixa, sense que calguera iniciar expedients sancionadors.

## GUERRA CIVIL

“ Davant les queixes d'alguns ciutadans que havien estat empresonats com a conseqüència de la Guerra Civil espanyola i que, tanmateix, no van ser creditors de les ajudes previstes per la legislació nacional perquè els faltava algun requisit per a això, vam suggerir a l'administració autonòmica valenciana que adoptara mesures que tendiren a procurar les ajudes a les persones que no reuneixen algun dels requisits exigits per la legislació aplicable.”

## MENORS TUTELATS

“ Com a conseqüència de la queixa promoguda per un grup d'educadors d'una residència de menors, es va estudiar el marc legal que regula els aspectes econòmics dels menors custodiats per l'administració autonòmica i es va recomanar a la Conselleria de Benestar Social que elaborara un instrument que regule estos aspectes de manera integral i no solament respecte de les prestacions per fill a càrrec, com també que extremara el seu zel a l'hora d'obtenir i administrar els drets correctament econòmics dels menors.”

## MALALTS MENTALS

“ Davant diverses queixes en què la problemàtica plantejada era la mateixa, la de malalts mentals que, a més, tenien addiccions a substàncies psicotoxiques i alcoholisme, amén de conductes agressives, les administracions implicades, la sanitària i la de serveis socials fonamentalment, ens manifestaven que les competències eren de la contrària i al·legaven que, ara prevalia l'aspecte social, ara el sanitari. Vam recomanar que, independentment d'això i sobre la base dels principis constitucionals de coordinació i eficàcia, donaren un tractament integral als afectats.”

## SUBVENCIONS

“ La queixa d'una ciutadana que mostrava la seua disconformitat amb el fet que els escassos ingressos que va obtenir per la realització d'un treball ocasional li van impedir l'accés a la subvenció pera ajudar a un ascendent ancià al si de la llar familiar. Denunciava que, si les rendes obtingudes, encara que hagueren sigut de major quantia, hagueren procedit de rendiments de capital, la subvenció li hauria estat concedida. Vam suggerir a la Direcció General de Serveis Socials que donara igual tracte a les rendes dels possibles beneficiaris de la subvenció amb independència del seu origen. El suggeriment no va ser acceptat.”

## CENTRES PER A PARALÍTICS CEREBRALS

“ La tramitació d'una queixa va evidenciar l'absència de centres públics adequats per a prestar una atenció integral a menors amb discapacitats psicofísiques greus. La va interposar la mare d'un menor de 16 anys que no podria atendre'l per haver de sotmetre's a una important intervenció quirúrgica. L'administració ens va contestar en un primer moment que no tenia centres per a atendre paralítics cerebrals menors de 16 anys. Aleshores vam fer una recomanació en el sentit que caldria prestar una atenció integral als menors, independentment de la seua edat i discapacitat. La recomanació va ser acceptada i el menor va ser ingressat en un centre.”



