



Molt Excel·lent Sr. President,

Senyores i senyors membres de la Mesa,

Senyores i senyors diputats de la Comissió,

Per segona vegada des de la nostra presa de possessió com a síndic de Greuges, el 6 de març de 2009, ens correspon el privilegi i deure de comparéixer davant de la Comissió de Peticions de les Corts Valencianes, per a complir amb allò previst en l'article 31 de la Llei de 26 de desembre de 1988, reguladora de la institució, i donar compte de la gestió duta a terme durant els anys 2010 i 2011, tot resumint les grans línies de l'Informe que ses senyories tenen a la seua disposició.

És un honor tornar a comparéixer davant esta Comissió de Peticions de les Corts i recordar, novament, amb molt d'afecte i estima, la nostra etapa anterior com a membre del Parlament Valencià.

Abans de començar amb l'exposició dels informes anuals de 2010 i 2011, volem expressar el nostre entusiasme i la gran satisfacció per l'important treball realitzat, i els objectius assolits al capdavant del Síndic de Greuges durant estos anys de mandat.

D'una banda, la institució es troba cada vegada més present en la societat valenciana gràcies a l'augment, any rere any, de la confiança dels ciutadans que hi acudixen a presentar-nos queixes o formular-nos consultes. En 2010, i també en 2011, tal com explicarem seguidament, hem rebut moltes més queixes i consultes que en 2009, i que en tots els anys anteriors, des de la creació del Síndic.

Sens dubte, la crisi econòmica ha condicionat la labor del Síndic durant estos anys i ha incrementat el nombre de queixes relatives a circumstàncies econòmiques (retards en els pagaments, demora en la percepció de les prestacions en la renda garantida, queixes referents a beques, ajudes i subvencions a l'estudi, menjador escolar, transport escolar o llibres de text, etc.).

El Síndic de Greuges és conscient de la dimensió i de les conseqüències de la crisi econòmica, com també de l'estret marge que tenen les institucions públiques a l'hora de fixar el límit del gasto pressupostari. No obstant això, hem de recordar als poders públics la necessitat de tindre la màxima cura en les reduccions pressupostàries i, sobretot, a l'hora d'establir prioritats, per a evitar

que estes retallades afecten els drets socials. Les polítiques que constituïxen l'estat de benestar han de ser les últimes que han de ser afectades per les retallades pressupostàries.

D'una altra banda, les administracions públiques valencianes col·laboren cada vegada millor i més ràpidament amb el Síndic de Greuges, a fi de solucionar els problemes de la ciutadania i, per això, volem donar-los les gràcies molt sincerament.

Així mateix, també volem agrair el suport que hem rebut de tots els mitjans de comunicació (premsa, ràdio i televisió), amb els quals mantenim unes fructíferes i constants relacions, i ens ajuden a difondre i informar la ciutadania sobre la defensa dels drets de les persones.

Una vegada dit això, cal esmentar que els informes anuals de 2010 i 2011 que presentem a continuació han estat elaborats amb la inestimable col·laboració i suport dels adjunts al síndic, la Sra. Emilia Caballero Álvarez, com a adjunta primera, i el Sr. Carlos Morenilla Jiménez, com a adjunt segon, qui també són responsables directes dels bons resultats assolits per la institució.

L'Informe anual de 2010 es va presentar en el Registre General de les Corts Valencianes el dia 20 de setembre de 2011, una vegada iniciada la VIII legislatura, després de les eleccions dutes a terme al mes de maig.

Es va donar en mà una còpia de l'Informe en format digital a tots els representants dels grups polítics de la Comissió de Peticions.

En la mateixa data, l'Informe anual es va publicar en la pàgina web de la institució, i tots els mitjans de comunicació se'n van fer ressò del contingut, per facilitar el seu coneixement a la ciutadania, cosa que els agraïm públicament.

Després, l'Informe anual de 2010 es va publicar en el *Butlletí Oficial de Les Corts Valencianes* núm. 26/VIII, de 27 d'octubre de 2011.

Per raons alienes a la nostra voluntat, este informe no s'ha pogut defensar fins avui, la qual cosa fa que esta compareixença siga més llarga i difícil, en haver d'exposar dos informes anuals en comptes de només un.

L'Informe anual de 2010 comença amb una breu exposició de les dades estadístiques referides a l'activitat exercida pel Síndic de Greuges; seguidament, s'hi dona compte de l'obligat apartat sobre "La situació general de la protecció dels drets i de les llibertats de la Comunitat Valenciana". En primer lloc, fem una radiografia de l'estat dels principals drets per matèries, després detallem les investigacions efectuades d'ofici per la institució, i continuem amb la descripció, per grans àrees temàtiques, de les principals queixes formulades per la ciutadania.

Com en anys anteriors, volem cridar l'atenció sobre el fet que en este Informe no donem compte de totes les queixes que ens han formulat, sinó

solament d'aquelles que ens han semblat més rellevants, ja siga per la seua temàtica, ja siga pel nombre de persones afectades, l'alarma social generada o la repercussió que han tingut en els mitjans de comunicació.

Pel que fa a les queixes presentades a instància de part durant el 2010, a més de la continuació d'aquelles que estaven en tramitació durant l'any passat, cal destacar que s'han formulat un total de 9.504 queixes, 21 de les quals han estat incoades d'ofici, i que s'han atés 11.742 consultes per part de l'Oficina d'Atenció Ciutadana.

Si comparem estes dades amb les del 2009, observem que la quantitat de treball realitzat pel Síndic de Greuges ha crescut enormement, ja que hem rebut 5.857 queixes més i també hem atés 5.080 consultes més.

Convé ressaltar l'esforç que ha fet el personal de la institució, ja que amb la mateixa plantilla de personal i un increment del 160,60% de queixes, s'han reduït els temps mitjans dels compromisos adquirits, tal com es pot comprovar en l'annex del present Informe anual titulat "Carta de Servicis del Síndic de Greuges. Indicadors de qualitat".

L'important augment del treball dut a terme pel Síndic de Greuges en 2010 ha tingut també la seua traducció corresponent en el nombre total d'entrada i eixida de documents, segons es desprén de les dades oferides pel Registre general.

En 2010, l'augment ha sigut molt més elevat: hem registrat un total de 21.658 documents d'entrada i 46.645 d'eixida, la qual cosa comporta que en la institució han entrat 8.990 documents més, com també n'han eixit 18.508 més que durant el 2009.

Entre les raons que justifiquen l'increment de queixes i consultes, destaquem les següents:

a) El progressiu increment de l'ús de les noves tecnologies per part dels ciutadans.

b) L'agreujament dels problemes de les persones per culpa de la greu crisi econòmica que estem experimentant, fet que provoca que es demane més ajuda a les institucions públiques. Estos problemes han augmentat a causa del retard en els pagaments per part de l'Administració i la demora en la percepció de prestacions, que en exercicis anteriors no s'havien produït.

c) La millora del funcionament del Síndic de Greuges i el fet que siga més conegut per la ciutadania.

D'altra banda, volem destacar el significatiu grau d'acceptació per part de les administracions públiques de les recomanacions o dels suggeriments dictats pel Síndic de Greuges durant el 2010, ja que, d'un total de 1.368 resolucions (740 en 2009), en el moment de redactar el present Informe anual se n'han acceptat 1.013, una xifra que representa un grau d'acceptació del 75%.

El 25% restant es referix, pràcticament en la seua totalitat, a les nombroses recomanacions emeses sobre les ajudes de la Llei de la dependència, els diferents criteris d'aplicació de la qual van impedir que la Conselleria de Benestar Social acceptara totes les nostres recomanacions.

Així mateix, cal assenyalar que, tot i l'elevat grau d'acceptació de les resolucions del Síndic per part de les administracions públiques, això no significa que cada acceptació implique la resolució d'allò que s'ha acceptat; per això, esta institució ha incrementat en 2010 els seus esforços a l'hora de fer el seguiment exhaustiu de les queixes, a fi de comprovar que les nostres recomanacions es complixen efectivament, de conformitat amb la preocupació manifestada en la Comissió de Peticions de les Corts, en la compareixença per a la defensa de l'Informe anual de l'any 2009.

Quant al grau d'eficàcia del Síndic de Greuges, també convé ressaltar que, d'un total de 4.913 queixes de 2010 tancades durant este període, en 4.056 queixes s'ha solucionat el problema denunciat de manera favorable per al ciutadà, fet que implica un elevat percentatge d'eficàcia, concretament del 82,55 %.

El nostre objectiu en 2010 ha sigut evitar, coste el que coste, que algun expedient es poguera quedar paralitzat per falta de col·laboració de l'administració implicada, i això, a fi de solucionar el problema plantejat en la queixa.

Per a aconseguir-ho, en 2010, a la tradicional sol·licitud d'informe per correu ordinari, hem afegit les peticions per correu electrònic, molt més ràpides. Així mateix, hem augmentat el nombre de diligències telefòniques amb els funcionaris públics per desbloquejar els expedients, i el nombre de visites i entrevistes, tant a les oficines de les administracions com a la seu de la nostra institució.

El resultat no podia haver estat més satisfactori. I, per això, tornem a aprofitar l'ocasió per a agrair encaridament a totes les administracions la col·laboració amb el Síndic de Greuges.

