

El Síndic Informa

Informe a les Corts Valencianes 2002 **Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana** Edició divulgativa

Urbanisme i habitatge	4	Sanitat	11	Serveis locals	17
Medi ambient	6	Serveis socials	13	Ús del valencià	18
Hisenda pública	8	Atenció sociosanitària	15	Queixes iniciades d'ofici	19
Educació	9	Ocupació pública	16		



■ PRESENTACIÓ



El Sindic lliura l'Informe Anual 2002 al President de les Corts Valencianes.

El 27 de novembre de 2003, el síndic va lliurar a les Corts Valencianes l'Informe Anual corresponent a les seues actuacions durant l'any 2002, i així va donar compliment al que estableix l'article 31 de la Llei de la Generalitat Valenciana, 11/1988, del Sindic de Greuges, que obliga el defensor del poble de la Comunitat a una periòdica i anual rendició de comptes al Parlament del qual és comissionat. L'Informe complet ha estat publicat en el *Butlletí Oficial de les Corts Valencianes*, número 28, fascicles I i II, VI legislatura, 26 de gener de 2004, i, igualment, ja pot ser consultat en la pàgina web del Sindic de Greuges, en l'adreça www.sindicdegreuges.gva.es, dins l'apartat "Informes i publicacions" de l'índex de la pàgina.

Per segona vegada consecutiva, el Sindic de Greuges publica esta edició divulgativa de l'Informe anual perquè tots els ciutadans que no vulguen o no necessiten consultar l'Informe complet

puguen, tanmateix, tenir una informació tan clara i certa com siga possible sobre l'activitat que realitza esta Institució; per tant, este quadern que el lector està consultant constituïx un instrument més per a apropar la Institució als ciutadans a fi que estos sàpien i coneguen que tenen un recurs important a la seua disposició per a solucionar els problemes que hagen pogut tenir amb l'Administració pública, autonòmica o local de la Comunitat Valenciana i que signifiquen possibles vulneracions dels seus drets. El Sindic és una Institució al servei del ciutadà i compromesa amb la defensa dels seus drets, i totes les persones que treballem ací ho fem amb plena consciència d'això i amb una completa vocació de servei.

Bernardo del Rosal Blasco
Sindic de Greuges

SUMARI

QUEIXES A INSTÀNCIA DE PART



Urbanisme i habitatge4



Medi ambient6



Hisenda pública8



Educació9



Sanitat11



Serveis socials13



Atenció sociosanitària15



Ocupació pública.....16



Serveis locals17



Ús del valencià18

QUEIXES INICIADES D'OFICI

Urbanisme, habitatge i medi ambient - serveis socials - Sanitat.....19

Atenció socio-sanitària - Serveis locals20

QUEIXES A INSTÀNCIA DE PART

URBANISME I HABITATGE



Conservació de béns protegits

En matèria d'urbanisme, és just destacar l'important nombre de queixes que, durant l'any 2002, han estat promogudes per ciutadans i col·lectius amb la finalitat de conservar i preservar el patrimoni històric, artístic i cultural. La sensibilitat ciutadana en esta matèria ens ha sorprès gratament.

En l'estudi d'estes queixes, i per resoldre les demandes ciutadanes, sovint hem conclòs que, com a requisit imprescindible i no sempre concurrent, cal que hi haja una coordinació entre la normativa urbanística dels instruments de planejament municipal, concretament, dels plans generals, i el règim establert en la Llei valenciana 4/1998, d'11 de juny, del patrimoni cultural valencià.

IL·LÍCITS URBANÍSTICS

“ Davant la queixa d'una associació de veïns de Castelló que denunciava la realització d'unes obres presumptament il·legals, consistents en l'obertura d'una rasa per a reixat, vam recomanar a l'Ajuntament d'aquella localitat que, amb la comprovació prèvia pels tècnics municipals de la naturalesa i l'entitat de les obres denunciades, establira, si esqueia, la incoació dels oportuns expedients de restauració de la legalitat urbanística i el sancionador”.

DENEGACIÓ D'INFORMACIÓ URBANÍSTICA

“ Una associació de veïns de Novelda, afectada per una actuació urbanística projectada, denunciava que l'Ajuntament els havia denegat la informació urbanística que havien sol·licitat en la forma escaient. Vam recordar a la Corporació el deure, legalment establert, de facilitar, tan prompte com fóra possible, la informació sol·licitada, ja que la petició complia els requisits establerts per la legislació aplicable”.

BÉNS PROTEGITS

“ La queixa d'una associació de veïns de San Miguel de Salinas (Alacant) demanava que l'Ajuntament executara les actuacions necessàries per a impedir qualsevol actuació que perjudicara els valors del forn de guix interior de “Las Zahúrdas”, com a bé inclòs en el Catàleg de Béns i Espais Protegits, i per a protegir este bé amb les adequades garanties que li atorga la Llei. Vam recomanar a la Corporació i a la Conselleria de Cultura que adoptaren, sense més demora, les mesures escaients per a garantir l'adequada protecció i conservació del forn, cobert i danyat per l'abocament d'enderrocs”.

QUEIXES A INSTÀNCIA DE PART

URBANISME I HABITATGE ■

DEMORA EN
L'ADJUDICACIÓ
D'HABITATGES

“L'excessiu retard que s'estava produint en l'adjudicació de l'habitatge de promoció pública que un ciutadà tenia demanat des de feia dos anys, va motivar una queixa en la qual vam recomanar a la Conselleria d'Obres Públiques, Urbanisme i Transport que, una vegada que l'interessat presentara tots els documents necessaris i es fera el barem de la seua sol·licitud, es resolguera, dins el termini més breu possible, l'expedient d'adjudicació de l'habitatge (ja siga per concedir-lo, ja siga per denegar-lo) i, si escau, que el tornaren a posar en llista d'espera”.

En altres casos, el problema no ha estat tant l'absència de coordinació de la normativa urbanística dels instruments de planejament amb la legislació autonòmica, com la falta d'una actuació diligent i eficaç per part de les administracions públiques competents, quan la seua intervenció seria essencial per a satisfer les demandes ciutadanes.

Gestió urbanística

D'altra banda, una vegada més, igual com en anys anteriors, destaca el significatiu nombre de queixes relatives a l'exercici de la potestat de gestió urbanística i, concretament, al perjudici socioeconòmic que produeix al ciutadà l'aplicació, per part dels ajuntaments, de la Llei valenciana 6/1994, reguladora de l'activitat urbanística.

Les queixes consideren excessivament privilegiada i, fins i tot abusiva, la posició jurídica de l'urbanitzador, que pot executar l'obra urbanitzadora sense tenir la condició de titular dominical dels immobles. També consideren excessivament costosa la legítima defensa de la titularitat dominical davant les pretensions de l'urbanitzador i de l'ajuntament actuant, atés el règim expropiatori i reparcel·lador previst i les elevades quanties de les quotes d'urbanització que cal satisfer sense tenir una informació inicial fiable sobre estes.

Es demana més informació per part dels ajuntaments competents perquè els propietaris de sòl puguin constituir-se en agrupacions d'interés urbanístic i, així, participar en els procediments de gestió urbanística en legítima concurrència amb altres alternatives.

Planejament urbanístic

També genera problemes la flexibilització dels procediments de revisió, modificació i homologació dels instruments de planejament aplicables, previstos en la Llei 6/1994, que produeix, de vegades, una sensació d'insegure-

tat jurídica al ciutadà, qui comprova que, en el curt espai temporal des que va adquirir la seua parcel·la, la classificació i qualificació urbanística d'esta ha estat modificada o se n'ha ultimat l'ordenació urbanística sense tenir-ne coneixement per falta d'informació. En este últim aspecte, cal ressaltar l'eficàcia que ha demostrat la labor d'esta Institució quant als expedients de queixa referits a la informació urbanística i als il·lícits urbanístics, ja que la nostra intervenció sol ser determinant per a restablir els drets dels ciutadans.

Quant al disseny de la Llei 6/1994, correspon a les Corts Valencianes reflexionar sobre la necessitat o no de modificar-la a fi de fer compatible el desenvolupament urbanístic amb el màxim respecte als drets fonamentals dels ciutadans.

Finalment, en matèria urbanística, hem reiterat la necessitat que les corporacions locals siguen extremadament escrupoloses en el respecte als drets ciutadans i que garantisquen que estos puguin expressar les seues posicions durant les fases d'informació pública dels instruments de planejament. Per això, sempre insistim en el fet que les esmentades administracions públiques han de ser especialment diligents a comunicar als ciutadans interessats la resposta, degudament motivada, sobre les seues al·legacions.

Habitatge

Per acabar, en matèria de drets que afecten l'habitatge, el percentatge de queixes més elevat es dirigeix a actuacions de l'Institut Valencià de l'Habitatge, si bé, per regla general, no hem constatat vulneracions dels drets fonamentals dels ciutadans, ja siga perquè l'Administració pública va resoldre l'objecte de la queixa, ja siga perquè la seua actuació havia estat jurídicament correcta.



QUEIXES A INSTÀNCIA DE PART

MEDI AMBIENT

Contaminació acústica

En matèria mediambiental, durant l'any 2002, el principal nombre de queixes interposades pels ciutadans al·ludixen, novament, a la contaminació acústica que generen activitats industrials, comercials o d'oci frontereres als habitatges o els aparells d'aire condicionat col·locats a les façanes, que incideixen en les condicions d'habitabilitat d'aquells. Les queixes denuncien la passivitat dels ajuntaments competents a l'hora de detectar i controlar les fonts generadores d'esta contaminació.