## ■ OCUPACIÓ PÚBLICA

### PROCESSOS SELECTIUS

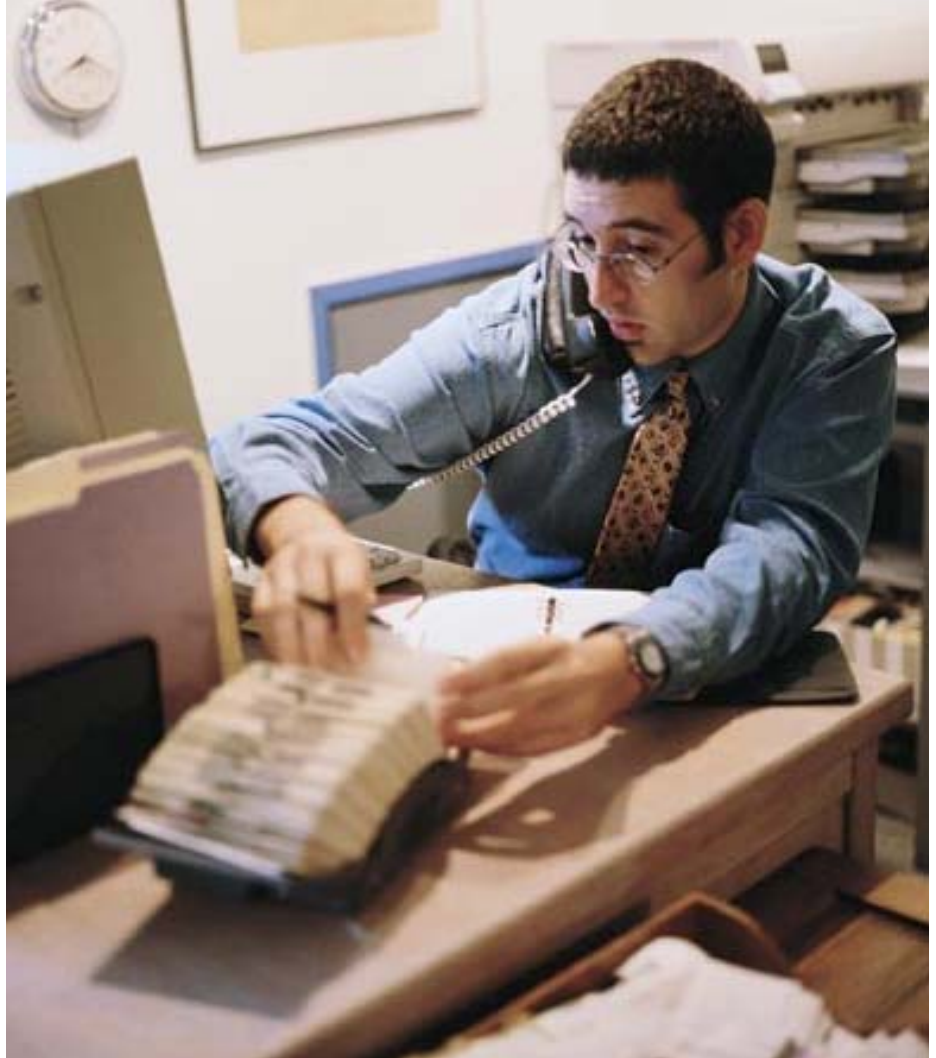
“ L'Ajuntament de València va exigir a l'autora d'una queixa el títol de Llicenciatura en Filologia Francesa, després d'haver superat un procés selectiu, però es tractava d'un requisit que en cap moment del procés se li havia indicat que haguera de complir. Partint del principi de seguretat jurídica, vam concloure que la no-contractació de l'autora de la queixa per part de l'Ajuntament de València trencava el principi de confiança legítima i bona fe que ha de presidir tota relació jurídica, i vam recordar al consistori afectat que els requisits per a accedir a un lloc de treball han de ser posats en relleu des del primer moment del procés selectiu per tal d'evitar, així, situacions de frustració com la descrita.”

### FACULTATIVES EN ESTAT D'GESTACIÓ

“ Després de plantejar-nos si havia de prevaler el dret de les facultatives a quedar exemptes de les guàrdies mèdiques sota la justificació d'un possible risc per a la salut i seguretat o, per contra, les necessitats del servei que podrien argumentar els responsables dels centres sanitaris en què prestaven els serveis, vam suggerir a la Conselleria de Sanitat que fera una interpretació de l'article 2 de l'Ordre de 16 de desembre de 2000, en el sentit de concedir, de forma automàtica, l'exempció de les guàrdies mèdiques a les facultatives embarassades o en període de lactància.”