Com ja vam fer l'any passat, dediquem un apartat específic i un annex per a esmentar les administracions públiques valencianes que, durant el 2010, han destacat per la seua especial col·laboració amb el Síndic.

En este sentit, volem destacar la col·laboració de les cinc universitats públiques de la Comunitat Valenciana: Universitat Jaume I de Castelló, Universitat de València, Universitat Politècnica de València, Universitat d'Alacant i Universitat Miguel Hernández d'Elx, ja que totes han subscrit un conveni de col·laboració amb el Síndic de Greuges.

A continuació, donem compte de les principals novetats que hem incorporat a l'Informe anual a les Corts Valencianes de 2010.

En l'annex B) del present Informe incorporem un resum de l'informe especial presentat al novembre de 2010 a les Corts, amb el títol *L'actuació dels servicis públics valencians d'ocupació en la lluita contra l'atur*.

La gran dimensió social de la desocupació i la constant preocupació que l'atur suscita entre el conjunt de la ciutadania valenciana justifiquen que el Síndic de Greuges, com a alt comissionat de les Corts Valencianes per a la defensa dels drets de les persones, entre els quals es troba el dret al treball, haja elaborat en 2010 un informe especial —el contingut íntegre del qual es pot consultar en la nostra nova pàgina web ([www.elsindic.com](http://www.elsindic.com))—, amb la intenció de donar compte a les Corts de l'actuació dels servicis públics valencians d'ocupació en la lluita contra l'atur, com també dels resultats de la nostra investigació.

En este estudi analitzem les principals activitats que duu a terme el Servei Valencià d'Ocupació i Formació de la Generalitat Valenciana (SERVOF), com també els servicis d'ocupació que presten els ajuntaments de la nostra comunitat autònoma, i finalitzem amb les conclusions de la nostra investigació i la formulació de recomanacions a tots els servicis públics d'ocupació.

D'altra banda, en l'annex C) de l'informe, exposem els convenis institucionals que hem signat en 2010. Un dels nostres objectius és donar a conèixer la figura del defensor del poble de la nostra Comunitat al conjunt de tota la societat valenciana.

En este sentit, considerem convenient destacar els convenis que s'han signat en 2010 entre la nostra institució i diverses entitats públiques:

- Al llarg de tot el 2010, el Síndic de Greuges ha signat, en les visites individuals a cada municipi, un conveni de col·laboració amb 62 AJUNTAMENTS de la Comunitat Valenciana.
- Així mateix, s'ha subscrit un conveni de col·laboració entre el Síndic de Greuges i el Consell de la Generalitat Valenciana, per impulsar la societat del coneixement i enfortir la qualitat de les estructures organitzatives i dels servicis públics de les parts contractants.
- Finalment, també cal esmentar el conveni de col·laboració entre el Síndic de Greuges i les cinc universitats públiques de la Comunitat Valenciana, de què ja havíem parlat abans.

D'altra banda, en l'annex D) de l'Informe publiquem els resultats derivats d'aplicar els indicadors de qualitat, els quals mesuren el grau de compliment dels compromisos adquirits en la *Carta de Servicis del Síndic de Greuges*.

Els resultats obtinguts són molt positius: en 2009, el temps mitjà d'admissió a tràmit de les queixes va ser de 18,44 dies i en 2010 l'hem rebaixat

a 13,67 dies; i, quant al temps mitjà de resolució de les queixes, en 2009 va ser de 59,18 dies i en 2010 ha sigut de 56,51 dies.

Igual com vam fer l'any passat, hem incorporat un nou apartat en l'Informe, titulat "Implantació de les tecnologies de la informació i comunicació (TIC) en el Síndic de Greuges", en què donem compte dels avanços realitzats en esta matèria durant 2010.

A pesar dels reptes, que continuen sent molts, el Síndic ha dut a terme al llarg d'este any un gran esforç dirigit a implantar de manera efectiva les noves tecnologies en el seu àmbit d'actuació.

Una de les actuacions més rellevants i de més envergadura que hem dut a terme enguany és la posada en marxa de la nova pàgina web [www.elsindic.com](http://www.elsindic.com).

A través d'este nou canal de comunicació en valencià, castellà i anglés, i totalment adaptat amb la més moderna tecnologia per a les persones discapacitades, volem oferir un servici eficaç i eficient a la ciutadania, dotar la nostra institució de tecnologia pionera, com també modernitzar el nostre sistema de comunicacions i poder dur a terme el màxim nombre de tràmits a través de la xarxa.

D'acord amb els compromisos de transparència, eficàcia i agilitat que han de prioritzar la relació amb la ciutadania, el Síndic publica en la nova pàgina web totes les resolucions, sense excepció, als set dies d'haver-les emés. De la mateixa manera, els usuaris també hi poden consultar totes aquelles queixes que han presentat en la nostra institució. D'altra banda, en l'apartat de "queixes solucionades" de la nostra pàgina web posem a disposició de la ciutadania totes les queixes que es van solucionar d'una manera positiva, gràcies a la intervenció del Síndic i la col·laboració de l'administració afectada.

A més, enguany hem continuat millorant el servici de missatgeria curta (SMS) a través del telèfon mòbil, com una manera eficaç, útil i ràpida de mantenir informada la persona interessada sobre l'estat de tramitació de la seua queixa.

Una vegada més, hem constatat que el grau de satisfacció dels usuaris d'este servici de SMS és elevat, i s'hi destaca la immediatesa i rapidesa en la resposta del Síndic. De la mateixa manera, si observem les enquestes d'opinió sobre la nova web, veiem que la ciutadania valora positivament l'aposta de la institució per les noves tecnologies.

Ens agradaria destacar que, en data 31 de desembre de 2010, el Síndic de Greuges havia enviat un total de 5.003 missatges curts (SMS) informatius als nostres usuaris, la qual cosa implica un increment del 390% respecte de l'any passat (que se n'enviaren 1.284).

També, a partir d'este any 2010, el Síndic oferix un nou servici que permet a les persones obtenir certificats digitals de la Generalitat Valenciana.

Des del passat 21 de maig, la nostra institució ha esdevingut punt de registre d'usuari, de manera que s'ha incorporat als més de 350 punts que hi ha distribuïts al llarg de la Comunitat Valenciana per l'Agència de Tecnologia i Certificació Electrònica de la Generalitat Valenciana.

Es tracta d'oferir un nou servei perquè les persones que així ho desitgen puguen obtenir la certificació electrònica que garanteix la seguretat en els seus tràmits administratius a través d'Internet.

Finalment, al desembre de 2010, tot coincidint amb la posada en marxa de la nova pàgina web, el Síndic va començar a adoptar en totes les publicacions i comunicacions una nova imatge institucional.

La nova imatge del Síndic de Greuges està inspirada en la seua actual de la institució, una casa senyorial de 1861, ubicada al costat de la plaça de Gabriel Miró a Alacant. Amb esta imatge, hem volgut plasmar la idea de proximitat i familiaritat: una casa on totes les persones tenen cabuda, són escoltades i es protegeixen els seus drets.

Una vegada exposades les principals novetats de l'Informe anual 2010, és hora ja d'abordar, resumidament, la situació general de la protecció dels drets i de les llibertats de la Comunitat Valenciana.

En este sentit, les matèries que més han preocupat les persones que en 2010 han acudit a la institució per presentar-nos una queixa són les següents, ordenades de major a menor:

	<b>Nre. de queixes</b>
Queixes relatives a infraestructures i transports	2.212
Ús del valencià	2.045
Atenció socio sanitària (Llei de la dependència)	1.541
Urbanisme i habitatge	1.424
Ensenyament	613
Servicis de les entitats locals	338
Sanitat	290
Ocupació pública	213
Servicis socials	212
Medi ambient	203
Hisenda pública	67

Davant estes dades, volem fer els aclariments següents:

- L'augment de les queixes relatives a infraestructures i transports està motivat per les nombroses queixes rebudes en relació amb la petició ciutadana d'aconseguir la connexió entre les comarques de la Marina Alta i la Safor, mitjançant un tren de rodalies que unisca Gandia-Oliva-Dénia.

Recentment, la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient ha aprovat la reserva de sòl per al traçat i l'ha remés als ajuntaments afectats, perquè hi presenten al·legacions. Finalment, serà el Ministeri de Foment el que finance el projecte. El Síndic de Greuges es felicita per l'èxit obtingut.

- D'altra banda, l'elevat increment de queixes i consultes sobre l'ús del valencià està motivat per l'augment del nombre d'escrits rebuts amb motiu de l'exclusió del valencià en les pàgines web institucionals, els fullets informatius i la retolació dels senyals a les vies públiques, atés que la majoria d'estes queixes les hem rebudes per Internet, un mitjà cada vegada més emprat per la ciutadania, a través de nombrosos correus electrònics.

Una vegada aclarides estes dues qüestions, seguidament exposem les línies fonamentals de les queixes, d'acord amb els principals drets.

### **Dret a la igualtat**

L'art. 10 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana estableix que l'actuació de la Generalitat Valenciana s'ha de centrar, primordialment, entre altres qüestions, en "(...) la igualtat de drets d'homes i dones en tots els àmbits, particularment, en matèria d'ocupació i treball, protecció social contra la violència de gènere (...)".