Durant la tramitació dels expedients de queixa, esta Institució ha constatat l'existència d'ajuntaments que volen solucionar els problemes denunciats pels seus veïns, però també ha observat, amb bastant preocupació, com altres autoritats locals de la nostra Comunitat Autònoma es desentenien quant a les fonts origen del problema i n'hi ha una falta de control, cosa que demostra insensibilitat cap als drets dels seus veïns, els quals es troben condemnats a viure en condicions pèssimes, en termes de qualitat de vida; una cosa inaccep-

table en un Estat social i democràtic de dret.

Cal tenir present que el Tribunal Suprem, basant-se en dades de l'OMS, ha afirmat que l'exposició reiterada no permanent durant un període no necessàriament superior a 9 mesos, limitada als caps de setmana, com també l'exposició a determinats nivells de soroll durant 4 nits seguides, pot causar afectacions perjudicials per a la salut física i psíquica, les quals són més greus encara, si és possible, en el cas dels nens, als quals pot produir trastorns en la conducta, i en el cas de les dones embarassades, ja que pot interferir en el seu embaràs i originar un part prematur a més de sotmetre el fetus a estrès (STS núm. 52/2003, de 24 de febrer de 2003). Tot això sense esmentar les diverses declaracions internacionals en què el soroll és qualificat com un agent contaminant nociu per a l'ésser humà i la preocupació que la Unió Europea demostra sobre la protecció del ciutadà davant el soroll.

D'altra banda, el conflicte amb altres drets que, de vegades, és al·legat com a justificació de l'absèn-

CONTAMINACIÓ ACÚSTICA

“ Davant la queixa d'una associació de veïns del barri del Carme de València a causa dels sorolls

generats en la via pública per usuaris dels nombrosos locals d'oci que es concentren en este barri, vam recomanar a l'Ajuntament que, respecte de la zona afectada, s'extremaren encara més les mesures adoptades fins ara per preservar el dret al descans dels veïns i que es valorara, raonadament, la conveniència de limitar l'horari general de tancament, evitar l'atorgament de noves llicències al barri per a este tipus d'establiments, mantenir la vigilància policial i instal·lar aparells permanents d'enregistrament de so”.

DEFICIENT QUALITAT DE L'AIGUA

“ La deficient qualitat de l'aigua subministrada als seus habitatges va motivar la queixa d'una associació

de veïns del Campello (Alacant) en la qual vam recomanar a l'Ajuntament que mantinguera una vigilància constant en l'anàlisi i el control de l'aigua per evitar riscos contra la salut pública i garantir-ne la potabilitat, fins que s'aconseguira la connexió de la infraestructura existent a la xarxa general del subministrament d'aigua potable”.



QUEIXES A INSTÀNCIA DE PART

MEDI AMBIENT ■



cia de solució als problemes generats per este tipus de contaminació, com ara la llibertat d'empresa o l'oci, no té fonament, atés que té un rang constitucional menor, reconegut pel nostre Tribunal Superior de Justícia, el qual els considera supeditats a altres drets com ara el descans, la salut, la intimitat i el medi ambient.

Per tot el que hem dit més amunt, hem requerit els ajuntaments perquè extremen el rigor en l'aplicació de la legislació vigent per a la concessió i el control de les llicències d'obertura que legitimen el funcionament d'estes activitats, i que adopten amb eficàcia i celeritat les mesures previstes en l'ordenament jurídic vigent que eviten la implantació i el funcionament irregulars d'estes activitats, com també la ponderació de la viabilitat d'estes implantacions segons el règim d'usos que s'establisca en la normativa urbanística i/o ambiental municipal.

En un elevat percentatge de queixes, la nostra intervenció ha aconseguit que els ajuntaments competents adopten les resolucions pertinents per a pal·liar o solucionar la proble-

màtica ambiental, però no podem deixar d'apel·lar les autoritats municipals que tenen en els seus municipis este tipus de problemàtica, a fi que extremen el zel en el compliment de les normes legals vigents i siguin extremadament sensibles als patiments que sofririen molts dels seus veïns per este tipus de contaminació.

Informació mediambiental

Finalment, tal com indicàvem en l'Informe anterior, en l'Informe actual veiem que s'han repetit les reclamacions contra l'Administració pública per falta d'informació mediambiental sol·licitada. Novament posem de manifest el fenomen que sol donar-se en estos casos, consistent que l'Administració atén la sol·licitud ciutadana, arran de la nostra intervenció, amb la qual cosa s'ha perdut temps de satisfacció del dret ciutadà, s'han generat tràmits innecessaris i s'han vulnerat les normes que sotmeten a termini la resposta de l'Administració.

QUEIXES A INSTÀNCIA DE PART

■ HISENDA PÚBLICA

En matèria impositiva, el nombre de queixes ha experimentat un lleuger increment i, respecte d'això, igual com hem fet altres vegades, des del Síndic posem de manifest que el sentiment ciutadà que més es deduïx de les queixes rebudes, especialment en els casos d'hisendes locals, és el d'absència d'un tracte just, perquè si bé és cert que l'Administració desenvolupa àgilment i puntualment les seues potestats tributàries, com a contrapartida, no sempre contesta les sol·licituds, reclamacions i recursos ciutadans o els dóna respostes tardanes o inadequades.

Tributs locals

En matèria tributària local, esta Institució vigilarà, d'ara endavant, la correcta aplicació per part de les corporacions locals valencianes de les modificacions introduïdes per la Llei 51/2002 en la Llei reguladora de les hisendes locals. Tanmateix, i al marge d'això, l'any 2002, en matèria de l'IBI, hem recomanat a diversos ajuntaments que extremen al màxim els deures legals que s'extrauen de l'article 42 de la Llei 30/1992, de 26 de desembre; i, en matèria de l'impost de vehicles de tracció mecànica, hem recomanat que s'aplique l'exempció de l'impost esmentat en els termes legalment previstos i que, en aquelles actuacions en què es pague

l'import dels deutes tributaris, l'Administració tributària considere que s'ha fet el pagament en la data efectiva de pagament i no en la que este és rebut per l'Administració tributària.

Tributs autonòmics

En l'àmbit de la hisenda autonòmica destaquem les queixes que afecten l'impost de transmissions patrimonials i, tot i que en menor mesura, les relatives a les tarifes portuàries, les taxes d'ITV i el cànon de sanejament d'aigua. Entre altres qüestions, hem recomanat a l'Administració tributària valenciana que faça tot tipus d'activitats tendents a facilitar als contribuents el compliment de les seues obligacions i que, en les cartes de pagament que emet la Conselleria d'Economia i Hisenda, d'ara endavant, es liquiden, juntament amb el principal del deute, els interessos de demora, a fi d'evitar retards innecessaris en la retirada de les garanties prestades pels ciutadans.

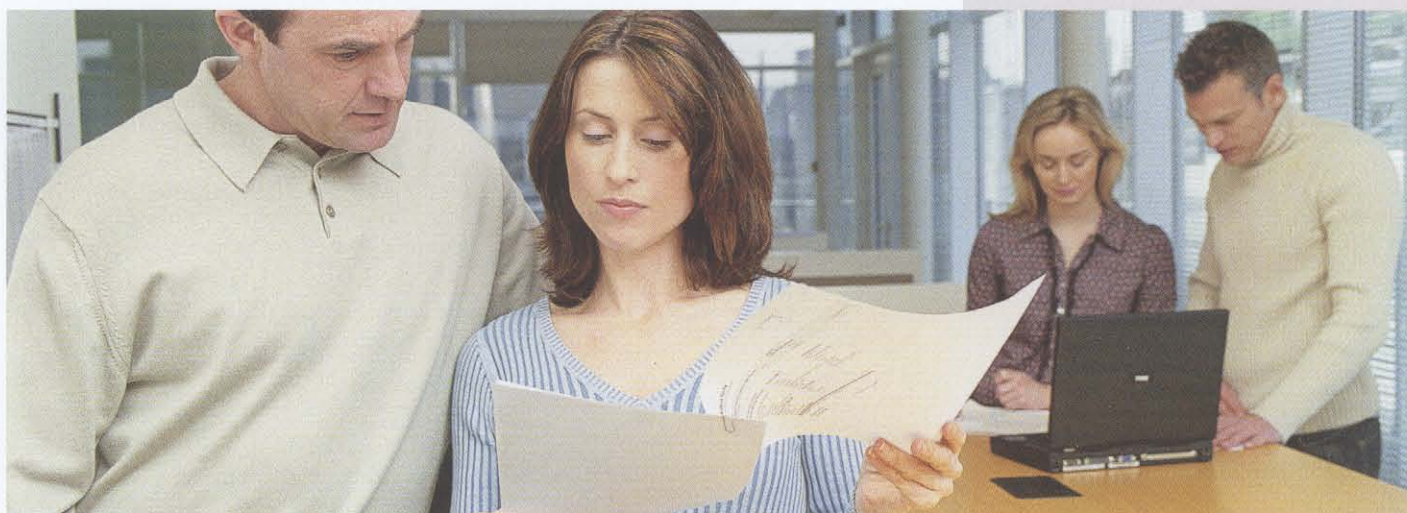
També hem recordat a l'Administració tributària valenciana que la potestat de comprovació dels valors no pot ser exercida de manera indefinida, per la qual cosa li hem suggerit que extreme al màxim el fet de donar compliment als principis de seguretat i confiança.