### MÈRIT I CAPACITAT

“ Els treballadors d'una residència d'ancians van denunciar la discriminació de què eren objecte respecte dels treballadors d'institucions sanitàries, en l'accés a l'ocupació pública i a les borses de treball de les institucions sanitàries de la Conselleria de Sanitat. Vam considerar que no estava suficientment justificada la desigualtat que existia en el moment de valorar els mèrits, quan les funcions i la titulació del personal eren les mateixes, per la qual cosa vam recomanar a la Conselleria de Sanitat que, en futures convocatòries de formació de borses de treball i d'accés per a prestar serveis en institucions sanitàries, es reconegueren com a mèrit els serveis prestat en institucions sociosanitàries, públiques o privades, sempre que les titulacions, categories, funcions i competències foren similars a les del personal que presta serveis en institucions exclusivament sanitàries.”



Continuen arribant al Síndic queixes que, de vegades, revelen que les administracions públiques no respecten escrupolosament els principis de mèrit i capacitat i, per això, el Síndic continua insistint que en els processos de selecció per a l'accés a una ocupació pública o a un lloc de treball en les administracions públiques, el respecte d'estes condicions és un deure ineludible.

En este sentit, es fa especial insistència quan es tracta de les borses de treball, en què hem mantingut la línia iniciada en anys anteriors de donar compte de les quatre borses que, segons el nostre parer, són les més rellevants: la de la Conselleria de Cultura i Educació, la d'institucions sanitàries, la de la

Conselleria de Justícia i Administracions Públiques i altres borses (en este últim apartat s'inclouen les dels ens locals i les universitats públiques valencianes).

Cal destacar, finalment, l'important nombre de queixes relatives als processos de promoció interna iniciats per l'administració de la Generalitat Valenciana. Des d'esta Institució considerem la promoció interna com una manifestació selectiva que ha de respondre a una font més d'enriquiment de la selecció, una via més per a buscar la persona més adequada que satisfaga els requeriments del lloc de treball. La promoció interna ha de respondre a una política estructurada i planificada de promoció i carrera dins les administracions públiques.

## ALTRES SERVEIS PÚBLICS LOCALS

**D**e totes les queixes referides a les matèries recollides en este apartat (proveïment d'aigua potable, obres públiques i vies urbanes, recollida de residus sòlids urbans, neteja pública, sanitat local, transport urbà, subministrament de gas, piscines municipals, serveis funeraris, ordenació i control del trànsit urbà, festes i platges, béns locals, etc.) cal destacar, d'una banda, l'important augment de les queixes relacionades amb reclamacions de responsabilitat patrimonial per actuacions o omissions de l'administració que causen danys o perjudicis als particulars i, d'una altra banda, la persistent demanda de serveis urbanístics —aigua potable, clavegueram, pavimentació, enllumenat i neteja de les vies públiques— que sol·liciten els veïns d'urbanitzacions i edificacions que són habitades, amb llicència de primera ocupació o sense, i que no tenen la urbanització adequada i a la qual tenen dret, segons es reconeix en l'article 18, número 1, apartat g), de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local, i així mateix s'habilita per als veïns la pos-

sibilitat de presentar reclamacions contra el pressupost municipal, per ometre el crèdit necessari per al compliment d'obligacions exigibles a l'entitat local, en virtut del precepte legal (article 151 de la Llei 39/1988, de 28 de desembre, reguladora de les hisendes locals).

Esta mancança de serveis bàsics per a la convivència humana resulta insatisfactòria no solament per al ciutadà, qui la considera molt injusta en haver de pagar tots els anys el corresponent impost sobre béns immobles sense rebre eixos serveis bàsics i essencials, sinó també per a la pròpia administració municipal, la qual, a pesar d'haver consentit en major o menor mesura l'edificació sense urbanització i entendre que el finançament d'eixos serveis hauria d'haver estat assumit al moment oportú pel constructor o promotor immobiliari, es troba amb serioses dificultats tècniques (llunyania del nucli urbà) i econòmiques (elevats costos de les obres d'urbanització i recursos econòmics municipals limitats) per a garantir el dret a un habitatge digne.