La Llei valenciana 9/2003, de 2 d'abril, per a la igualtat entre dones i homes, estableix en l'art. 51 que serà el Síndic de Greuges l'encarregat d'exercir la labor de defensar el dret a la igualtat.

En 2010, quant a la utilització d'icones, estereotips i llenguatge sexista en els llibres de text d'educació primària, secundària i batxillerat, hem suggerit que s'adapten els llibres de text i els materials didàctics que puguen incórrer en discriminació, amb l'objectiu que no continguen comportaments i estereotips que impliquen discriminació entre dones i homes.

### **Drets lingüístics**

L'art. 6 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana encomana a la Generalitat garantir l'ús normal i oficial tant del castellà com del valencià, per la qual cosa instaura un règim de cooficialitat que imposa als poders públics, tant autonòmics com locals, l'obligació de conéixer i d'usar les dues llengües oficials, sense que en cap cas pugua prevaldre l'una sobre l'altra.

La Llei 4/1983, de 23 de novembre, d'ús i ensenyament del valencià, proclama en l'art. 2 que el valencià és la llengua pròpia de la Generalitat, de l'Administració pública, de la local, com també de totes les corporacions i institucions públiques que en depenguen.

Durant el 2010, tant la Generalitat Valenciana com les diputacions provincials i els ajuntaments han acollit molt favorablement les queixes dirigides al Síndic de Greuges per denunciar la discriminació del valencià, i han acceptat



els pronunciaments que els vam dirigir perquè adaptaren les seues estructures al règim de cooficialitat lingüística vigent a la Comunitat Valenciana i corregiren les seues pàgines web, de manera que els continguts s'oferiren també en valencià, fins i tot els impresos i formularis.

### **Drets relatius a l'urbanisme i l'habitatge digne**

La important crisi econòmica que estem experimentant continua provocant que molts projectes urbanístics no es puguen executar, sobretot, perquè hi ha un gran nombre d'habitatges sense vendre i també per la falta de finançament bancari, cosa que, al seu torn, agreuja les dificultats de les persones a l'hora d'accedir a un habitatge.

En 2010, a pesar que ja no s'aproven ni es gestionen projectes urbanístics com en anys anteriors, no ha disminuït el nombre de queixes presentades per la ciutadania davant esta institució, ja que continuem rebent moltes queixes sobre incompliments de la normativa urbanística (construccions que no s'ajusten a la legalitat) i el silenci de l'Administració davant les sol·licituds d'informació presentades per les persones.

D'altra banda, la persistència de la crisi econòmica continua provocant un augment de queixes, presentades per persones que no poden accedir a un habitatge de protecció pública o que tenen dificultats per a cobrar puntualment les ajudes que els han estat reconegudes per l'Administració.

### **Dret a un medi ambient adequat**

#### **- La contaminació acústica**

Destaquen pel seu nombre, com ja és habitual en els últims anys, els problemes relacionats amb el soroll, el qual pot afectar seriosament els drets constitucionals a la inviolabilitat del domicili, un habitatge digne o un medi ambient adequat.

Les situacions són molt diverses: juntament amb els sorolls produïts pels establiments sotmesos a llicència ambiental (bars, pubs, terrasses, fàbriques, etc.), també hem investigat un altre tipus de fonts de contaminació acústica de contingut divers, com ara el funcionament de casals fallers, els comportaments incívics entre veïns o els sorolls procedents del trànsit de vehicles a motor.

#### **- La informació ambiental**

No són infreqüents les queixes presentades per diversos col·lectius de defensa del medi ambient, tant perquè no han obtingut cap resposta de l'Administració a les seues peticions d'informació, com perquè han obtingut respostes parcials o insuficients.

### **Dret a l'educació**

Les queixes presentades durant el 2010 han tingut com a objectiu, fonamentalment, els processos d'admissió i de matriculació d'alumnat,

l'adequació de les instal·lacions docents i esportives, l'exigència de dotació de mitjans materials i humans necessaris per a atendre els menors amb necessitats educatives especials i les beques, ajudes i subvencions a l'estudi, cada dia més necessàries en l'actual conjuntura econòmica.

Durant el 2010, hem tornat a recomanar a les conselleries d'Educació i de Sanitat que, en l'àmbit de les seues respectives competències, promoguen i doten amb infermers escolars els centres específics d'educació especial sostinguts totalment o parcialment amb fons públics.

També en este exercici, el Síndic de Greuges ha instat l'Administració Pública perquè les vacants generades pel professorat en situació de baixa siguen cobertes immediatament.

Per acabar, la falta de places en educació infantil i, en conseqüència, el fet de qüestionar els processos d'admissió d'alumnes en este nivell educatiu, genera nombroses queixes.

### **Dret a la salut**

Al llarg de l'any 2010, hem investigat queixes sobre les matèries següents: la problemàtica de les llistes d'espera sanitàries d'algunes especialitats, les denúncies de mala praxi professional, l'assistència sanitària extrahospitalària, el rebuig a la instal·lació d'antenes de telefonia mòbil, la demora en la resolució dels expedients de responsabilitat patrimonial i la falta d'anestèsia epidural per als parts en alguns centres hospitalaris.

El Síndic de Greuges ha suggerit a l'Administració sanitària que extreme al màxim la diligència en les actuacions dels centres sanitaris, a fi de garantir una protecció integral de la salut mitjançant l'adopció de les mesures organitzatives escaients, i així complir amb el principi d'eficàcia reconegut constitucionalment.

Així mateix, en 2010 hem rebut queixes sobre l'atenció als menors amb trastorns de l'espectre autista; la disconformitat d'alguns col·lectius amb les previsions de la Llei d'assegurament valenciana, la reivindicació del personal al servici de l'Hospital General Bàsic de la Defensa a València per a integrar-se en la Conselleria de Sanitat i, finalment, qüestions que afectaven pacients sotmesos a tractament d'hemodiàlisi que, per diverses circumstàncies i de manera temporal, acudien a la Comunitat Valenciana.

També hem tingut l'oportunitat de pronunciar-nos sobre el tractament de reproducció humana assistida i hem suggerit a l'Administració sanitària que, en l'àmbit de la reproducció assistida, dirigisca les seues actuacions a dotar dels mitjans personals i materials que permeten atendre la demanda existent, i que, quant a l'edat de les pacients majors de 40 anys, esta no constituïska un factor que les excloga automàticament de les tècniques de fecundació in vitro.

Pel que fa als menors amb trastorns de l'espectre autista, hem suggerit a l'Administració sanitària que valore la supressió dels límits d'edat en la intervenció que es finança des de l'Agència Valenciana de Salut, en els casos

en què els facultatius especialistes de la xarxa pública i responsables d'estos menors en recomanen la continuïtat.

## **Dret a la protecció i assistència social**

### **- Servicis socials**

En esta matèria hem tramitat queixes relatives a les persones en situació de discapacitat (barreres arquitectòniques, qualificació del grau de discapacitat, centre de dia, residències); família i menors, tercera edat (residències, centres de dia, ajuda econòmica per a la cura d'ancians i ancianes, el bo-residència), prestacions econòmiques (prestacions no contributives, renda garantida de ciutadania), drogodependències i altres trastorns addictius, servici d'ajuda a domicili o plans de garantia social.

En 2010, el Síndic ha tornat a insistir en la necessitat que, per part de l'Administració autonòmica, s'adopten les mesures necessàries per a suprimir les barreres arquitectòniques, tant en edificacions i espais públics com en domicilis particulars, tot entenent que les mesures referides resulten imprescindibles per a superar les situacions de desigualtat que puguen experimentar les persones amb discapacitat.

D'altra banda, la dificultat a resoldre amb rapidesa els expedients de qualificació de la discapacitat s'ha tornat a fer palesa com en anys anteriors, i constituïx una matèria que aporta un percentatge molt important dels expedients que tramita esta institució en matèria de servicis socials.

Pel que fa a les prestacions econòmiques, la majoria de queixes presentades davant el Síndic es referixen a la demora a l'hora de resoldre la prestació de renda garantida de ciutadania, la qual té més rellevància davant la situació d'extrema necessitat que descriuen les persones afectades directament per la crisi econòmica actual, ja que estes persones han deixat de ser perceptores de qualsevol prestació relacionada amb la seua activitat laboral.

Quant a la protecció dels menors, el Síndic de Greuges considera necessari establir les fórmules de finançament dels centres de protecció de menors, com també la millora en el suport econòmic que es presta a les famílies d'acollida, les quals, tot i ser considerades com la millor resposta a la situació de desprotecció d'un menor, no reben suport suficient per part de l'Administració autonòmica.

### **- Drets de naturalesa sociosanitària (Llei de la dependència)**

En 2010, a la demora en la tramitació d'expedients i la percepció de les prestacions de la Llei de la dependència es van afegir qüestions importants, que motivaren també la nostra actuació, com ara el règim d'incompatibilitats i la denegació d'efectes retroactius.

Pel que fa a la tardança a tramitar els expedients, continuem desconeixent els criteris que s'apliquen respecte de l'ordre d'incoació dels expedients, els quals determinen, sense motivació aparent, un horitzó temporal molt desigual en la tramitació, cosa que ha generat en les persones en situació de dependència una important inseguretat jurídica perquè no saben quan es resoldran.