COMPLIMENT D'OBLIGACIONS TRIBUTÀRIES

“ Davant la queixa presentada per l'Associació Valenciana de Consumidors i Usuaris, en nom d'un dels seus socis, en què denunciava que, a causa de la inexperiència, l'afectat havia fet una autoliquidació errònia que va motivar una liquidació complementària i que el va obligar a satisfer la diferència més els interessos de demora, vam suggerir a la Conselleria d'Economia i Hisenda que fera tot tipus d'activitats que tendiren a facilitar als contribuents el compliment de les seues obligacions tributàries”.

PÈRDUA DE LA TARGETA D'INSPECCIÓ TÈCNICA

“ Una ciutadana es queixava de l'obligació d'haver de passar novament la ITV després de sol·licitar un duplicat de la targeta d'inspecció tècnica del seu vehicle perquè li l'havien sostreta. Vam recordar a la Conselleria d'Indústria el deure legal, en els casos de sostracció o pèrdua de la targeta d'inspecció tècnica de vehicles que es troben al corrent en les inspeccions, que siga expedit un duplicat de la targeta sense que calga fer una nova inspecció i que es respecte el període de vigència de la targeta perduda o sostreta”.



QUEIXES A INSTÀNCIA DE PART

 EDUCACIÓ

REVISIÓ D'EXÀMENS

“ Davant la queixa d'un ciutadà que exposava la seua disconformitat amb la qualificació obtinguda en la prova de coneixements de valencià del grau mitjà i sol·licitava una nova revisió personal i directa de l'examen, vam recomanar a la Junta Qualificadora de Coneixements del Valencià que, en situacions com l'analitzada, extremara al màxim el deure legal de donar compliment al principi de transparència en les proves de coneixements de valencià i que permetera als aspirants la possibilitat de revisar el seu exercici amb les majors garanties i mitjans, inclòs l'accés a l'exercici realitzat”.

 INSTAL·LACIONS
 ESCOLARS
 PROVISIONALS

“ Una AMPA d'un CP de Guardamar del Segura denunciava que, a pesar de la proximitat del començament del curs, no tenia informació suficient sobre l'inici de les obres de construcció i el lloc del nou centre escolar, com tampoc sobre on serien ubicats mentrestant els alumnes. Vam recomanar a l'Administració educativa que adoptara les mesures necessàries per evitar que els alumnes pogueren accedir a les obres de construcció del nou centre docent i per garantir que les etapes de provisionalitat no es prolongaren més enllà del que estava previst inicialment”.

EDUCACIÓ INFANTIL

“ La preocupació d'una ciutadana perquè la seua filla, alumna d'educació infantil, no havia pogut ser escolaritzada per falta de places en cap dels col·legis, tant públics com concertats, en què va sol·licitar matrícula, dins el termini i en la forma escaient, va motivar una queixa en què vam suggerir a la Direcció Territorial d'Educació a València la necessitat d'incrementar significativament esta oferta educativa en els pròxims anys, i vam instar l'Administració educativa perquè, dins el marc de les seues competències, redoblara els esforços per aconseguir el compliment dels objectius marcats en la LOGSE i que adoptara totes les mesures ordinàries i extraordinàries, i fins i tot pressupostàries, que calguera per obrir, progressivament, unitats d'educació infantil, de tal manera que esta puga estendre's a tots els alumnes i es puga fer plenament efectiu el dret, constitucionalment consagrat, a l'educació”.

Admissió d'alumnes

A l'larg d'este exercici, i seguint la tònica d'anys anteriors, les queixes en matèria d'educació s'han concretat fonamentalment en la disconformitat amb els criteris legalment establits per a l'admissió de l'alumnat en els centres docents no universitaris de la Comunitat Valenciana sostinguts amb fons públics i, en definitiva, en els barems fets pels consells escolars i les comissions municipals d'escolarització, sobretot en els nivells d'educació infantil i primària, que incidix directament en el dret a elegir centre docent dins l'oferta de llocs escolars gratuïts.

Educació infantil

Sobre educació infantil, els pares es queixen de les dificultats per a matricular els seus fills en este nivell educatiu, a causa que encara és insuficient l'oferta de places en centres sostinguts amb fons públics. La creixent incorporació de la dona al món laboral fa necessari un increment del nombre de places en este nivell educatiu i que estos alumnes d'educació infantil i altres nivells educatius no obligatoris siguen beneficiaris dels serveis complementaris de transport i menjador escolar, ja que, de conformitat amb la legislació vigent respecte d'això, estos alumnes solament són beneficiaris del transport escolar quan concorren les circumstàncies següents: que ho autoritze la Direcció Territorial d'Educació i que hi haja places vacants. Per garantir, no solament l'accés a l'educació en termes d'igualtat i, per tant, compensadora de la desigualtat, sinó també el dret a elegir centre docent, convé que l'Administració educativa faça extensiu a tots els nivells educatius l'accés als serveis esmentats. Es tracta d'assegurar una educació de qualitat per a tots, que és l'objectiu de la recentment promulgada Llei orgànica 10/2002, de 23 de desembre, de qualitat de l'educació.

La Llei citada, la qual configura, per primera vegada, l'educació infantil com una etapa voluntària però gratuïta, imposa als poders públics l'obligació d'estendre este nivell educatiu a tots els alumnes. I l'Administració pública valenciana, en els termes establits en l'article 35 de l'Estatut d'Autonomia, està obligada a garantir a tothom l'accés en condicions d'igualtat efectiva, assegurar la cobertura de les necessitats educatives i proporcionar una oferta adequada de llocs escolars; en definitiva, a garantir simultàniament el dret a l'educació, constitucionalment consagrat, i la possibilitat d'escollir centre docent dins l'oferta de places docents gratuïtes.

Adaptació de centres docents

Una altra de les preocupacions socials manifestades, ja siga pels pares d'alumnes individualment, ja siga per algunes AMPA, es concreten en la demora de l'Administració pública a complementar el mapa escolar i adaptar l'actual xarxa de centres docents a les exigències de la LOGSE. L'adaptació dels centres escolars comporta necessàriament etapes de provisionalitat, però estes no poden prolongar-se en el temps sense risc de trencar el dret de tothom a un ensenyament de qualitat, que obliga a realitzar la dotació de recursos educatius, materials i humans necessaris.

Alumnes estrangers

D'altra banda, esta Institució, garant dels drets fonamentals recollits en el títol I de la nostra Norma Suprema, no pot deixar de manifestar una vegada més la seua preocupació per aquells alumnes amb necessitats de compensació educatives específiques entre els quals es troben els alumnes estrangers. El dret a l'educació inclou l'ensenyament primari, obligatori i gratuït per a tothom, i l'accés de tots els nens i

QUEIXES A INSTÀNCIA DE PART

■ EDUCACIÓ

nenes a l'ensenyament general i professional, i la nostra Constitució, que consagra el principi d'igualtat i prohibeix tota discriminació per raó de naixement, raça, sexe, religió, etc., imposa als poders públics la ineludible obligació de crear les condicions perquè les persones i els grups en què s'integren tinguen una efectiva igualtat d'oportunitats, i eliminar les barreres econòmiques, socials o culturals que s'oposen a això.

La creixent presència de minories ètniques, culturals i religioses al nostre país obliga l'Administració educativa a donar una resposta decidida i eficaç per afrontar amb valentia el repte que, per al sistema educatiu, significa la integració social d'una població escolar heterogènia, i percaça, en tot cas, com a finalitat última, la igualtat de tothom per a l'accés a l'educació i a les beques i ajudes a l'estudi, sense cap discriminació, ja que és en l'escola des d'on, veritablement, pot aconseguir-se l'efectiva

integració social de la població immigrant. Partint de l'absolut respecte de les seues distintes identitats culturals i amb l'inqüestionable dret de tothom a l'educació en condicions d'igualtat efectiva, cal construir una escola oberta a la multiculturalitat que evite qualsevol vestigi de racisme i xenofòbia o qualsevol altra manera d'exclusió, i este és un repte i un deure que incumbix a tota la societat, però, fonamentalment, a les diverses administracions educatives, ja siguen estatals, autonòmiques o locals.

Les comunitats autònomes amb un elevat índex de població immigrant, com la Comunitat Valenciana, han de crear instruments orientats a este objectiu sense escatimar esforços ni mitjans materials i humans a l'hora de desenvolupar polítiques d'educació compensatòries, que hauran de ser aplicades en els pròxims anys per aconseguir l'efectiva igualtat de tots els nens en l'educació i la plena inte-

gració social de tots els nens immigrants que, a més a més, a la nostra Comunitat es troben amb el problema afegit de ser una comunitat bilingüe, en la qual, per manament estatutari, tots els alumnes, en acabar el cicle educatiu obligatori, han de tenir un coneixement oral i escrit de les dos llengües oficials.

Alumnes amb necessitats especials

Pel que fa a la integració dels alumnes amb necessitats educatives especials, una vegada més apel·lem als poders públics perquè, independentment de quin siga el grau de discapacitat d'aquells, reben una educació que aprofite el màxim tot el seu potencial i els permeta accedir al sistema educatiu per evitar que la falta de mitjans signifiqui, de fet, una vulneració del dret a l'educació en condicions d'igualtat.