### CLAVEGUERAM

“ Davant la queixa promoguda per una comunitat de veïns contra l'Ajuntament de Sueca pels danys i perjudicis produïts en els seus habitatges pel deficient funcionament del servei municipal de clavegueram, vam recomanar a l'Ajuntament esmentat que fera les reparacions necessàries en la xarxa municipal de clavegueram per evitar que es continuaren produint inundacions i que, amb els tràmits oportuns previs, indemnitzara els danys causats i degudament acreditats.”

### SERVEIS MUNICIPALS OBLIGATORIS

“ Davant la queixa d'un ciutadà que exigia a l'Ajuntament de l'Alfàs del Pi que pavimentara, posara vorades a les voravies i que realitzara l'enllumenat públic i el clavegueram del carrer en què s'ubicava el seu habitatge, i atés que, no solament tots els municipis han de prestar estos serveis, sinó que, a més, els veïns tenen dret a exigir l'existència i la prestació dels mateixos i poden presentar reclamacions contra el pressupost municipal per ometre el crèdit necessari per al compliment d'obligacions exigibles a l'entitat local, vam recomanar a la corporació afectada que habilitara la partida corresponent en el pressupost municipal de l'any 2002, a fi d'executar les obres necessàries per a garantir unes condicions mínimes de seguretat de la via pública i de salubritat.”

### PROVEÏMENT D'AIGUA POTABLE

“ Davant la queixa d'un ciutadà disconforme amb el deute que se li reclamava per un consum d'aigua que considerava excessiu i atés que, després de l'oportuna investigació, es van plantejar dubtes sobre la realitat del consum, vam suggerir a l'Ajuntament d'Agost que, fent ús de la facultat de control i fiscalització de l'actuació del concessionari del servei de subministrament d'aigua potable, disposara la conveniència de valorar la possibilitat d'anul·lar el deute reclamat, siga per prescripció, siga per haver-se comés un error en la lectura del consum facturat.”



## ■ ÚS DEL VALENCIÀ

### RELACIÓ AMB L'ADMINISTRACIÓ EN VALENCIÀ

“ Vam recomanar a l'Ajuntament d'Alfarp que adoptara totes les mesures i els mitjans que foren necessaris per a estendre l'ús oficial del valencià, en condicions d'igualtat amb el castellà, en totes les actuacions del consistori i que es respectara el dret dels interessats a dirigir-se i obtenir resposta en la llengua oficial que trien.”

### BILINGÜISME EN DOCUMENTS OFICIALS

“ Vam recordar a la Conselleria de Medi Ambient el deure legal d'adaptar les seues estructures a la situació de cooficialitat instaurada per la Constitució Espanyola i l'Estatut d'Autonomia que imposa als poders públics radicats en el territori autonòmic l'obligació de conèixer i usar les dos llengües oficials, el valencià i el castellà, sense que puga prevaler l'una sobre l'altra, i que havia d'elaborar tots els documents oficials de forma bilingüe”.



**L**a Llei 4/1983, de 23 de novembre, d'ús i ensenyament del valencià, tracta de superar la relació de desigualtat existent entre les llengües oficials de la Comunitat Valenciana i disposa actuacions necessàries a fi d'impulsar l'ús del valencià en la societat.

Tanmateix, el valencià, la nostra llengua, ha estat freqüentment utilitzat com a motiu de discòrdia entre els ciutadans que habiten la Comunitat Autònoma; és per això que es fa necessari adoptar totes les mesures que calguen per a promocionar-ne l'ús en tots els nivells i rescatar la nostra llengua de la situació de baixa implantació en què encara es troba en l'esfera pública. A això contribuirà, sens dubte, la

constitució de l'Aca-dèmia Valenciana de la Llengua, una institució que té per funció determinar i elaborar, si escau, la normativa lingüística de l'idioma valencià, i que entre les seues altes competències es troba la de “vetlar per l'ús normal del valencià i defensar la seua denominació i entitat”.