Si atenem a les queixes relatives al règim d'incompatibilitats, recollides en l'Ordre de 5 de desembre de 2007, les persones sol·licitaven la compatibilitat entre el recurs de centre de dia i la prestació econòmica per cures familiars. El criteri d'esta institució és que cal afegir al règim de compatibilitats una clàusula que permeta ser flexibles en alguns casos.

Així mateix, hem recomanat que la Conselleria de Benestar Social reconega les ajudes i prestacions a la persona interessada, des de l'endemà del dia en què es va presentar la sol·licitud.

També hem insistit que, quant als expedients incoats abans de la defunció de les persones dependents, cal que es resolguen en el sentit de reconèixer les prestacions econòmiques que hagueren correspost a la persona dependent, des de l'endemà del dia en què es va presentar la sol·licitud fins a la data de la defunció.

### **Drets relatius a l'ocupació pública**

Al llarg de l'any 2010, hem investigat queixes referides al dret fonamental de les persones a accedir a una ocupació pública a través de les convocatòries de llocs vacants; el nomenament de treballadors interins, i denúncies de treballadors públics per *mobbing* o assetjament laboral. Tot i amb això, amb motiu de la gran quantitat de queixes rebudes, destaquem aquelles relatives a la provisió de llocs en comissió de servicis en l'àmbit de l'Administració educativa i al retard d'abonament de conceptes retributius.

En la problemàtica de la provisió de places en comissió de servicis, hem recomanat a la Conselleria d'Educació que limite, des del començament, els supòsits de provisió de places a través de comissió de servicis, i això, tant pel que fa a l'oferta de places que cal proveir mitjançant comissió —que no s'hauria d'activar fins que no es resolguera prèviament el mecanisme de provisió de places pel sistema ordinari—, com respecte de les situacions que s'han de valorar o s'han de tenir en compte per a adjudicar les places que cal proveir a través de comissió de servicis.

En el cas del retard a abonar determinats conceptes retributius, hem recomanat a la Conselleria de Justícia i Administracions Públiques que, tan prompte com siga possible, pague les quantitats que es deuen als secretaris i les secretàries dels jutjats de pau.

### **Drets relacionats amb la prestació d'altres servicis públics per entitats locals**

La ciutadania és cada vegada més exigent a l'hora de demanar als poders públics locals una adequada prestació de servicis d'interés general que afecten les col·lectivitats de veïns. Ja no es conformen que els servicis públics es presten de qualsevol manera, sinó que s'hi constata un nivell d'exigència més elevat pel que fa a la qualitat del servicis que s'oferix.

Quant a les queixes rebudes en 2010, han versat sobre les matèries següents: el proveïment d'aigua potable, l'adequada pavimentació, l'enllumenat i estat de conservació de les vies públiques urbanes, la recollida de residus sòlids urbans, l'ordenació i el control del trànsit i transport urbà, i les reclamacions de responsabilitat patrimonial.

### **Drets relatius a la hisenda pública**

La majoria de queixes rebudes en 2010 tenen com a objectiu la hisenda local, com ara els desacords amb la facturació per proveïment d'aigua i sanejament, i la recollida de brossa; l'aplicació de taxes municipals, les discrepàncies sorgides amb motiu de l'exacció de l'impost sobre vehicles de tracció mecànica, la revisió cadastral que s'ha produït en diversos municipis de la Comunitat Valenciana i, com a conseqüència, els errors detectats en esta, cosa que ha provocat la seua repercussió en la quota que s'ha de pagar en l'impost sobre béns immobles i, finalment, l'aplicació i el cobrament de contribucions especials.

Pel que fa a les queixes rebudes sobre la hisenda autonòmica, la majoria es referien a la disconformitat amb les comprovacions tributàries efectuades per l'Administració, especialment respecte de les liquidacions de l'impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats, l'impost sobre successions i donacions, i finalment, l'aplicació de la taxa pel servicis metropolità de tractament i eliminació de residus urbans (TAMER).

Arribats a este punt, cal fer una breu referència a la incidència que la greu crisi econòmica que experimentem està tenint en el funcionament ordinari d'esta institució.

Els efectes de la crisi i l'expectativa dels ciutadans de rebre un servicis ràpid i eficaç s'han traduït en un important augment del treball que els servicis de la institució han de dur a terme, en menys temps, amb la major eficaç possible i amb els mateixos mitjans humans i materials de què disposàvem abans de començar la crisi.

L'incessant augment de les necessitats públiques en temps de crisi, juntament amb l'escassetat de recursos econòmics de les administracions públiques, provoca una greu situació que està afectant, sobretot, les persones més vulnerables: aturats, desocupats, pensionistes perceptors de prestacions molt baixes, discapacitats amb dificultats d'integració laboral i immigrants.

Les dificultats financeres de les administracions públiques constitueixen la causa de la denegació o del retard en el pagament de subvencions o prestacions econòmiques a les persones afectades per la crisi, com també la

causa de la impossibilitat de crear nous recursos per a atendre el conjunt de les necessitats socials, educatives o sanitàries de la població més desprotegida.

En este sentit, seguidament exposarem una relació que exemplifica les matèries que, entre d'altres, han acusat més els efectes de la crisi, i que han experimentat un augment en el nombre de queixes i consultes rebudes:

- Servicis socials

- Ajudes derivades de la Llei de la dependència.
- Renda garantida de ciutadania.
- Prestacions per acollida familiar.
- Subvencions atorgades a les entitats per a l'aplicació de les mesures de la Llei orgànica 5/2000, de responsabilitat penal del menor.
- Creació de places en centres residencials per a persones majors i discapacitades.
- Prestacions d'emergència social per a pagar aigua, llum, hipoteca, etc.

- Habitatge

- Increment del nombre d'habitatges de protecció pública davant el fort augment de la demanda.
- Renda bàsica d'emancipació per als joves.
- Ajudes per a accedir a un habitatge, previstes en els plans estatals, autonòmics o municipals d'habitatge.
- Foment de la rehabilitació dels habitatges i eliminació de barreres arquitectòniques.
- Conservació i manteniment en bon estat del parc públic d'habitatges.

- Ensenyament

- Construcció de nous centres escolars.
- Millora de les instal·lacions docents.
- Ajudes per a pagar el menjador escolar i la compra de llibres.
- Finançament de l'educació infantil.

- Sanitat

- El retard en l'estimació de les reclamacions de responsabilitat patrimonial per negligència mèdica o deficient prestació de l'assistència sanitària.
- Adopció de mesures per a agilitar al màxim l'atenció especialitzada i quirúrgica.
- Ampliació del material sanitari o de les pròtesis a càrrec dels pressupostos públics.
- El reintegrament de les despeses assumides pels pacients.

- Hisenda pública

- Reclamacions contra l'increment dels impostos i taxes, especialment les pujades del valor cadastral de l'IBI, impost de circulació, taxa o preu privat de recollida de residus sòlids urbans, aigua i participació en proves selectives convocades per l'Administració pública.
- Dificultats per a pagar els tributs públics i augment de les sol·licituds d'ajornament o de fraccionament.

- Ocupació pública

- Proves selectives per a accedir a la funció pública.
- Funcionament de les borses de treball.

- Contractació administrativa

- Falta de pagament o excessius retards en l'abonament dels certificats d'obra o factures dels contractistes o proveïdors per part de l'Administració autonòmica i local.

- Servicis municipals

- Augment del nombre de queixes rebudes sobre els expedients sancionadors tramitats en matèria de trànsit.
- Eliminació de barreres urbanístiques i arquitectòniques en edificis públics per a les persones discapacitades.
- Conservació i manteniment de les vies públiques urbanes (enllumenat, asfaltat, neteja, parcs i jardins, etc.).

Una vegada exposada la incidència que la crisi econòmica està tenint en l'activitat exercida per esta institució, passem a exposar les queixes obertes d'ofici en 2010.

En este sentit, convé recordar que esta institució té la potestat d'iniciar investigacions d'ofici —és a dir, sense que calga que una persona presente una queixa o reclamació—, a fi de comprovar si els drets i les llibertats de la ciutadania poden haver estat vulnerats, col·lectivament o individualment, com a conseqüència d'actuacions o omissions de l'Administració autonòmica i local.

Les investigacions que esta institució ha promogut d'ofici en el 2010 són les següents:

- La situació de pacients oncològics a l'Hospital Doctor Peset de Valencia.
- L'assignació de places a joves amb discapacitat en un centre de dia.

- El tancament del Centre Especialitzat d'Atenció a Majors de Pego durant els caps de setmana.

- El funcionament dels menjadors escolars.

- El presumpte assetjament psicològic a un menor per part de la seua iaia.

- La formació dels curadors no professionals de la dependència.

- La llista d'espera del servei de neuropediatria de l'Hospital La Fe de Valencia.

- Els retards en intervenció quirúrgica d'una malformació de naixement en un hospital.

- El transport escolar a centres educatius.

- La situació de desprotecció i desescolarització de menors.

- La presumpta expedició irregular, per part de diversos ajuntaments, de targetes d'estacionament per a persones amb mobilitat reduïda, com també l'ús indegut d'estes targetes per persones distintes de la titular.