QUEIXES A INSTÀNCIA DE PART

■ SANITAT

REINTEGRAMENT DE DESPESES

“ La lentitud en la tramitació dels reintegraments de despeses per trasllats sanitaris, la rigidesa de l'Administració sanitària en exigir documents justificatius de les despeses i la discriminació que experimenten alguns pacients perquè els seus tractaments no estan previstos en la normativa que dona dret a aquells reembossaments, eren alguns dels aspectes que denunciava un ciutadà en la seua queixa, en la qual vam suggerir a la Conselleria de Sanitat, en pro del principi d'igualtat efectiva, que s'arbitraren les vies necessàries perquè situacions no incloses en la normativa esmentada foren ateses adequadament a través de fórmules de cooperació i coordinació entre els diversos departaments afectats, sobretot amb la Conselleria de Benestar Social”.

TRANSPORT SANITARI

“ Davant la queixa dels alcaldes de Pinoso i Algueña (Alacant), en què exposaven que havien sol·licitat a la Conselleria de Sanitat ambulàncies i també el personal necessari per a tenir transport sanitari d'urgència en els seus respectius termes municipals, però que no havien obtingut resposta, vam suggerir a la Conselleria, tot i que no vam apreciar infracció jurídica, que extremara al màxim el deure legal de col·laboració amb les administracions locals afectades, a fi de pal·liar els problemes que pogueren sorgir al voltant del transport sanitari en aquelles localitats, tot això per al benefici de l'interès general i d'acord amb el criteri de servei als ciutadans”.

DEMORES
D'AMBULÀNCIES

“ Un ciutadà es queixava de les demores del servei d'ambulàncies concertades per la Conselleria de Sanitat en la recollida de pacients amb determinades patologies (quimioteràpia, hemodiàlisi i rehabilitació) per a traslladar-los als centres sanitaris, com també, una vegada rebut el tractament, per a retornar-los als seus domicilis. Vam recomanar a esta Conselleria que adoptara les mesures necessàries perquè els temps d'espera dels pacients siga el mínim, com també que extremara al màxim el deure legal de donar compliment al criteri establert en el Plec de Prescripcions Tècniques de Gestió del Servei Públic per Concert de Transport Sanitari no Assistit, quant al fet que les demores no superen els 30 minuts”.

Qualitat dels serveis
sanitaris

Esta Institució no pot obviar les importants actuacions i els esforços legislatius en matèria sanitària que ha realitzat la Generalitat Valenciana durant estos últims anys en desenvolupar el denominat Pla d'Humanització de l'Atenció Sanitària a la Comunitat Valenciana. Però en un Estat democràtic com el nostre, el concepte de gestió de qualitat no es pot comprendre sense la participació dels ciutadans, per al servei dels quals està organitzat l'aparat administratiu. La intervenció del ciutadà en el procés de constant avaluació de la qualitat del servei és fonamental per a, d'una banda, legitimar l'existència i el funcionament d'eixe servei i, d'una altra banda, sotmetre'l a un constant procés de millora en la prestació.

És absolutament fonamental que esta idea siga entesa per tots els gestors dels processos que tenen lloc en els centres de la xarxa sanitària pública a fi que el Pla d'Humanització puga aconseguir els objectius que s'ha proposat. L'usuari, per tant, ha de ser escoltat i, a este efecte, han d'habilitar-se i facilitar-se els canals permanents de comunicació amb ell, i cal subministrar-li prèviament l'adequada informació respecte d'això. La Carta al Pacient facilita la informació i habilita el procediment mitjançant el qual es podrà, ulteriorment, establir eixa imprescindible comunicació amb l'usuari. Però perquè la proposta siga útil i tinga èxit, és molt important que el personal de l'organització sanitària estiga involucrat en l'èxit del projecte. El significat precís de la Carta del Pacient ha de ser entès i assumit pels gestors, els responsables i els treballadors de les dependències i els centres sanitaris públics, no solament perquè respecten els drets dels pacients, sinó perquè no recelen de la participació dels usuaris en el funcionament del sistema.

Llistes d'espera i pràctica
professional

Com en altres anys, els problemes que més preocupen els ciutadans residents a la Comunitat Valenciana són els relatius a l'existència de llistes d'espera sanitàries i els que afecten la pràctica professional.

Efectivament, al llarg de l'any 2002, l'Oficina del Defensor del Poble conclou que: “els ciutadans es pronuncien destacant que el principal problema del sistema públic de salut és l'existència de dilatats temps d'espera per a rebre l'assistència sanitària no urgent que necessiten”. Si bé és cert, seguint les conclusions de l'alt comissionat estatal, que les llistes d'espera són un element comú dels sistemes sanitaris de caràcter universal i finançats públicament, no ho és menys que les dilacions en l'assistència sanitària s'aparten dels principis constitucionals que inspiren l'actuació administrativa.

En l'àmbit de la pràctica professional, els ciutadans es dirigixen a esta Institució per plantejar discrepàncies de posicions amb l'Administració sanitària amb relació a una pràctica o actuació sanitària. En estos casos, el Síndic es limita a informar els autors de les queixes dels elements que incidixen en la determinació de les responsabilitats i, al mateix temps, de les accions que poden emprendre per defensar dels seus drets.

Reproducció assistida i
farmàcies

També hem conegut altres problemes que comencen a preocupar cada vegada més els ciutadans, com ara els tractaments de reproducció assistida i la qualitat en l'atenció farmacèutica.

En els últims anys, en els països industrialitzats s'ha observat un augment de la demanda dels serveis mèdics per a l'estudi i els problemes de fertilitat. Les dilacions en el temps i la falta de centres públics

QUEIXES A INSTÀNCIA DE PART

■ SANITAT



són els problemes que més preocupen.

D'altra banda, la determinació de les oficines de farmàcia com a establiments privats però d'interès públic sanitari i la millora de la qualitat en el sistema de dispensació i atenció farmacèutica que es presta en estes, són qüestions en què els ciutadans han sol·licitat la intervenció del Síndic.

Altres queixes

Finalment, altres problemes que hem d'esmentar són els relatius a la falta d'algunes prestacions sanitàries com pot ser la relativa al canvi de sexe, els problemes que comporten per a la salut les antenes de telefonia mòbil i la falta de prestació de l'anestèsia epidural en alguns centres sanitaris.

QUEIXES A INSTÀNCIA DE PART



SERVEIS SOCIALS

Barreres arquitectòniques

Quant als problemes que afecten les persones discapacitades, el Síndic ha rebut queixes dels ciutadans sobre l'existència de barreres, fonamentalment arquitectòniques, i problemes de mobilitat i desplaçament; tot i que cal dir que no han estat estes les úniques queixes, ja que també n'hem rebut relacionades amb l'accés dels discapacitats a l'ocupació pública i privada.

PROBLEMES SOCIALS I DE SALUT

“ Davant d'una queixa de la directora-metgessa d'un centre per a persones amb discapacitat psíquica d'Alacant, interposada en nom d'una dona amb problemes socials i de salut molt greus, en què denunciava la situació d'esta, la qual vivia sola, amb l'única prestació d'un servei d'assistència a domicili de l'Ajuntament d'Alacant durant dos hores diàries i que, a més de tenir una malaltia que li impedia ser autònoma per a qualsevol activitat, estava infectada de VIH, raó per la qual se li va denegar l'ingrés en un centre d'atenció a minusvàlids físics, vam recomanar a les direccions generals per a la prestació assistencial de la Conselleria de Sanitat i d'Integració Social de Discapacitats de la Conselleria de Benestar Social que coordinaren la seua activitat a fi que esta persona rebera l'atenció sanitària que necessitava i a la Direcció d'Integració Social de Discapacitats que li facilitara els mitjans necessaris perquè rebera una atenció integral d'acord amb les seues necessitats”.

Qualificació de minusvalideses

Un problema que ha estat objecte de diverses denúncies és el retard a qualificar el grau de minusvalidesa; estes queixes han arribat, sobretot, de la província de València. El Reglament autonòmic que regula el procediment és generós en establir el termini per a tramitar els expedients, ja que l'establix en sis mesos, però tot i amb això s'incomplix i, per això, hem sigut insistents a l'hora de recomanar l'esmena d'estos retards, i l'Administració ha contestat que hi ha un notable increment de les peticions i que este s'afronta amb un increment de personal en els equips de valoració i orientació.

El reconeixement de la condició de minusvàlid té en la nostra societat, afortunadament, efectes positius per a les persones discapacitades. Esmentem, a tall d'exemple, el tractament fiscal, l'accés a l'ocupació pública, les bonificacions en les quotes de la seguretat social, els contractes laborals, l'adaptació de llocs de treball, l'accés a mitjans de transport adaptats, els habitatges, els contractes d'arrendament, etc. Per això, esta Institució considera que no han d'admetre's ni s'han d'assumir amb normalitat els retards en la qualificació del grau de minusvalidesa.