Durant l'exercici 2001 els ciutadans valencians han tornat a dirigir-se al Síndic de Greuges i han demanat la nostra intervenció i mediació davant l'administració pública perquè els seus drets lingüístics estiguen plenament garantits, i amb això han donat lloc a recomanacions i recordatoris des del més absolut respecte als drets dels ciutadans, siga quina siga la seua llengua habitual, el castellà o el valencià.

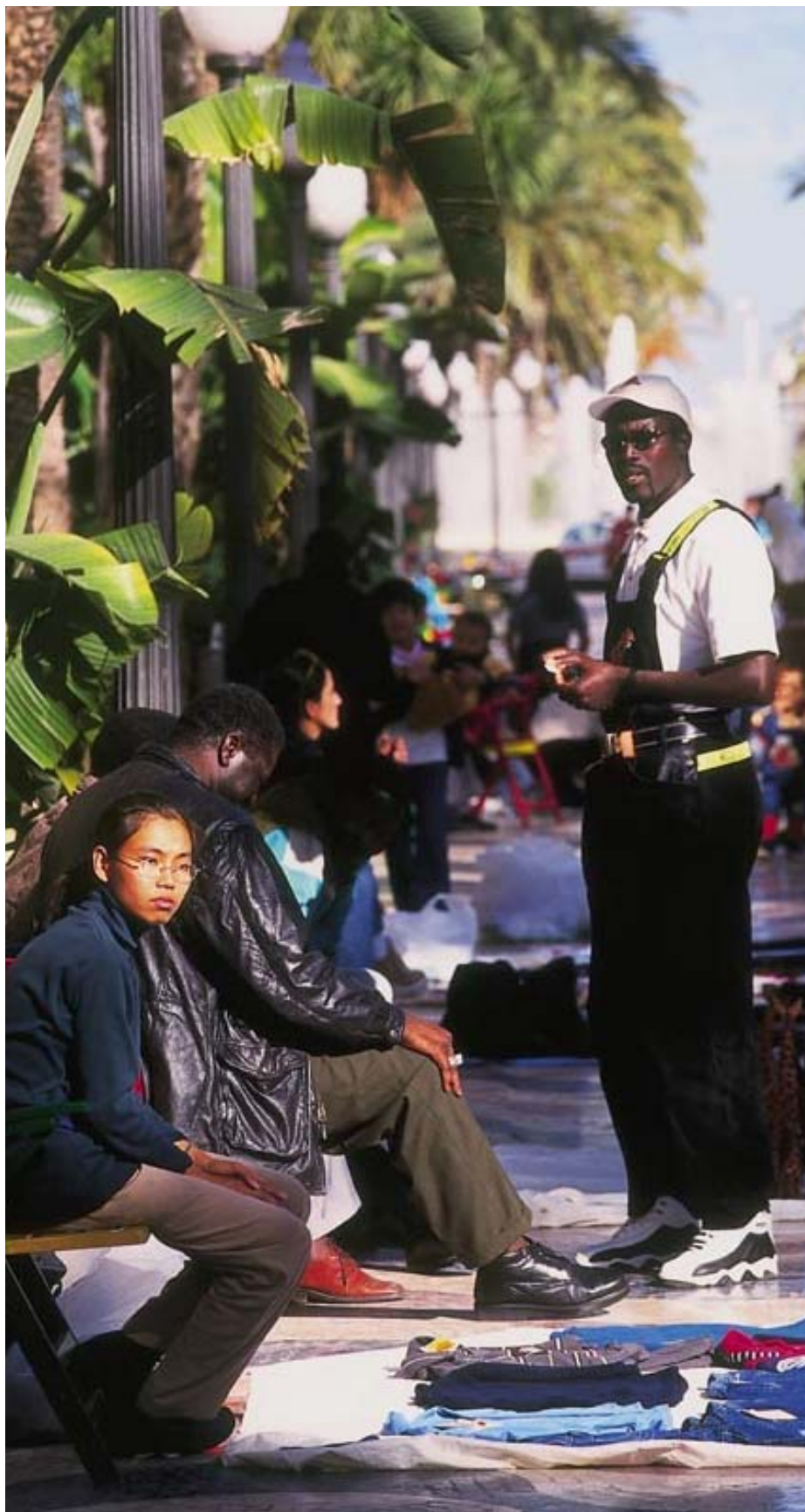


## E S T R A N G E R S ■

**E**l criteri seguit quant a les queixes presentades davant el Síndic de Greuges, relatives a l'aplicació de la política d'immigració per part de l'administració estatal, és remetre-les, òbviament, al Defensor del Poble, juntament amb les consideracions que s'estimen necessàries respecte dels assumptes plantejats. De vegades, però, a causa de la necessitat urgent dels ciutadans, generalment no comunitaris, que es dirigeixen al Síndic de Greuges, ens vam posar en contacte amb l'administració competent a fi de resoldre amb caràcter immediat l'assumpte plantejat o vam fer gestions puntuals per a donar una via de solució ràpida.

A Espanya, igual com en altres països de la Unió Europea, hi ha una considerable immigració il·legal que beneficia els traficants ben organitzats i els empresaris sense escrúpols. Per evitar la marginació, la pobresa i l'explotació laboral, i que les ja precàries condicions de vida de la població immigrant s'agreugen i es facen cròniques, cal la normalització documental d'esta població, ja que d'això depén que puguem exercir plenament els drets que la nostra Carta Magna els reconeix, com ara l'accés als recursos socials, sanitaris, educatius, laborals, d'habitatge, etc. i que de cap manera estan vedats als immigrants. És per això que diversos països europeus, entre els quals es troba Espanya, han recorregut a mesures de regularització o d'amnistia d'eixa immigració il·legal.

A la Comunitat Valenciana, a més a més, es va subscriure, amb data 25 d'abril de 2001, un Acord entre la Delegació del Govern a la Comunitat Valenciana i el moviment associatiu a favor de la immigració, amb la finalitat de contribuir a solucionar la urgent i difícil situació de la població immigrant en la nostra Comunitat Autònoma, a través d'una comissió tècnica paritària, formada per representants del moviment associatiu a favor dels immigrants i per tècnics de l'administració general de l'Estat