- Les deficientes instal·lacions docents d'un institut d'educació secundària.

- La demanda d'un infermer o una infermera per a atendre alumnes amb necessitats educatives especials en el medi escolar.

- L'execució de mesures judicials en medi obert imposades a menors, en compliment de la Llei orgànica 5/2000 de responsabilitat penal dels menors.

- Les bandes juvenils a la Comunitat Valenciana.

- El retard en la tramitació i resolució de la prestació de renda garantida de ciutadania.

- La limitació de la capacitat deambulatòria a un invident.

- La possible situació de desprotecció d'un menor.

- L'ordenança municipal de mendicitat i prostitució d'Alacant.

- Les instal·lacions docents compartides per alumnes d'educació primària i ESO.

D'altra banda, quant a les activitats dirigides en 2010 a la comunitat educativa i a la joventut, destaquem el VII Concurs de Dibuix Síndic de Greuges i el I Concurs de Redacció Síndic de Greuges.



Esta institució, conscient que la participació activa de la joventut és un element fonamental per a crear la cultura del respecte i de la promoció dels drets humans, ha posat en marxa enguany el I Concurs de Redacció Síndic de Greuges en l'àmbit escolar.

Estes iniciatives tenen un doble objectiu: d'una banda, fomentar i promoure entre la infància i la joventut la cultura dels drets humans i, alhora, apropar la figura del defensor del poble de la nostra Comunitat a estos col·lectius.

c) Material didàctic editat i distribuït pel Síndic a tots els centres escolars de la Comunitat Valenciana

Al novembre de 2010, el Síndic de Greuges va fer arribar a tots els centres educatius de la Comunitat Valenciana la segona edició del manual didàctic *La Declaració Universal dels Drets Humans*.

El llibre, que pretén ser un material pedagògic per a alumnes de secundària i batxillerat, va ser editat en castellà i valencià pel Síndic de Greuges amb la col·laboració de Caixa Mediterrani. En la publicació es detallen els 30 articles de la Declaració Universal dels Drets Humans i cada article va acompanyat d'una vinyeta il·lustrativa realitzada per alumnes de les escoles d'Art i Superior de Disseny d'Alacant, Castelló i València.

d) Curs d'estiu sobre el Síndic de Greuges

El Síndic de Greuges va organitzar, dins el marc dels cursos d'estiu de la Universitat Miguel Hernández d'Elx, la primera edició del curs titulat: El Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana i la Defensa dels Drets Fonamentals, que va tenir lloc al campus d'aquella Universitat.

L'objectiu del curs era apropar a la comunitat universitària i la societat en general la figura del Síndic de Greuges, i donar a conèixer les seues funcions i competències com a defensor dels drets constitucionals i estatutaris de les persones.

El curs, que va tenir una excel·lent acollida, anava dirigit a llicenciats i estudiants de Dret i de Ciències Polítiques i, en general, a qualsevol persona interessada en el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, i es va dividir en tres blocs temàtics i un taller de resolució d'expedient.

Amb això, finalitzem l'exposició de les principals activitats que ha dut a terme esta institució durant el 2010.

-----  
Seguidament, de conformitat amb l'ordre del dia i amb el consentiment del Molt Excel·lent Sr. President, exposem l'Informe anual de 2011, que es va publicar en el *Butlletí Oficial de les Corts Valencianes* núm. 77/VIII, de 28 de maig de 2012.

Les actuacions dutes a terme pel Síndic de Greuges, constituïdes pel nombre de queixes i consultes rebudes en 2011, pugen a un total de 28.688, la qual cosa representa un increment del 35% respecte de les 21.246 actuacions de l'any 2010.

Això implica un important augment de la quantitat de treball dut a terme pel Síndic de Greuges, ja que hem fet 7.742 actuacions més que l'any passat.

En relació amb les queixes presentades a instància de part durant el 2011, a més de la continuació d'aquelles que estaven en tramitació durant l'any anterior, cal destacar que s'han formulat un total d'11.901 queixes —de les quals 23 s'han incoat d'ofici— i s'han atès 16.787 consultes per part de l'Oficina d'Atenció Ciutadana.

Si comparem estes dades amb les del 2010 (9.504 queixes i 11.742 consultes), veiem que s'ha produït un rellevant augment del nombre de queixes rebudes pel Síndic de Greuges, ja que s'han tramitat 2.397 queixes més (un 25%) i s'ha incrementat en 5.045 (un 42%) el nombre de consultes ateses.

Cal remarcar l'esforç que ha fet el personal de la institució, ja que amb la mateixa plantilla i l'elevat augment de queixes i consultes que hem esmentat, també s'han reduït els temps mitjans dels compromisos de qualitat adquirits, tal com es pot comprovar en l'apartat del present Informe anual titulat "Carta de Servicis del Síndic de Greuges. Indicadors de qualitat".

Els resultats han sigut molt positius: en 2009, el temps mitjà de resolució de les queixes va ser de 59,18 dies; en 2010, el vam reduir a 56,51 dies, i en 2011 l'hem millorat considerablement, ja que hem arribat als 44,70 dies.

Després d'exposar estes dades tan positives, presentem una taula en què podem veure quines matèries preocupen més les persones que en 2011 han acudit a la institució, d'acord amb l'ordre següent:

	<b>Nre. de queixes</b>
Altres àmbits (infraestructures, ocupació, col·legis professionals, comunicació)	5.693
Ús del valencià	1.938
Atenció sociosanitària (Llei de la dependència)	1.254
Urbanisme i habitatge	459
Medi ambient	437
Servicis de les entitats locals (aigua, brossa, ordenació del trànsit, etc.)	369
Ensenyament	325
Queixes competència d'altres defensors	279
Servicis Socials	249
Assumptes juridicoprivats	237
Hisenda	225
Ocupació pública	222
Sanitat	214
<b>Total</b>	<b>11.901</b>

Quant a la procedència geogràfica de les queixes presentades, el 15,34% de les queixes provenen de la província de Castelló (1.684 queixes), el 53,81% de la província de València (5.906 queixes) i el 30,84% de la província d'Alacant (3.385 queixes).

D'altra banda, de les 16.787 consultes rebudes en el Servei d'Atenció Ciutadana, cal destacar que han augmentat més d'un 42% en relació amb les 11.742 realitzades en 2010, i més d'un 150% en relació amb les 6.662 consultes que es van atendre en 2009. Així mateix, convé remarcar que la pàgina web i el correu electrònic han sigut les vies més emprades per a presentar-nos queixes, amb un total d'11.757 contactes telemàtics.

Una dada molt positiva per a nosaltres és el fet que, enguany, el nombre de noves consultes (11.077) ha superat la quantitat de seguiments de queixes anteriors (5.710), ja que són persones que ens plantegen per primera vegada els seus conflictes o que sotmeten a la nostra consideració noves qüestions, cosa que significa que l'experiència amb la institució ha sigut positiva —i que el Síndic és cada vegada més conegut per la ciutadania—, posa de manifest l'eficàcia de la nostra labor i, allò que és més important, evidència que no hem defraudat la seua confiança.

Les matèries més consultades es referixen al que nosaltres denominem "Altres àmbits d'actuació pública" (infraestructures, ocupació, col·legis professionals, comunicació audiovisual, subministrament d'energia, etc.), amb un total de 6.235 consultes.

En l'apartat "Altres àmbits" s'inclouen les matèries sobre les quals el Síndic, tradicionalment, des de la seua posada en marxa, rebia menys queixes. No obstant això, en els últims anys, com a conseqüència de la crisi econòmica, i davant de la falta de liquiditat i d'ingressos per a afrontar el gasto públic, s'ha produït un increment de les queixes rebudes en este apartat. Per això, per a l'any pròxim farem una reorganització de les matèries que el componen, i així respondrem a la realitat actual de la societat valenciana.

Igual que l'any passat, ha sigut palesa la preocupació de la ciutadania pels problemes derivats de l'aplicació de la Llei de la dependència, amb un total de 2.760 consultes.

La resta de matèries més consultades han sigut, per este ordre: ús del valencià (1.534 consultes); medi ambient (951); ensenyament (542); servicis socials (524), urbanisme (511) i habitatge (508 consultes).

Cal destacar que el manteniment del fort increment experimentat en les queixes i consultes sobre l'ús del valencià està motivat per l'augment del nombre d'escrits rebuts quant a l'exclusió del valencià en les pàgines web institucionals, amb versió únicament i exclusivament en castellà, la retolació viària i de servicis públics, el dret dels ciutadans a triar la llengua cooficial en tots els procediments, l'exclusió del valencià en fullets, impresos i publicitat institucional, les sèries de televisió emeses en Canal 9 doblades únicament al castellà, etc. Moltes d'estes queixes ens han arribat a través d'Internet.

L'important augment del treball dut a terme pel Síndic de Greuges en 2011 també ha tingut la seua corresponent traducció en el nombre total d'entrada i eixida de documents, segons es desprèn de les dades oferides pel Registre general.

En 2010 registràrem un total de 21.658 documents d'entrada i 46.645 d'eixida. En 2011 hem incrementat encara més estes xifres: 23.395 documents rebuts i 48.554 documents enviats.

