



Resum Introductori de l'Informe Anyal 2009

INSTITUCIÓ DEL RAONADOR DEL CIUTADÀ

Any 2009

Introduction
and
Recommendations of
general order

Introduction

The exposition of the motives of the Law for the creation and functioning of the Ombudsman (Raonador del Ciutadà) passed at the session of the General Council (Parlement) held on 4th June 1998 states that even though the Constitution of Andorra does not expressly include a specific institutional figure dedicated to the defence of the fundamental rights and liberties of citizens, this does not prevent the introduction of such a figure into our legal code.

I would go on to say that, as a complementary institution of traditional judicial control of administrative activity, such Institution has become more common in recent times as a body for the defence of fundamental rights and liberties.

It should be recalled that the Swedish Constitution of 1809 created the figure of ombudsman as a means of controlling the activity of the Administration and for defending the rights of the citizens. This figure of the ombudsman has extended to all the countries of Europe and even to the Council of Europe, which called upon its member States to create such an institution or to increase its powers in its recommendation of 23rd September 1985.

The denomination of ombudsman has been used internationally for this figure but many other names have been used for this office in different countries: defender, “valedor”, commissioner, protector, provider, mediator and syndic are just a few of these names.

Andorra opted to use an old and local name which was traditionally given to the persons who were appointed in the name of the people to defend those accused of criminal acts. This name dates back to the Middle Ages. Furthermore, the name of Raonador (from the Catalan verb for to reason) fits this new role perfectly insofar as the functions of this person are not decisive, but rather they are of a purely interlocutory nature and intended to inform the Administration. Accordingly, “raonador del ciutadà” is a name that is both timely and appropriate for this Institution.

This year the Institution is celebrating its eleventh anniversary. It is now a totally consolidated entity and it is well known in the different areas of the Administration and among citizens.

Article 21 of the Law creating the office of Raonador (L.C.F.R.C.) states that “every year at the first ordinary session of the plenary session of the General Council of the first period of sessions, the Ombudsman shall present the General Council with a detailed report of his actions”. In fulfilment of this article, we will offer information of the activities of the Institution for the period between the first of January and the thirty-first of December of the year 2009.

In the actions reflected in this report, the Ombudsman has acted as a delegate or commissioner of the General Council (Parlement) in accordance with its legal status and its mission is to defend and oversee the fulfilment and application of the rights and liberties included in the Constitution of the Principality and to make sure that the performance of the public Administration - in the general and in the broad sense (the town councils and public and semi-public companies) - adheres to constitutional principles and serves the general interest with objectivity, and that it is subject to the principles of hierarchy, efficiency and trans-

parency and full submission to the Constitution and the legal system as a whole.

Within the scope of its activity, the Ombudsman may not intervene in matters where legal proceedings have been brought before a jurisdictional body, and it may not annul or modify any administrative acts and must limit itself to making the recommendations and suggestions that it considers appropriate.

When the complaints or claims have concerned the administration of justice, we have limited ourselves to having these sent to the Higher Court of Justice in accordance with article 3 of the Law on the creation and functioning of the Ombudsman. When the Court has informed us of a processed complaint or claim, we have passed on this information to the interested party.

As an Institution, the Ombudsman is independent of all other institutions and it fulfils its functions with objectivity and total independence.

It provides all its functions are free of charge for interested persons.

The complaints or claims that are presented to the Institution are examined by the Raonador, who personally represents the person making them in order to complete them better and more extensively, if necessary. The Raonador may only reject complaints and claims “a limine” if he believes that they have been submitted in bad faith, if there is a lack of competence, legitimate interest or foundation, or when the legitimate interests of third parties would be prejudiced if the matter were to proceed.

Any refusals or non-admissions must be justified and communicated to the interested party.

When the demands are not directly related to the administrations, and in fulfilment of the law that applies to us, whenever possible we have offered information as to the authority or procedure that we believe to be the most adequate to solve them.

Whenever the Ombudsman has established that there has been an infringement of the rights and liberties established in our Constitution, he has acted on his own account or ex officio, whenever necessary.

We have also attended those people who have come to our Institution but who have not actually presented a specific complaint or claim, when we have been of the opinion that they have come to us as a last resort in order to solve the concerns they have relating to the different organs that govern our society. We understand that there are many people who feel lonely and who have a need to communicate or even to tell somebody about their feelings with regard the problems that affect them in terms of the society in which they live.