Ancians i prestacions econòmiques

Les queixes sobre l'atenció als Ancians es van centrar, fonamentalment, en les llistes d'espera per a obtenir una plaça en els centres públics, en el bo-residència i en les ajudes per a atendre'ls en l'àmbit familiar. En tots els casos, compremem que a l'Administració pública, per culpa de tenir recursos limitats, li resulta difícil atendre totes les necessitats, però no per això hem deixat de traslladar-li la nostra preocupació respecte d'això i li hem suggerit que

prenga les mesures necessàries perquè les dotacions pressupostàries per a atendre els nostres majors adequadament siguen augmentades, tant amb vista a la permanència en el domicili com, si això no és possible, l'ingrés en centres residencials.

L'apartat de prestacions econòmiques ha provocat queixes amb relació a les prestacions no contributives d'invalidesa i jubilació, i no s'aprecien irregularitats quant als motius de denegació o extinció d'estes, contràriament al que s'esdevé en els temps de tramitació, que han estat excessius. Per això hem hagut de dictar recomanacions concloents, màximament quan es tracta de prestacions en les quals la situació de necessitat, a diferència de les prestacions contributives, no és presumpta sinó real.

Prestacions bàsiques

Finalment hem de destacar que la nostra societat, moderna i avançada en tants aspectes, genera situacions injustes que n'aparten les persones que no poden seguir les seues pautes per diverses causes: edat (superior als 45-50 anys), malalties (no suficientment greus perquè puguen rebre prestacions del sistema de seguretat social, però sí per excloure-les del mercat laboral), falta de capacitació professional, soledat (i, per tant, inexistència de suports familiars) i també, ho hem constatat, dones que van treballar en l'àmbit familiar o en l'economia submergida (no van cotitzar, per això, al sistema de seguretat social). Estes persones vénen a nosaltres per demanar-nos allò més bàsic i, generalment, l'argument de l'escassetat de recursos econòmics no ha estat un pretext, per part de les administracions implicades, local i autonòmica, per a fer deixadesa de les seues obligacions. Tanmateix, a pesar de la conclusió de tots i cada un dels expedients concrets, en què hem donat solució als problemes, també concrets, que s'han suscitats, el problema social exis-

QUEIXES A INSTÀNCIA DE PART

SERVEIS SOCIALS

tix i persistix, i per això, el que hem de fer és una crida expressa i contundent a aquelles administracions perquè a la Comunitat Valenciana no hi haja ciutadans que no tinguen les prestacions més bàsiques que la dignitat de qualsevol persona exigeix.

I, a este efecte, cal tenir molt present que les actuals prestacions eco-

nòmiques reglades no solucionen el problema d'estes persones, ja que estes prestacions partixen de la possibilitat de superació de la causa de la necessitat (reinserció laboral, desintoxicació, etc.), cosa que, en els casos a què ens referim, no s'esdevé en el ciutadà descrit, les circumstàncies del qual tendixen a la cronicitat.



DEFICIÈNCIES EN UNA RESIDÈNCIA DE TERCERA EDAT

“ Un usuari d'una residència de tercera edat d'Elx denunciava diverses deficiències de prestació en esta residència. Vam recomanar a la Direcció General de Serveis Socials d'Alacant que adoptara les mesures necessàries per a realitzar les reformes necessàries als sòls de les dutxes a fi d'aconseguir una correcta evacuació de les aigües, se li va recordar el pla de renovació de les butaques al llarg d'enguany i li vam suggerir que realitzara gestions amb Telefónica SA, a fi d'instal·lar una cabina telefònica a cada una de les plantes de la residència”.

ADAPTACIÓ DE PROVES SELECTIVES A DISCAPACITATS

“ Davant la queixa d'una persona discapacitada que denunciava que, quan va participar en unes proves selectives, no es va tenir en compte que el Centre de Diagnòstic, Orientació i Tractament de València li havia certificat que necessitava una ampliació del 40% del temps per a fer les proves, sinó que el tribunal va fer l'adaptació amb caràcter genèric per a tot tipus de discapacitats i els va donar 20 minuts més, vam recomanar a la Direcció General de la Funció Pública que en tots els processos selectius en què participen persones amb discapacitat i en què no oferia cap dificultat l'adaptació de les proves a cada discapacitat, esta es faça de manera individualitzada”.

QUEIXES A INSTÀNCIA DE PART

■ ATENCIÓ SOCIOSANITÀRIA



Inaugurem en este Informe un nou apartat, amb el qual pretenem atendre millor la problemàtica de les persones que, als seus problemes de salut, afegixen, a més, problemes de naturalesa social, amb la qual cosa la seua situació de vulnerabilitat i desamparament és major.

Malalts mentals

Un paradigma d'este tipus de persones són els malalts mentals (i les seues famílies) respecte dels quals esta Institució, en els seus quasi deu anys d'existència, ha constatat, amb preocupació, que continuen sense acabar de rebre l'atenció que mereixen, tot i que tampoc es poden ocultar, sense faltar a la veritat, els avanços que les administracions públiques estan aconseguint des de fa temps.

En anteriors Informes, les referències a la situació dels malalts mentals es feien tant en el capítol d'assistència sanitària com en el de serveis socials, amb recomanacions a les administracions implicades, fonamentalment les Conselleries de Sanitat i Benestar Social, en el sentit que coordinaren els seus esforços amb l'objectiu de donar una atenció integral als malalts mentals (i a les seues famílies). En l'Informe actual

ho fem d'una manera unitària, i amb això volem exemplificar el que entenem que ha de ser desitjable al si de les administracions públiques, en l'enteniment que el Síndic té, a estos efectes, també una funció de pedagogia administrativa, sota la inspiració d'una major i millor protecció dels drets fonamentals, entesos estos en un sentit ampli que inclou no solament els drets humans bàsics sinó també els drets econòmics i socials.

A banda d'això, si bé el nombre de queixes, en termes quantitatius, no ha estat molt elevat, algunes sí que són molt significatives en el sentit que fan paleses les mancances assistencials. Respecte d'això, hem continuat amb la nostra pauta d'investigar si els malalts mentals dels quals tenim notícia estan rebent l'adequada atenció sociosanitària, i per a això utilitzem, si cal, el recurs de la queixa d'ofici. En cas negatiu, hem incitat les administracions implicades a intervenir, a fi de procurar als ciutadans l'adequada assistència social i sanitària. En tot cas, contínuament indiquem a les administracions que informen el Ministeri Fiscal de la situació del malalt, de conformitat amb el que estableixen el Codi Civil i la Llei d'enjudiciament civil respecte de la protecció dels presumptes incapaces.

QUEIXES A INSTÀNCIA DE PART

OCUPACIÓ PÚBLICA

Com en altres anys, són molts els problemes denunciats pels ciutadans valencians en matèria de funció pública.

Accés

Els drets relatius a l'accés a la funció pública han motivat la intervenció d'esta Institució diverses vegades. En estos casos, el Síndic té com a finalitat, amb la seua actuació, garantir l'objectivitat en el sistema d'accés a un lloc de treball, d'acord amb els principis constitucionals de mèrit i capacitat, i en este sentit van dirigir les seues recomanacions perquè, de vegades, continuen produint-se situacions que revelen que les administracions públiques no respecten escrupolosament estos principis.

Interinitat

D'altra banda, els problemes que afecten els diversos col·lectius de personal interí han comportat el principal nombre d'actuacions al llarg de l'any 2002. En este sentit destaquem tres àmbits d'actuació.

En primer lloc, els problemes derivats de l'aplicació a la Comunitat Valenciana de la Llei estatal 16/2001, de 21 de novembre, mitjançant la qual s'aproven els procediments de consolidació i provisió de places de personal estatutari que presta serveis en les institucions sanitàries valencianes. En segon lloc, l'existència de processos d'externalit-

zació de serveis, també en l'àmbit de l'Administració sanitària, i la consegüent preocupació del personal de determinades categories que presta eixos serveis en condició d'interins. Esta Institució va suggerir a l'Administració, atesa la no-convocatòria de l'oferta de llocs de treball i la no-inclusió d'estes categories professionals en els processos de consolidació de l'ocupació, que en els processos d'externalització de serveis es garantisquen i respecten els drets del personal, fix i interí, que presta els seus serveis en les categories professionals afectades. Finalment, la situació del personal interí dependent de la Conselleria de Justícia i Administracions Públiques, que presta els seus serveis durant molts anys sense que s'haja fet una convocatòria d'oferta d'ocupació pública i que va donar lloc a la recomanació que ressaltem al marge.

Altres queixes

També s'ha produït un important nombre de demandes amb relació als denominats processos de funcionament o d'adaptació del règim jurídic del personal laboral a l'Administració del Consell i les convocatòries dels diversos cursos o problemes relatius a retribucions, horaris de treball, incompatibilitats dels treballadors públics, expedients disciplinaris, assetjament moral i infraestructures dels centres de treball, que han motivat la intervenció del Síndic.

DRET SINDICAL

La secció sindical de CCOO de la Diputació Provincial de València es queixava de no poder accedir a través d'internet o de la intranet de la Diputació a les relacions de llocs de treball amb indicació de les dades de les persones que les ocupen. Vam recomanar a la Diputació que permetera a les organitzacions sindicals este accés, sempre que la provisió dels llocs haja estat objecte de publicació en qualsevol mitjà de difusió general".