## ■ E S T R A N G E R S



adscrits a la Delegació del Govern en la nostra Comunitat, com a òrgan competent en matèria d'exempcions de visat, autoritzacions i permisos de treball i residència de ciutadans estrangers, i així donar compliment a l'article 69 de la Llei d'estrangeria, que expressament determina el suport dels poders públics als sindicats, les organitzacions empresarials i les organitzacions no governamentals que afavorisquen la integració social dels immigrants. De conformitat amb la funció mediadora que l'apartat 5é d'este article atribueix al Síndic de Greuges, i després d'assabentar-nos que el procés extraordinari per a la regularització d'immigrants acabaria el 31 de juliol de 2001, en entrar en vigor el Reglament de la Llei d'Estrangeria, vam dur a terme nombrosos contactes amb les parts firmants del citat Acord, i fonamentalment amb la Delegació del Govern a la Comunitat Valenciana a fi d'encarir-la perquè, en el marc de les seues competències i amb criteris de màxima generositat, arbitrara totes les mesures que foren necessàries per a concloure el procés de regularització i que no escatimara en mitjans materials i humans per a resoldre amb promptitud tots els expedients d'immigrants que hagueren estat formalitzats durant el procés

obert a este efecte.

Es va acordar l'obertura de diligències informatives per fer un seguiment de les queixes que es van presentar davant esta Institució pel moviment associatiu i sindical com a conseqüència del tancament del procés de regularització d'immigrants.

Estes queixes, de conformitat amb la Llei reguladora del Síndic de Greuges, que limita la seua actuació a la supervisió de les administracions públiques valencianes, van ser remeses al Defensor del Poble, juntament amb la documentació complementària.

Ens vam dirigir a la Delegació del Govern per invocar la funció mediadora del Síndic de Greuges, a fi de demanar informació sobre els expedients presentats davant les oficines d'estrangeria radicades a la Comunitat Valenciana o sobre els terminis en què previsiblement estaria conclòs el procés.