Les raons que justifiquen este important augment de queixes i consultes rebudes en la institució són pràcticament les mateixes que en l'any 2010: el progressiu increment de l'ús d'Internet pels ciutadans; la greu crisi econòmica que experimentem, que provoca que els ciutadans demanen més ajuda a les institucions públiques; i, finalment, la contínua millora del funcionament del Síndic de Greuges i el fet que siga més conegut per la ciutadania.

En este sentit, volem destacar el significatiu grau d'acceptació que les administracions públiques han tingut de les recomanacions o dels suggeriments dictats pel Síndic de Greuges durant el 2011, ja que, d'un total de 1.413 resolucions, en el moment de redactar el present Informe anual se n'han acceptat 1.187, una xifra que representa un grau d'acceptació del 85%.

El 15% restant es referix, pràcticament en la seua totalitat, a les nombroses recomanacions emeses sobre les ajudes de la Llei de la dependència, els diferents criteris d'aplicació de les quals van impedir que la Conselleria de Benestar Social acceptara íntegrament les nostres recomanacions.

Quant al grau d'eficàcia del Síndic de Greuges, també convé remarcar que, d'un total de 5.241 queixes del 2011 tancades durant este període, en 4.549 queixes s'ha solucionat el problema denunciat de manera favorable per al ciutadà, la qual cosa implica un elevat percentatge d'eficàcia, concretament del 87%.

Pel que fa al grau de col·laboració de les administracions públiques valencianes amb esta institució, volem significar que està sent molt elevat i satisfactori. Les administracions col·laboren cada vegada més i millor amb el Síndic de Greuges, i remeten els seus informes amb més rapidesa, la qual cosa és mostra d'una bona governança.

Igual que en els últims anys, no hem destacat cap administració hostil en l'Informe per no haver remés els informes requerits en el curs de les investigacions efectuades, o per no haver contestat a les nostres recomanacions o suggeriments.

El nostre objectiu en 2011 ha sigut continuar evitant, coste el que coste, que algun expedient puga quedar-se paralytitzat per falta de col·laboració de l'administració implicada, i això, a fi de solucionar el problema objecte de la queixa.

El resultat no ha pogut ser més satisfactori. I, per això, torne a aprofitar l'ocasió per a agrair encaridament a totes les administracions la col·laboració amb el Síndic de Greuges.

Una vegada dit això, i tal com ja vam fer l'any passat, dediquem un apartat específic per a esmentar les administracions públiques valencianes que, durant el 2011, han destacat per la seua especial col·laboració amb el Síndic de Greuges.

En este sentit, volem destacar la col·laboració especial de l'Ajuntament de València i dels municipis que han signat un conveni específic amb el Síndic de Greuges: Albal, Almoradí, Benafer, Catarroja, l'Alcora, la Vall d'Uixó, Sant Vicent del Raspeig i Xirivella.

De la mateixa manera que vam fer l'any passat, hem incorporat un nou apartat en l'informe, titulat "Implantació de les tecnologies de la informació i comunicació (TIC) en el Síndic de Greuges", en què donem compte dels avanços realitzats en esta matèria durant 2011.

Des del començament de 2011, aquelles persones que així ho han volgut, han pogut realitzar tràmits a través de la nostra pàgina web, d'una manera segura i personal, a través de la utilització del certificat digital.

Així, els ciutadans i les ciutadanes tenen la possibilitat de presentar queixes, consultes i al·legacions, aportar documentació relacionada amb algun expedient, consultar l'estat de tramitació en temps real de les seues queixes o subscriure's als butlletins informatius i a les notes de premsa que envia la institució.

Des del Síndic de Greuges, com a institució que vetla pel compliment dels drets de les persones i, especialment, dels de col·lectius més vulnerables, hem volgut fer un pas molt important en esta matèria i oferir un nivell màxim d'accessibilitat de la nostra pàgina web per a les persones discapacitades.

La nova pàgina web del Síndic, en este afany de compromís per l'accessibilitat, compta, a més, amb un segell de qualitat que demostra, a través d'informes públics, l'avaluació contínua de l'accessibilitat web dels continguts publicats.

Una altra de les novetats que hem inclòs en el nostre nou portal és un vídeo sobre la institució del Síndic de Greuges que disposa d'una traducció en llengua de signes espanyola (LSE), subtitulació i una transcripció textual de les imatges per a arribar a tots els col·lectius.

A més a més, des que al juliol de 2009, el Síndic de Greuges va posar en marxa el seu servei de missatgeria curta al telèfon mòbil (SMS), el nombre de persones interessades a fer-ne ús ha augmentat gradualment.

Així, en 2009 es van enviar 1.284 missatges, en 2010 van ser 5.003 missatges, i durant el 2011 la nostra institució va enviar un total de 10.520 missatges de text, la qual cosa significa un increment respecte de l'any passat del 110%.

El servei de missatges curts de text al telèfon mòbil està sent utilitzat en l'actualitat per a informar de manera puntual els autors de les queixes sobre l'estat de tramitació del seu expedient.

Finalment, en l'apartat del present informe anual dedicat a les "Activitats del Síndic" exposem el resultat del VIII Concurs de Dibuix i el II Concurs de Redacció, dirigits a la comunitat educativa i a la joventut, com també de la IV Col·lecta de Sang, organitzada pel Síndic de Greuges i el Centre de Transfusió d'Alacant i l'Associació de Donants de Sang de la Província d'Alacant.

En este mateix apartat de l'Informe anual dedicat a les "Activitats del Síndic" donem compte amb detall de la Jornada organitzada pel Síndic de Greuges sobre la pobresa, com a colofó de l'Any Europeu de Lluita contra la Pobresa i l'Exclusió Social.

La trobada va congrega més de 300 persones, entre les quals hi havia nombrosos representants d'organitzacions socials, professionals del sector privat, tècnics de l'Administració, estudiants de dret, psicologia, treball social i postgrau; treballadors o voluntaris relacionats amb el món associatiu, representants sindicals i de partits polítics, com també persones amb inquietuds sobre esta temàtica.

A causa de les limitacions de l'aforament, un nombre considerable de persones es van quedar sense poder assistir a les jornades, i per això ens vam comprometre a publicar el contingut íntegre de la Jornada en la nostra pàgina web [www.elsindic.com](http://www.elsindic.com).

Seguidament, exposem les línies fonamentals de les queixes, d'acord amb els principals drets, amb l'objectiu de no fer excessivament extensa l'exposició, ja que per al contingut íntegre ens remetem a l'Informe anual.

### **Dret a la igualtat**

En 2011, i a pesar dels avanços aconseguits en els últims anys, les dones continuen dedicant moltes més hores al treball domèstic, perceben salaris més baixos que els homes, etc. En resum, es manté la secular situació de subordinació, i els homes continuen gaudint de més privilegis socials, econòmics, etc., i ocupen els llocs de més poder i rellevància.

Hem efectuat una profunda investigació sobre l'aplicació de la Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva entre dones i homes, en els àmbits fonamentalment de la cultura i de l'educació a la Comunitat Valenciana.

En relació amb esta temàtica, i encara que el text d'esta resolució pot consultar-se en la nostra pàgina web, interessa destacar que hi recomanàvem

a les administracions i institucions implicades la necessitat d'aplicar, en totes les actuacions que duguen a terme, el principi de transversalitat de gènere, una ferramenta fonamental per a acabar amb la discriminació per raó de gènere. Tant les conselleries d'Educació i Cultura, com les universitats valencianes ens van remetre informes en què acceptaven les nostres recomanacions.

### **Drets lingüístics**

De la mateixa manera que l'any passat, durant el 2011, tant la Generalitat Valenciana com les diputacions provincials i els ajuntaments han acollit molt favorablement les queixes dirigides al Síndic de Greuges que denunciaven la discriminació del valencià, i han acceptat els pronunciaments que els hem dirigit perquè adapten les seues estructures al règim de cooficialitat lingüística vigent a la Comunitat Valenciana, corregisquen la seua pàgina web i oferisquen també tots els seus continguts en valencià, fins i tot en els impresos, formularis i rotolació de vies públiques.

### **Dret a la protecció i assistència social**

#### **- Servicis socials**

En 2011, cal remarcar l'actuació de la institució en casos de menors en situació de desprotecció, sobre els quals s'han adoptat mesures de guarda o tutela, i que presenten importants problemes de discapacitat o salut mental.

Quant al pagament a les famílies acollidores, s'han presentat queixes derivades de la disminució del mòdul econòmic assignat a les famílies acollidores que formen part de la família extensa del menor.

D'altra banda, l'entrada a la nostra Comunitat autònoma de menors estrangers no acompanyats ha comportat, en els últims anys, la necessitat d'efectuar canvis en el sistema de protecció de menors i augmentar el nombre de recursos i places per a atendre'ls, com també adequar procediments i protocols que permeteren atendre les necessitats específiques d'aquells.

Segons les dades de la Conselleria de Justícia i Benestar Social, durant el primer semestre de 2011, el sistema de protecció a la infància de la Comunitat Valenciana va atendre un total de 783 menors estrangers, dels quals 262 eren menors estrangers no acompanyats.

Pel que fa a les prestacions econòmiques, la majoria de queixes presentades davant del Síndic es referixen a la demora a resoldre la prestació de renda garantida de ciutadania, la qual esdevé més rellevant en la situació d'extrema necessitat que descriuen les persones afectades de manera més directa per l'actual crisi econòmica, ja que estes persones han deixat de ser perceptores de qualsevol prestació relacionada amb la seua activitat laboral.