INTERINITAT

Davant la queixa de l'Associació d'Interins i Personal Laboral no fix de la Generalitat Valenciana (IGEVA), en què demanaven que promoguérem la investigació tendent a la consolidació de l'ocupació pública temporal i denunciaven aspectes concrets com ara l'elevat índex de precarietat en l'ocupació pública, l'escassetat d'ofertes públiques de treball i de places oferides, la inadequació de la prova selectiva d'oposició, la utilització del contracte d'interinitat per a cobrir normalment llocs de treball, entre altres aspectes, vam recomanar a la Conselleria de Justícia i Administracions Públiques que, progressivament i en el mínim interval de temps, es feren les gestions que tendiren a aconseguir que totes les places vacants de treballadors públics no sotmeses a reserva legal siguen incloses en l'oferta pública d'ocupació i vam suggerir que es promogueren negociacions amb les organitzacions representades en les mesos de negociació de treballadors públics a fi que el temps prestat amb caràcter temporal siga computat com a mèrit en el procés selectiu".



QUEIXES A INSTÀNCIA DE PART

SERVEIS LOCALS

CONTRIBUCIONS
ESPECIALS

“ Davant la queixa d'una ciutadana afectada que denunciava la imposició, per part de l'Ajuntament d'Orihuela, de contribucions especials per a l'execució d'obres de reurbanització de carrers, vam suggerir a la Corporació la conveniència de finançar mitjançant contribucions especials únicament el cost derivat d'implantar per primera vegada els serveis urbanístics totalment inexistents en la urbanització —xarxa de sanejament—, ja que la despesa procedent de la conservació, millora i manteniment dels serveis existents —tot i que deficitaris—, com ara l'enllumenat públic i la xarxa viària, correspondria exclusivament a l'Ajuntament”.

SEGURETAT VIAL I
SOROLLS

“ La inseguretat vial i les molèsties sonores que provocava el constant pas de camions d'elevat tonatge per una colònia del Campello va motivar la queixa d'una veïna en la qual vam recomanar a l'Ajuntament que adoptara, sense més demora ni dilació, les mesures necessàries per a incrementar la seguretat vial de la zona i eliminar o reduir la contaminació acústica provocada per l'intens trànsit de camions”.

En este apartat analitzem les queixes relatives a qüestions tan diverses com ara el proveïment domiciliari d'aigua potable, les obres públiques i les vies urbanes, la recollida de residus sòlids urbans, la neteja pública, la sanitat local, el transport urbà, el subministrament de gas, les piscines municipals, els serveis funeraris, l'ordenació i el control del trànsit urbà, les festes i l'exploració de platges, els béns locals, la responsabilitat patrimonial, la contractació, el dret de petició i, finalment, altres matèries diverses.

Obres públiques i vies urbanes

Quant a l'evolució de les matèries que més han suscitat l'interés o la preocupació de la ciutadania, caldria destacar el rellevant increment que s'ha produït amb relació a les queixes referents a les obres públiques i les vies

urbanes, això és, la inexistència o el deficient funcionament de serveis públics essencials com ara el clavegueram, la pavimentació, l'asfaltat, l'enllumenat públic i la recollida d'aigües pluvials, la qual cosa, com és lògic, ha redundat en el manteniment d'un nombre important de reclamacions de responsabilitat patrimonial per a obtenir una indemnització pels danys i perjudicis irrogats a persones o béns.

Estes situacions s'originen, en uns casos, per la consolidació irregular de processos de l'edificació sense la urbanització prèvia de l'entorn i, en d'altres, per la insuficient inversió en el manteniment i la conservació de les infraestructures existents, com també en la precària vigilància i l'escàs control del seu correcte funcionament per part dels ajuntaments.

Responsabilitat patrimonial

En els expedients de responsabilitat patrimonial incoats en virtut de reclamacions per danys experimentats pel funcionament normal o anormal d'algun servei públic en el qual intervé un contractista o concessionari de l'Administració, esta Institució ha tingut ocasió de constatar una perniciosa tendència administrativa per al ciutadà, en el sentit d'eximir-se de responsabilitat, quasi de forma sistemàtica, l'Administració i declarar la d'aquells sobre la base de les prescripcions contingudes en els plecs de contractació, en les disposicions reglamentàries reguladores dels diferents serveis i en l'article 97 del RDL 2/2000, de 16 de juny, Llei de contractes de les administracions públiques; d'esta manera, el ciutadà es troba obligat, la majoria de vegades, a exercir accions civils davant un tercer —contractista o concessionari—, el patrimoni del qual és incert i la seua responsabilitat, ja no seria objectiva, sinó subjectiva o culpabilística.

Esta Institució considera que, de conformitat amb la recent doctrina del Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana (entre d'altres,

sentències de 15 d'abril de 1999, 5 de juny de 2000 i 18 de gener de 2002), seria raonable mantenir una interpretació més favorable a l'exercici dels drets constitucionals del ciutadà (articles 9.3 i 106.2) en el sentit que l'Administració hauria de respondre objectivament davant el ciutadà, sense perjudicis que, posteriorment, sobre la base d'aquella normativa reguladora de les relacions internes administració-contractista, aquella puga rescabalar-se o repetir contra este.

Subministrament d'aigua
potable

D'altra banda, els ciutadans continuen insistint en la necessitat d'incrementar els esforços dirigits a millorar la prestació del servei de subministrament d'aigua potable, tant pel que fa a garantir i assegurar un proveïment de qualitat, com a incrementar el control sobre les actuacions de les empreses privades concessionàries que s'encarreguen de prestar indirectament el servei en un nombre cada vegada major de localitats.

Trànsit

Així mateix, s'ha comprovat una major sensibilitat de la ciutadania respecte dels problemes derivats de l'ordenació i el control del trànsit a les nostres ciutats, cosa que ha redundat en un increment de queixes que, tot i que des del punt de vista quantitatiu no ha estat molt acusat, sí que és destacable el canvi qualitatiu que s'ha produït respecte del contingut d'algunes d'estes; això és, a més de les queixes habituals derivades d'expedients sancionadors i retirada de vehicles de la via pública, els veïns es mostren especialment preocupats per tres fenòmens produïts per l'augment progressiu d'un trànsit cada vegada més intens: la contaminació acústica, la seguretat vial i la insuficiència d'espai generadora de problemes d'aparcament i accessibilitat de les voravies.

QUEIXES A INSTÀNCIA DE PART

■ ÚS DEL VALENCIÀ



La Llei 4/1983, de 23 de novembre, d'ús i ensenyament del valencià, va significar la plasmació de la Generalitat Valenciana en la defensa del patrimoni cultural de la nostra Comunitat Autònoma i, d'una manera especial, en la recuperació del valencià, definit com "llengua històrica i pròpia del nostre poble", i en l'article 18 estableix la incorporació obligatòria del valencià en tots els nivells educatius, com a vehicle idoni per a aconseguir la seua equiparació amb l'altra llengua oficial de la Comunitat Valenciana, el castellà, ja que els alumnes, en acabar el cicle educatiu, han d'estar capacitats per a utilitzar, oralment i per escrit, el valencià en igualtat de condicions que el castellà.

El projecte educatiu de la Generalitat Valenciana s'articula, en definitiva, d'acord amb el manament estatutari contingut en l'article 7, que es basa en el principi que el valencià, llengua pròpia de la Comunitat Valenciana, ho és també de l'ensenyament i determina l'obligatorietat que les dos llengües oficials de la nostra Comunitat Autònoma siguen ensenyades en tots els nivells, modalitats i graus de l'educació no universitària de la Comunitat Valenciana, i en tots els centres docents, ja siguen públics o privats, i això, evidentment, comporta la necessitat que tot el professorat no universitari adquirisca la capacitat tecnolingüística adequa-

da de la nostra llengua per exercir la seua labor docent.

L'exigència del requisit lingüístic per a l'accés a la funció pública docent de la Comunitat Valenciana esdevé, en definitiva, imprescindible en el context del projecte educatiu de la Generalitat Valenciana.

Una qüestió distinta és que per a exigir l'acreditació de coneixements lingüístics en les proves d'accés a la funció pública docent no universitària de la Comunitat Valenciana, no es reconega com a suficient per ella mateixa la llicenciatura de Filologia Catalana; si bé la qüestió, que va ser plantejada per nombrosos ciutadans, excedeix l'àmbit competencial del Síndic de Greuges, ja que, des d'un punt de vista estrictament jurídic, està resolta, i un pronunciament d'esta Institució comportaria formular criteris tecnicojurídics aliens a les seues atribucions.

Una altra qüestió que convé assenyalat és que, si bé el nombre de queixes formulades davant el Síndic de Greuges de ciutadans que consideren que els seus drets lingüístics són encara vulnerats no és especialment significatiu, sí que cal significar que encara són moltes les administracions públiques valencianes que encara no han adaptat les seues estructures al règim de cooficialitat lingüística instaurat a la Comunitat Valenciana, i que, a tall d'exemple, exclouen, si bé no totalment, el valencià dels continguts d'algunes pàgines web, i és per això que, un any més, ens hem vist obligats a recordar a l'Administració pública valenciana la seua obligació de garantir l'ús normal i oficial del valencià fins aconseguir la seua plena recuperació i la seua equiparació amb el castellà, i a plantejar-nos, si escau, la possibilitat d'iniciar actuacions d'ofici, per valorar el grau de compliment per part de l'Administració pública valenciana del manament estatutari de garantir i estendre l'ús del valencià a tots els àmbits socials.