Atés l'escrit del Síndic de Greuges, la Delegació del Govern a la Comunitat Valenciana ens va informar sobre l'estat dels processos extraordinaris i les mesures implementades per a agilitar la gestió administrativa en les oficines d'estrangers, de la qual cosa vam donar compte a les organitzacions que van intervenir en l'Acord esmentat abans.

# ESTADÍSTICA

## DADES PRINCIPALS DE LA GESTIÓ DEL SÍNDIC DE GREUGES

### 1. ACTUACIONS DEL SÍNDIC DE GREUGES

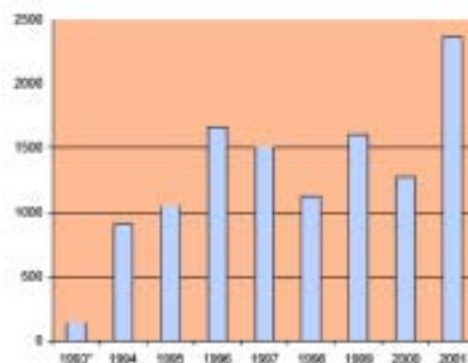
#### 1.1. Nombre de reclamacions dirigides al Síndic de Greuges el 2001

|                                                         |              |             |
|---------------------------------------------------------|--------------|-------------|
| Queixes ateses pel Servei d'Assessors al Ciutadà        | 2.360        | 50%         |
| Queixes que han donat lloc a la incoació de l'expedient | 2.359        | 50%         |
| Queixes iniciades d'ofici                               | 9            | 0%          |
| <b>Total de queixes</b>                                 | <b>4.728</b> | <b>100%</b> |



#### 1.2. Evolució de les queixes amb expedient

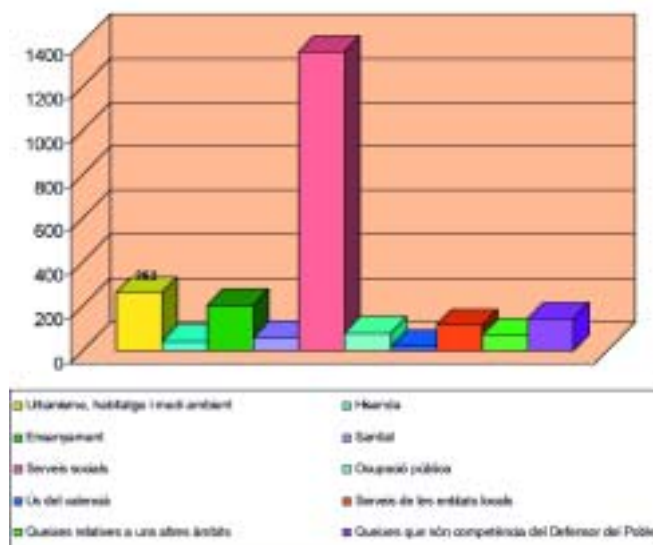
|       | Nre. de queixes |
|-------|-----------------|
| 1993* | 143             |
| 1994  | 900             |
| 1995  | 1.048           |
| 1996  | 1.663           |
| 1997  | 1.509           |
| 1998  | 1.131           |
| 1999  | 1.606           |
| 2000  | 1.280           |
| 2001  | 2.368           |



\*La xifra consignada l'any 1993 correspon als primers mesos de funcionament de la Institució.