Quant al sector de la tercera edat, cal destacar que les queixes rebudes en 2011 han estat molt vinculades a l'aplicació de la Llei d'autonomia personal i atenció a la dependència.

Sobre l'atenció a les persones amb discapacitat, volem destacar les queixes referides als retards a resoldre expedients de reconeixement de grau de discapacitat per part dels centres d'orientació i diagnòstic de la Conselleria de Justícia i Benestar Social.

L'incompliment dels terminis repercuteix molt negativament en les persones, ja que els impedeix l'accés a diversos tipus d'ajuda, com ara places d'aparcament, subvencions per a l'eliminació de barreres arquitectòniques en habitatge particular, quotes en oposicions, contracte de treball especial, etc., i hem recomanat a la Conselleria de Justícia i Benestar Social que continue adoptant totes les mesures que siguin necessàries perquè els terminis s'ajusten als que hi ha establits legalment, a fi d'evitar perjudicis a les persones afectades.

Altres assumptes sobre els quals s'han presentat queixes en 2011 davant d'esta institució, en el sector d'atenció a les persones amb discapacitat, han sigut els següents: dificultats de les persones amb discapacitat en la incorporació al món laboral; escassetat de pisos tutelats per a malalts mentals; insuficiència de centres de dia per a malalts mentals; problemes d'accessibilitat en locals d'ús públic (cines); no-adjudicació d'ajudes per a adaptació d'habitatges (banys); falta d'emissió del certificat de discapacitat del 33% a persones que tenen reconeguda la incapacitat permanent per la Seguretat Social i, finalment, gratuïtat de transport públic per a acompanyants de persones amb discapacitat que requereixen l'ajuda d'una tercera persona.

#### **- Drets de naturalesa sociosanitària (Llei de la dependència)**

Cal dir que en 2011 ha sigut especialment significativa la gran diferència entre el nombre de queixes presentades davant d'esta institució en l'àrea d'atenció sociosanitària per dones (860) i les presentades per homes (394). Esta diferència és un indicador més del fet que la dona continua exercint el rol tradicional de "curadora", i assumeix la part més gran de la càrrega de treball a l'hora d'atendre familiars en situació de dependència.

Els principals problemes investigats en 2011 en relació amb les ajudes de la Llei de la dependència han sigut els següents:

##### *a) Demores*

En 2011, igual que en altres anys anteriors des de la implantació de la Llei, és rellevant la demora de l'Administració autonòmica en la tramitació dels expedients i en la percepció de les prestacions.

##### *b) Retroactivitat*

La falta d'aplicació d'efectes retroactius a les sol·licituds de la Llei de la dependència també ha sigut motiu de nombroses intervencions del Síndic de Greuges.



Des d'esta institució, celebrem que la Conselleria de Justícia i Benestar Social haja començat a adoptar el criteri que, sens dubte, va establir ja la mateixa Llei 39/2006, un criteri que reiteradament hem defensat i que posteriorment ha sigut també el mantingut pel Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana.

#### *c) Defunció*

En les queixes relacionades amb els drets i les prestacions associats a la sol·licitud de dependència de persones que han mort mentre esta es tramitava, s'ha produït un canvi en la resposta que tradicionalment ens ofería la Conselleria de Justícia i Benestar Social, en el sentit de reconéixer aquelles prestacions que hagueren correspost a la persona beneficiària fins a la data de la seua defunció, sempre que la persona amb proposta de programa individual d'atenció (PIA), elaborada per la Conselleria en la data la seua defunció, haguera estat rebent legalment un servici del catàleg de la Llei 39/2006 abans de la data de sol·licitud o des d'esta, quan així ho acrediten els seus drethavents, amb la prèvia aportació de la documentació necessària.

#### *d) Incompatibilitats*

Les incompatibilitats entre els recursos del sistema es troben recollides en l'Ordre de 5 de desembre de 2007. Tanmateix, en determinades circumstàncies hem defensat la compatibilitat entre el recurs de centre de dia i la prestació econòmica per cures familiars, i s'ha resolt en favor d'una necessària flexibilitat en estos casos.

Afortunadament, en 2011 s'ha observat un menor nombre de queixes relacionades amb este aspecte, gràcies, en gran mesura, a l'entrada en vigor de l'Ordre 5/2011, de 6 de juny, de la Conselleria de Benestar Social, que flexibilitza alguns servicis i prestacions.

#### *e) Impagament de prestacions*

Finalment, cal destacar l'elevat nombre de queixes relatives als freqüents i recurrents retards en els pagaments corresponents a les persones beneficiàries de prestacions econòmiques, que en exercicis anteriors no s'havien produït i que generen una situació de gran inseguretad, perquè en la majoria de casos es tracta de persones vulnerables i sense recursos que necessiten esta prestació per a poder pagar qui atén la persona dependent.

### **Dret a l'educació**

En 2011, les queixes presentades per la ciutadania han tingut com a objecte els següents temes de preocupació: les beques, ajudes i subvencions a l'estudi, cada dia més necessàries en l'actual conjuntura de crisi econòmica; l'adequació de les instal·lacions docents i esportives; l'exigència de dotació de mitjans materials i humans necessaris per a atendre els menors amb necessitats educatives especials, i els processos d'admissió i matriculació de l'alumnat.

### *Alumnes amb necessitats educatives especials*

Esta institució dedica una atenció particular a les persones amb necessitats educatives especials i el dret que les empara, a fi que l'Administració els facilite l'accés als mitjans materials, humans, ajudes específiques, professionals especialitzats, dotació d'infermers, diplomats universitaris per a atendre'ls en l'àmbit escolar, etc., perquè puguen participar en el procés d'aprenentatge en condicions d'igualtat respecte de les altres persones, de manera que puguen assolir els objectius educatius que, amb caràcter general, preveu la legislació vigent per a tot l'alumnat.

### *Instal·lacions docents*

Igual que en anys anteriors, esta institució dedica una atenció especial a les queixes el denominador comú de les quals és el d'aquells ciutadans i, en general, associacions de pares i mares, directores de centres docents, pares i mares d'alumnes individualment, que demanen la nostra intervenció perquè els centres docents on estan escolaritzats els seus fills/es disposen dels equipaments necessaris, d'acord amb les seues característiques, perquè l'activitat docent puga exercir-se adequadament.

### *Substitucions docents*

En 2011 hem instat l'Administració pública perquè cobreisca immediatament les vacants generades per professorat en situació de baixa.

### *Places en educació infantil*

La falta de places en educació infantil i, en conseqüència, la posada en dubte dels processos d'admissió d'alumnes en este nivell educatiu, genera nombroses queixes.

Esta institució és conscient que la generalització en la nostra societat d'estructures familiars en què els dos cònjuges treballen, o estructures familiars monoparentals en què l'únic progenitor treballa, determinen l'increment de la demanda de places escolars d'este nivell educatiu.

### *Programes d'educació bilingüe*

Per a aconseguir garantir la normalització lingüística i superar la desigualtat que encara existix entre el valencià i el castellà, l'Administració educativa està obligada a reforçar l'acció del seu projecte educatiu i adoptar les mesures, ordinàries i extraordinàries, per a garantir l'aplicació efectiva dels programes d'educació bilingüe i/o plurilingüe en tots els centres sostinguts, totalment o parcialment, amb fons públics, i que, en tots els casos, estos programes estiguen a càrrec de professorat amb la capacitat suficient en valencià.

### *Beques, ajudes i subvencions*

Igual que l'any passat, la gravetat i l'excessiva duració de la crisi econòmica ha incrementat la presentació de queixes sobre beques, ajudes i subvencions, sobretot les relatives als servicis complementaris de menjador i transport escolar o per a l'adquisició de llibres de text.

El Síndic de Greuges entén que un dels aspectes bàsics que ha de presidir l'actuació dels poders públics en matèria educativa ha de ser justament fomentar la igualtat efectiva de totes les persones en l'exercici del dret a l'educació, i arbitrar tots els mitjans necessaris per a remoure aquells obstacles econòmics que puguen impedir la consecució d'este objectiu.

### **Dret a la salut**

Durant l'any 2011, des del punt de vista normatiu, hem de destacar la publicació de la Llei general de salut pública 33/2011, de 4 d'octubre, que garantix la universalitat de la sanitat pública.

Així, la disposició addicional sisena, referida a l'extensió del dret a l'assistència sanitària pública, en el seu apartat primer assenyala que "s'estén el dret a l'accés a l'assistència sanitària pública a tots els espanyols residents en territori nacional, als qui no se'ls pot reconèixer per l'aplicació d'altres normes de l'ordenament jurídic".

Considerem de gran importància la publicació d'esta norma, ja que es calculava que unes 200.000 persones estaven fora del sistema de salut pública.

D'altra banda, les denúncies de les persones sobre les llistes d'espera sanitàries continua sent una de les grans preocupacions que arriben al Síndic de Greuges. Volem destacar, enguany, les queixes sobre les llistes d'espera per a sotmetre's a tractaments de reproducció assistida. En este àmbit, suggerim a la Conselleria de Sanitat que dirigisca les seues actuacions a dotar amb els mitjans personals i materials que permeten atendre la demanda existent i que, en relació amb l'edat de les pacients, esta no constituísca un factor que les excloga automàticament de les tècniques de reproducció humana assistida.