CERTIFICAT EN CASTELLÀ

Una persona que residia i treballava fora de la Comunitat Valenciana va fer un examen d'oposició a

l'Administració general de la Generalitat i, quan va sol·licitar al tribunal examinador un certificat en castellà per a fer-lo valer en el seu centre de treball, li va ser denegat. Vam recomanar a la Conselleria de Justícia i Administracions Públiques que adoptara totes les mesures necessàries per a adaptar les seues estructures al règim de cooficialitat lingüística instaurat a la Comunitat Valenciana i perquè, en qualsevol cas, es redacten en castellà les còpies o els certificats que hagen de produir efecte fora de la Comunitat Valenciana".

BILINGÜISME

La queixa d'una associació juvenil exposava que la Diputació de València utilitzava exclusivament el

castellà en els actes de comunicació amb els seus veïns i, a pesar que de l'informe rebut de l'Administració es deduïa que este ús no era exclusiu, vam recomanar a la Diputació Provincial de València que adaptara les seues estructures a la situació de cooficialitat lingüística i que tots els impresos, models i formularis que haja d'utilitzar la Diputació Provincial de València estiguen redactats de manera bilingüe".

DRET A ELEGIR LA LLENGUA

Un veí de Catarroja es queixava que l'Ajuntament no havia respectat el seu dret a elegir la llengua oficial en

les seues relacions amb el Consistori. Vam recomanar a l'Ajuntament que adoptara totes les mesures necessàries per a estendre l'ús oficial del valencià en condicions d'igualtat amb el castellà en totes les actuacions del Consistori, que es respectara el dret dels interessats a dirigir-se en la llengua oficial que trien i que es donara resposta a estos en la llengua oficial que hagueren escollit".

QUEIXES INICIADDES D'OFICI

■ QUEIXES INICIADDES D'OFICI

Com a novetat respecte de l'edició divulgativa de l'Informe 2001, en l'edició d'enguany hem introduït un apartat dedicat a les queixes iniciades d'ofici, atés que esta faceta de l'activitat del Síndic s'ha incrementat notablement. No pretenem fer ací una relació exhaustiva d'estes queixes, sinó solament donar compte d'algunes de les queixes més rellevants obertes durant l'any 2002.

URBANISME, HABITATGE I MEDI AMBIENT

Antenes de telefonia mòbil

En constatar la considerable preocupació social generada per la instal·lació d'antenes de telefonia mòbil als voltants dels habitatges, vam obrir una queixa d'ofici, a fi de dur a terme una investigació sobre la situació d'esta problemàtica a la nostra Comunitat. Vam demanar informació sobre l'activitat realitzada a este efecte a les Conselleries de Sanitat i Medi Ambient, i els ajuntaments amb més nombre de població de cada província. Després de rebre els informes i fer un estudi exhaustiu de la qüestió, vam formular una sèrie de recomanacions a la Conselleria de Medi Ambient, els ajuntaments i totes les administracions públiques implicades, que van ser íntegrament acceptades.

Accessibilitat i supressió de barreres arquitectòniques

En considerar que la millora de la qualitat de vida, específicament la de les persones que es troben en una situació de limitació respecte del medi urbà, ha de ser un objectiu prioritari de l'acció dels poders públics, vam entendre que era summament interessant conèixer el grau de compliment, per part de les administracions públiques valencianes, de la Llei 1/1998, de 5 de maig, de la Generalitat Valenciana, sobre accessibilitat i supressió de barreres arquitectòniques, urbanístiques i de la comunicació, concretament pel que fa al fet que la planificació i la urbanització de les vies públiques, els parcs i la resta d'espais d'ús públic es faça de manera que resulten accessibles i transitables per a les perso-

nes amb discapacitat.

La investigació es dirigix, principalment, a les conselleries competents, les diputacions provincials i tres ajuntaments amb distinta escala de població. En el moment de redactar este Informe estem esperant rebre els corresponents informes de les administracions implicades.

SERVEIS SOCIALS

Defectes en la infraestructura d'una escola llar

Ens vam assabentar a través de la premsa que un centre en ruïnes i apuntalat des de feia anys acollia nens en l'Escola Llar de Beneixama. Davant de la possible vulneració de drets bàsics de menors, vam iniciar una actuació d'ofici que tendia a comprovar la veracitat dels fets i aconseguir l'establiment de condicions dignes i adequades en l'escola. La Direcció General de Centres Docents va acceptar el suggeriment que li vam formular.

Atenció residencial a la tercera edat

En els anys 1995 i 1996 la Institució va tramitar diverses queixes sobre este tema i, durant aquella tramitació, es van formular diverses recomanacions a la Conselleria de Benestar Social. El temps que havia transcorregut des d'aleshores aconsellava que s'iniciara un expedient d'ofici que tendria a comprovar si s'estaven complint aquelles recomanacions. A este efecte vam sol·licitar a la directora general de Serveis Socials un informe sobre una sèrie d'aspectes com ara: el marc normatiu que regula els requisits que han de complir els ciutadans per a demanar i obtenir una plaça; el procediment, els criteris de selecció i també el règim d'estada; en cas d'haver-hi llistes d'espera, els criteris emprats per a establir-les, el temps mitjà de permanència en estes, etc. A hores d'ara estem esperant rebre la informació requerida. Igualment, vam sol·licitar un altre informe per conèixer el grau de compliment d'una altra recomanació sobre places en centres residencials per a estades curtes.

Centres d'acollida de dones maltractades

El drama de les dones maltractades és un dels que més penosament estan d'actualitat. En este context, un dels puntals en els quals ha de descansar l'actuació de les administracions públiques tendent a pal·liar les conseqüències de la violència és el de facilitar a les víctimes acollida material i anímica. És per això que hem decidit iniciar una investigació d'ofici sobre els centres d'acollida per a dones maltractades dependents de la Conselleria de Benestar Social, tendent a comprovar les condicions en què es troben aquelles, i ja hem començat a fer les primeres visites a estos centres.

SANITAT

Situació del Servei d'Urgències de l'Hospital General d'Alacant al mes de febrer de 2002

A través dels mitjans de comunicació, esta Institució es va assabentar de la situació de suposat col·lapse que, durant els primers dies del mes de febrer de 2002, va passar el Servei d'Urgències de l'Hospital General Universitari d'Alacant, en què van haver d'ubicar llits als corredors i remetre deu pacients a un centre hospitalari alié a la xarxa sanitària pública. Amb estos antecedents, vam resoldre iniciar una investigació d'ofici. Després de diverses gestions telefòniques, vam sol·licitar a l'Hospital que ens remetera informació suficient i exhaustiva sobre algunes qüestions, a fi de contrastar les informacions aparegudes en la premsa. Després d'una sol·licitud d'ampliació d'informació vam resoldre l'expedient amb un suggeriment que va ser acceptat per l'Hospital General.

Estudi d'unitats d'UCI nounats

L'increment del nombre de naixements de nens prematurs o que presenten problemes que necessiten un tractament assistit fa necessari que els centres hospitalaris tinguin una dotació suficient, tant de material com de personal, a fi que estos nens puguin ser atesos; és per això que, dins el Servei de Pediatria d'alguns hospitals, hi ha UCI de nounats. Per este motiu, vam consi-

QUEIXES A INSTÀNCIA DE PART

derar necessari conèixer els mitjans que tenen els hospitals públics amb relació a l'assistència sanitària que cal prestar als nens indicats i a aquells que es troben en edat pediàtrica a través de les UCI pediàtriques. A este efecte vam obrir una queixa d'ofici. Una vegada rebut l'informe que vam sol·licitar a la Conselleria de Sanitat, l'expedient es troba en fase d'estudi.

ATENCIÓ SOCIO SANITÀRIA

Incapacitació d'un malalt mental

Davant les queixes d'un ancià de Torrevieja, que ens plantejava de manera angiosa que la seua esposa i ell serien desnonats, vam mantenir immediatament una conversa telefònica amb l'Ajuntament, que ens va informar sobre la malaltia mental d'esta persona, la qual l'havia dut a dilapidar els seus béns, ens va dir que no rebia tractament regularment i que no estava incapacitat. Vam dirigir el nostre treball a aconseguir una atenció socio sanitària i posar els fets en coneixement del Ministeri Fiscal. En demanar-nos el ciutadà que abandonàrem la investigació, vam obrir la queixa d'ofici, ja que enteníem que la seua situació exigia la nostra investigació. Després de recaptar informes de l'Ajuntament de Torrevieja i de les Conselleries de Sanitat i Benestar Social, vam aconseguir que la Conselleria de Benestar Social els concedira un bo-residència i una plaça en una residència d'Alacant. Tanmateix, el matrimoni la va abandonar voluntàriament i va tornar a aparèixer el problema d'habitatge preexistent. Vam recomanar a les administracions implicades que informaren d'estos fets el Ministeri Fiscal i vam tancar la queixa, atesa l'actuació correcta de l'Administració. Últimament, el ciutadà s'ha dirigit a nosaltres angiosat per la seua situació econòmica, per la qual cosa hem posat en antecedents el fiscal en cap del Tribunal Superior de Justícia, que, al seu torn, els ha remés al fiscal en cap de l'Audiència Provincial d'Alacant.