#### 1.3. Matèries de les queixes formulades el 2001

|                                                    | Nre.         | %           |
|----------------------------------------------------|--------------|-------------|
| Urbanisme, habitatge i medi ambient                | 263          | 11%         |
| Hisenda                                            | 45           | 2%          |
| Ensenyament                                        | 208          | 9%          |
| Sanitat                                            | 60           | 3%          |
| Serveis socials                                    | 1357         | 57%         |
| Ocupació pública                                   | 80           | 3%          |
| Ús del valencià                                    | 20           | 1%          |
| Serveis de les entitats locals                     | 116          | 5%          |
| Queixes relatives a uns altres àmbits              | 73           | 3%          |
| Queixes que són competència del Defensor del Poble | 146          | 6%          |
| <b>Total</b>                                       | <b>2.368</b> | <b>100%</b> |



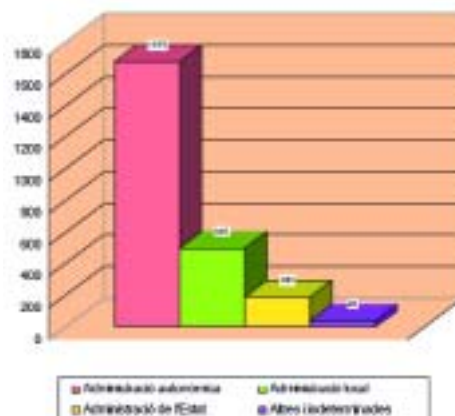


## ESTADÍSTICA

### 1.4. Administracions que han sigut objecte de queixes i de les nostres investigacions

#### 1.4.1. Classificació per administració afectada i nombre de queixes

|                          |              |
|--------------------------|--------------|
| Administració autonòmica | 1675         |
| Administració local      | 501          |
| Administració de l'Estat | 191          |
| Altres i indeterminades  | 41           |
| <b>Total</b>             | <b>2.408</b> |



### 1.5. Manera com ha acabat la tramitació de les investigacions tancades durant l'any 2001

|                                                         | Nre.       | %           |
|---------------------------------------------------------|------------|-------------|
| Resulta favorable als drets del ciutadà                 | 558        | 69%         |
| Consideració correcta de l'actuació pública investigada | 205        | 25%         |
| Suspensió per litispendència                            | 46         | 6%          |
| Hostilitat                                              | 4          | 0%          |
| <b>Total</b>                                            | <b>813</b> | <b>100%</b> |



### 1.6. Procedència de les queixes amb expedient

a) Per la comunitat d'origen

|                             | Nre.         | %           |
|-----------------------------|--------------|-------------|
| Comunitat Valenciana        | 2.319        | 98%         |
| Altres comunitats autònomes | 34           | 1%          |
| Altres països               | 6            | 0%          |
| Queixes d'ofici             | 9            | 0%          |
| <b>Total</b>                | <b>2.368</b> | <b>100%</b> |



b) Distribució de capitals/resta de municipis de cada província

|                       | Nre.        |
|-----------------------|-------------|
| Alacant capital       | 175         |
| Resta de la província | 341         |
| <b>Total Alacant</b>  | <b>516</b>  |
| Castelló capital      | 12          |
| Resta de la província | 45          |
| <b>Total Castelló</b> | <b>57</b>   |
| València capital      | 128         |
| Resta de la província | 1618        |
| <b>Total València</b> | <b>1746</b> |



El Síndic de Greuges, el Sr. Bernardo del Rosal, amb els dos Adjunts i el personal integrant de la Institució.



# EL SÍNDIC. EL DEFENSOR DE TOTS

El Síndic de Greuges és el Defensor del Poble de la Comunitat Valenciana. Des d'una completa independència, la seua missió és vetlar pel compliment i respecte dels drets i les llibertats que assistixen la persona.

Davant l'Administració local i autonòmica, el Síndic és el defensor dels teus drets.







Per a més informació

**900 21 09 70**

**De dilluns a divendres,  
de 9.00 a 15.00 h. i de  
17.00 a 19.00 h.**

**Dissabtes de 10.00 a 12.00 h.**

**[www.sindicdegreuges.gva.es](http://www.sindicdegreuges.gva.es)**

**e-mail: [consultas\\_greuges@gva.es](mailto:consultas_greuges@gva.es)**

**Oficina d'Atenció al Ciutadà**

**C/ Pasqual Blasco núm. 1  
03001 - Alacant**

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