La preocupació de pares i mares de xiquetes i xiquets autistes de més de 6 anys d'edat, sobre la retirada de la subvenció que reben de la Conselleria de Sanitat per a reforçar la teràpia intensiva, va ser objecte d'estudi novament per esta institució.

Des del Síndic de Greuges considerem que estaria justificat i que podria ser d'interés que l'Administració sanitària valorara eliminar els límits d'edat, sempre que els facultatius especialistes de la xarxa pública, responsables d'estos menors, consideren que han de continuar amb els tractaments iniciats, tot això sense perjudici de l'adequada coordinació amb els gabinets psicopedagògics escolars i els centres d'educació especial dependents de la Conselleria d'Educació.

D'altra banda, la família d'un jove afligit de dany cerebral sobrevingut va denunciar al Síndic de Greuges la retirada del tractament rehabilitador. Sobre esta qüestió, considerem que el problema rau, avui dia, en la manera en què el sistema sanitari assolix una elevada eficàcia en les taxes de supervivència i salva vides en el seu aspecte biofísic, sense que els poders públics sanitaris i socials hagen disposat coherentment servicis de rehabilitació i, sobretot, d'integració social a mitjà i llarg termini, incloent-hi les famílies.

Al costat de les problemàtiques anteriors, al llarg de l'any 2011 han continuat plantejant-se queixes sobre possibles negligències en la pràctica professional, els retards en la resolució d'expedients de responsabilitat patrimonial, en relació amb l'assistència sanitària extrahospitalària, la instal·lació d'antenes de telefonia mòbil i la insuficiència d'infraestructures sanitàries.

### **Drets relatius a l'urbanisme i a l'habitatge digne**

La profunditat i persistència de la crisi econòmica que continuem experimentant està provocant un agreujament de les dificultats de les persones per a poder accedir a un habitatge digne.

Fa uns anys el principal problema per a moltes persones era accedir a una casa; actualment, este problema, no solament continua, sinó que s'ha agreujat, perquè cal sumar-hi els casos en què es perd l'habitatge per no poder pagar la hipoteca a conseqüència d'haver perdut el treball.

Esta greu situació provoca un imparable augment de les persones que sol·liciten habitatges de protecció pública, i que no hi poden accedir perquè la demanda és superior a l'oferta d'habitatges disponibles en l'actualitat.

La crisi econòmica no sols ha provocat un enorme descens en l'aprovació de projectes urbanístics nous, sinó també la paralització d'aquells que ja estaven en execució, ja que moltes empreses urbanitzadores i ajuntaments s'han quedat sense liquiditat suficient per a acabar les obres d'urbanització i, d'esta manera, poder dotar els terrenys afectats dels servicis urbanístics de subministrament d'aigua potable, enllumenat públic,

clavegueram i pavimentació de les vies públiques, amb el consegüent perjudici que tot això comporta per a l'interés públic i per a les persones que han adquirit una casa que no poden ocupar ni gaudir perquè no té els servicis necessaris per a obtindre la llicència de primera ocupació.

La intensitat de la crisi econòmica també ha produït una falta de liquiditat de les administracions públiques per a pagar puntualment les diverses ajudes en matèria d'habitatge que han sigut reconegudes a les persones beneficiàries.

D'altra banda, encara que s'ha reduït notablement l'aprovació i gestió de nous projectes urbanístics en comparació amb anys anteriors, el nombre de queixes presentades davant d'esta institució en matèria urbanística i d'habitatge continua sent important, ja que també hem rebut en 2011 moltes queixes sobre construccions il·legals, la passivitat administrativa davant de les sol·licituds d'informació presentades per la ciutadania i, a causa de la crisi, el retard indefinit en la terminació de les obres d'urbanització que es trobaven en execució.

### **Dret a un medi ambient adequat**

#### **- La contaminació acústica**

Igual que l'any passat, destaquen, pel seu nombre, tal com ja és habitual durant els últims anys, els problemes relacionats amb el soroll, el qual pot afectar seriosament els drets constitucionals a la inviolabilitat del domicili, la salut, l'habitatge digne o un medi ambient adequat.

#### **- La informació ambiental**

També hem rebut en 2011 moltes queixes sobre les dificultats per a accedir a la informació ambiental. Les associacions ecologistes i les persones interessades a obtindre informació ambiental han acudit a la institució perquè no havien obtingut cap resposta a les seues peticions d'informació, dins del termini legal d'un mes, i també per haver obtingut respostes parcials o insuficients, mancades de motivació.

### **Drets relatius a l'ocupació pública**

Al llarg de l'any 2011, hem investigat queixes referides al dret fonamental de les persones a accedir a una ocupació pública a través de les convocatòries de llocs vacants; el nomenament d'empleats públics temporals a través de les borses de treball; els drets retributius (sou base, triennis, complement de destinació i complement específic) i els drets relatius a l'associació sindical, representació i negociació col·lectiva.

### **Drets relacionats amb la prestació d'altres servicis públics per entitats locals**

Quant a les queixes rebudes en 2011, han versat sobre les matèries següents: el subministrament d'aigua potable (disconformitat amb la facturació

o falta de prestació del servici); l'adequada pavimentació, enllumenat, estat de conservació i neteja de les vies públiques urbanes; la recollida de residus sòlids urbans (import elevat de les taxes o funcionament deficient del servici); l'ordenació i control del trànsit i transport urbà (expedients sancionadors i multes de trànsit), i les reclamacions de responsabilitat patrimonial per danys generats als ciutadans.

### **Drets relatius a la hisenda pública**

La majoria d'actuacions realitzades en l'àmbit dels tributs locals es referixen a l'impost sobre béns immobles, una de les figures més importants del sistema impositor local, tant pel nombre de persones afectades, com per les conseqüències que en el procediment recaptador es produïxen. En este sentit, són moltes les persones que mostren la seua disconformitat amb les revisions cadastrals realitzades en els municipis, a causa de l'impacte que comporta en produir-se un increment de la càrrega fiscal suportada.

En relació amb l'impost sobre vehicles de tracció mecànica, persistix el problema de les liquidacions que es giren a les persones que ja no són titulars dels automòbils, ja siga perquè els han venut o ja siga perquè estos ja no són aptes per a circular, encara que en ambdós supòsits no s'haja formalitzat la baixa en els registres públics.

Les queixes relatives a la hisenda autonòmica són més puntuals i sobretot estan referides a l'impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats, i l'impost de successions i donacions. Destaquem que continuen arribant reclamacions pel descontent que generen a les persones les dilacions en la tramitació dels expedients de comprovació de valors en ambdós figures impositores.

Per altra banda, les investigacions que esta institució ha promogut d'ofici en el 2011 han sigut les següents:

- La situació d'un menor d'11 anys amb problemes de salut mental que requerix internament.
- La falta de personal en centres geriàtrics.
- La interrupció del cobrament de les prestacions de la Llei de la dependència.
- Les places d'aparcament per a persones discapacitades.
- La contractació d'una infermera escolar.
- Les molèsties per contaminació acústica produïdes en un centre municipal.
- L'atenció a menors, amb edats compreses entre els 0-6 anys.

- La discriminació en les tarifes d'aigua.
- Les instal·lacions docents deficientes d'alguns centres escolars.
- Les irregularitats en un centre docent.
- L'obtenció de medicaments per part de malalts crònics aragonesos.
- L'atenció a menors estrangers no acompanyats (MENA).
- Les molèsties pels abocaments i les olors produïdes per un escorxador.
- Les ajudes assistencials de menjador escolar.
- Les molèsties acústiques causades a una comunitat de veïns per un establiment musical.
- La igualtat real i efectiva en els cicles de l'ESO i batxillerat.
- Les demores en els pagaments a les residències de tercera edat.
- La situació dels habitatges tutelats per a persones malaltes mentals.
- La situació de la renda bàsica d'emancipació.
- El mal estat de conservació d'una platja.
- El Pla de Foment de la Lectura de la Comunitat Valenciana.
- La reducció de viatges gratuïts a jubilats.

Una vegada conclosa l'exposició de les principals activitats exercides per esta institució durant el 2010 i 2011, no voldríem concloure la nostra compareixença davant d'esta Comissió sense insistir en el fet que, la nostra principal preocupació és ajudar totes les persones que es dirigixen a nosaltres, protegir els seus drets i llibertats, i procurar atendre-les cada vegada millor.

Per això, posem la institució i la nostra persona al seu servici, per a satisfer les legítimes expectatives que tenen totes les persones que han acudit al Síndic de Greuges i han confiat que la nostra actuació els ajudarà a solucionar els seus problemes.

I, en este sentit, l'important increment del treball que hem experimentat en 2010 i 2011 constituïx la millor prova de l'elevat grau de confiança que les persones tenen en el bon treball d'esta institució. Aprofitem este acte per a expressar el nostre agraïment més sincer al conjunt de la ciutadania.

I ara quede a la seua completa disposició per a respondre a les qüestions que tinguen l'amabilitat de formular-me.

Moltes gràcies per la seua atenció.