Assistència a malalts mentals

xa ha estat fer una àmplia indagació sobre el sistema d'assistència a estos malalts a la nostra Comunitat, com també conèixer l'estat de la situació, a fi de formular recomanacions dirigides a aconseguir-ne la millora. Des del primer moment, vam ser conscients de la necessària col·laboració de les associacions de familiars de malalts mentals, ja que ningú coneix millor que ells les prestacions que tenen al seu abast, l'eficiència d'estes i les deficiències més rellevants. Recaptar les seues opinions va constituir el punt de partida de la investigació que, iniciada com a queixa d'ofici, va acabar en l'elaboració del primer informe especial que ha presentat la Institució a les Corts Valencianes, precisament sobre la situació de les persones que tenen malalties mentals i els seus familiars.

Incapacitació d'una ciutadana

A través d'una telefonada ens vam assabentar de la situació d'una ciutadana de Torrevieja que tenia una malaltia mental diagnosticada i que li havien prescrit tractament ambulatori continuat, tot i que no el seguia. Vam obrir la queixa d'ofici a fi d'aclarir la qüestió de la prestació d'assistència psiquiàtrica al malalt mental incapaç de decidir adequadament sobre la instauració del tractament. Després de fer l'estudi de la queixa i en considerar inadmissible, a fi de protegir la salut, que l'Administració s'abstinga de prendre decisions amb el pretext de la inexistència de consentiment del pacient, quan es presumeix que no és capaç de donar-lo, vam formular recomanacions a l'Ajuntament de Torrevieja i a la Conselleria de Sanitat, i van ser acceptades.

Escassetat de places assistencials per a disminuïts físics greument afectats

Vam obrir esta queixa amb l'objectiu de conèixer la situació de les places residencials per a discapacitats físics greument afectats, que necessiten el concurs de tercers persones per a fer les activitats de

dos últimes institucions sí que ens han enviat la informació sol·licitada, però encara no l'hem rebuda de la Direcció General d'Integració Social de Discapacitats, per la qual cosa els l'hem reiterada.

SERVEIS LOCALS

Acusaments de recepció

En el nou disseny del procediment administratiu "comú" que estableix la Llei 4/1999, el tràmit, materialitzat en un document que té com a funció essencial la protecció de les garanties dels ciutadans, està constituït per l'expedició, per part de l'Administració competent, de la comunicació d'acusament de recepció, d'acord amb els requisits legals. A través d'esta comunicació el ciutadà que ha dirigit la seua petició a l'Administració pot conèixer immediatament i exactament el termini que esta té per a dictar resolució a este efecte, com també els efectes jurídics de l'absència de resolució dins d'este termini i, si escau, el termini per a interposar en via administrativa i/o judicial el recurs corresponent. En este sentit, l'absència d'expedició del preceptiu document d'acusament de recepció podria comportar la vulneració dels drets reconeguts en l'article 24 de la Constitució —dret d'accedir i obtenir la tutela judicial efectiva.

Vam acordar obrir una queixa d'ofici, a fi de saber si les administracions públiques valencianes estaven practicant el preceptiu acusament de recepció. Amb esta finalitat vam sol·licitar la corresponent informació i els vam adjuntar el qüestionari elaborat a este efecte a totes i cada una de les conselleries, a les tres diputacions provincials de la Comunitat i a un total de 170 ajuntaments (dels quals deu no ens la van remetre) amb una població de dret superior als tres mil habitants i, fins i tot, una mica inferior a la indicada, per considerar que a partir d'este nombre d'habitants la gestió municipal podria assumir l'expedició d'este docu-

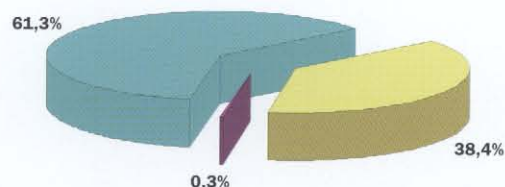
E S T A D Í S T I C A

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 2002

Queixes ateses pel Servei d'Assessors al Ciutadà	3.574	61,3%
Queixes que han donat lloc a la incoació d'expedient	2.243	38,4%
Queixes iniciades d'ofici	18	0,3%
Total de queixes	4.728	100%

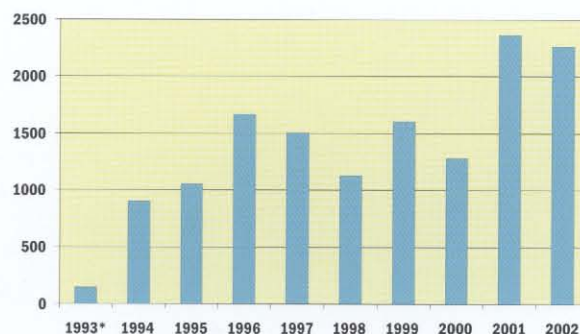


■ Queixes ateses pel Servei d'Assessors al Ciutadà
 ■ Queixes que han donat lloc a la incoació d'expedient
 ■ Queixes iniciades d'ofici

1.2. Evolució de les queixes amb expedient

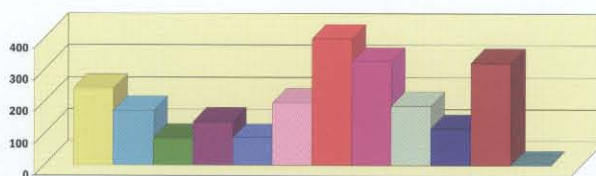
ANY	NRE. DE QUEIXES
1993*	143
1994	900
1995	1.048
1996	1.663
1997	1.509
1998	1.131
1999	1.606
2000	1.280
2001	2.368
2002	2.261

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



1.3. Matèries de les queixes formulades el 2002

MATÈRIA	Nre	%
Urbanisme i habitatge	240	11%
Medi ambient	171	8%
Hisenda	85	4%
Ensenyament	135	6%
Sanitat	86	4%
Serveis socials	196	9%
Ocupació pública	397	18%
Ús del valencià	326	14%
Serveis de les entitats locals	187	8%
Queixes relatives a altres àmbits	115	5%
Queixes competència del Defensor del Poble	322	14%
Queixes interdisciplinàries	1	0%
Total	2.261	100%



■ Urbanisme i habitatge
 ■ Medi ambient
 ■ Hisenda
 ■ Ensenyament
 ■ Sanitat
 ■ Serveis socials
 ■ Ocupació pública
 ■ Ús del valencià
 ■ Serveis de les entitats locals
 ■ Queixes relatives a altres àmbits
 ■ Queixes competència del Defensor del Poble
 ■ Queixes interdisciplinàries

ESTADÍSTICA

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

1.4.1. Classificació per Administració afectada i nombre de queixes

Classificació per Administració afectada i nombre de queixes.	1.244
Administració local	747
Administració de l'Estat	367
Altres i indeterminades	50
No-intervenció d'Administració	76
Total	2.484

1.5. Manera com ha conclòs la tramitació de les investigacions tancades durant l'any 2002

	Nre	%
Resultat favorable als drets del ciutadà	658	49,77%
Consideració correcta de l'actuació pública investigada	330	24,96%
Suspensió per litispendència	44	3,33%
Hostilitat	26	1,96%
Desistiment de l'interessat	17	1,29%
Defensor del Poble o altres comissionats	33	2,50%
No admeses	214	16,19%
Total	1.322	100%

1.6. Dades referides a la situació i tramitació dels expedients de queixa

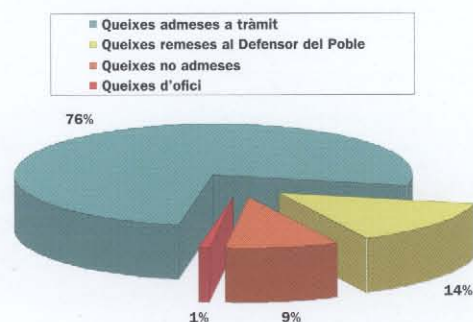
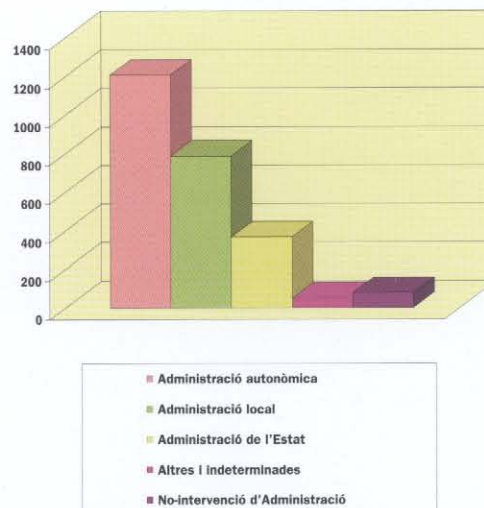
1.6.1. Situació general

Concepte	Nre	%
Queixes admeses a tràmit	1.716	76%
Queixes remeses al Defensor del Poble	322	14%
Queixes no admeses	205	9%
Queixes d'ofici	18	1%
Total de queixes amb expedient	2.368	100%

1.7. Procedència de les queixes amb expedient

1.7.1. Distribució de capitals/resta de municipis de cada província

	Nre. de Queixes
Alacant capital	305
Resta de la província	625
Total Alacant	930
Castelló capital	49
Resta de la província	90
Total Castelló	130
València capital	436
Resta de la província	618
Total València	1054





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



Per a més informació

900 21 09 70

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

Dissabtes de 10.00 a 12.00 h

www.sindicdegreuges.gva.es

e-mail: 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