As we have repeatedly stated, we believe that there is no such thing as a small problem. For the people who are affected, their problems are the most important thing in the world. These problems may be resolved with relative ease by those who have an average cultural or economic level or those with access to appropriate professional advice. On the other hand, there are some people who need greater protection because of the circumstances in which they find themselves, insofar as they are far from their countries of origin or their family environment.

For this reason, one of the tasks that we have set for ourselves at this Institution is to listen, for as long as necessary, to the people who request our attention. We do this on the basis of article 4 of the Constitution which recognizes that human dignity is intangible and consequently, this means that the inviolable and imprescriptible rights of the person, which constitute the basis of public order and justice, must be guaranteed.

The demands of citizens or the matters of general interest that we observe may be a cause for making suggestions, reminders or recommendations to the Administration and it is right to take them into consideration.

We are pleased to see that the number of initial complaints formulated in relation to some of the actions of civil servants has fallen considerably. The efficiency of the current system and the Citizens Advice Service may have contributed to this.

Likewise, we would like to issue a reminder of the need for civil servants to make an effort to ensure that the possible replies or instructions sent to the person processing the complaint or claim are as far-reaching and as clear as possible, so that the latter can understand the scope of the problem that concerns him/her and the easiest way for him/her to find a solution to the matter.

It is necessary to make sure that bureaucracy and red tape does not hide the human touch that those who go to the Administration expect, especially in the case of those with the least knowledge of the system and who have the fewest resources and means.

There has been a slight increase in the number of cases examined and admitted during 2009, continuing the moderate upward trend of previous years. This report examines 266 files, while the figure for the previous year was 258.

If the irregularities formulated are not evident, the case may be filed and the person concerned informed of the reasons why his or her grievance will not be dealt with further.

Bearing in mind that some comuns (town councils) have already opened public offices to deal with citizens issues, where they immediately deal with the complaints that concern them, thereby avoiding the need to have them sent to Ombudsman, and considering the fact that the Association of Consumers and Users deals with problems between private individuals that do not directly concern us, we regret to say that number of complaints dealt with by our Institution has not decreased.

The efficiency of the Institution of the Ombudsman lies with the obligation to respond to its demands regarding complaints or claims received, or through the issuing of warnings, recommendations and reminders of their obligations to authorities and civil servants, as well as making suggestions that can lead to the adoption of new measures in relation to these, or if necessary, its powers to act on its own authority or ex officio.

Once a complaint has been processed or a recommendation has been formulated, the authority must reply within a certain period of time, and if necessary it must provide information on the appropriate measures that have been taken or else explain why measures have not been taken.

We would like to offer a reminder of the legal obligation to reply to the Ombudsman, in order to avoid having to insist or to issue constant reminders which we are not required to give by Law. Likewise, we would like to reiterate the need to avoid partial or insufficient replies.

In this respect, we should remember that article 19.3 of our Law states: “the Ombudsman shall be allowed access to all administrative information that it may require, except where such information is declared secret by law”.

In reference to the replies that we receive, especially if they have been prepared with the help of a legal advisor, it sometimes seems that an attempt must be made to find a justification at whatever cost. This often gives the impression that it is necessary to sue the person who brings the complaint or claim, and this creates the feeling that the case should not be lost under any circumstances.

It may also happen that replies are so complicate or complex that they do very little in terms of solving the problem for the citizen, who needs to consult a lawyer in order to understand them. Even though the use of certain terminology and a certain methodology in the drafting may be unavoidable, citizens would surely appreciate a short clarifying summary.

If citizens are told that they may appeal a case to a higher instance if they do not agree with the reply they have received, the reply that they receive should be clear, well reasoned, documented and easy to understand, because it will be the only way for them to know the arguments on which an appeal should be based.

We should remember that, generally speaking, the results of appeals sent to the Administration rarely differ from the replies that are given initially. There are people who openly tell us that they do not bother making an appeal because they feel it would be a waste of time to do so. Those who do appeal, do so because they have new arguments to bring in his favour. These can be subjective, personal and unique, and they should be examined with a desire and willingness to take them into consideration, searching for the arguments that can offer an interpretation of the law that favours the person making the claim. This is not simply a case of making exceptions, but rather it involves showing a certain degree of sensitivity to the problem.

The consequences of the current world crisis, which is also affecting Andorra, are being especially felt by many citizens from the middle and lower classes. The gap between the rich and the poor is widening and it is becoming more acute.

We are aware of cases involving families that have spent a large part of their lives working in Andorra but who experience difficulties to reach the end of the month because of the paltry amounts they receive from their retirement pensions. We are aware of others who have left the country to return to their places of origin, where the cost of living is lower in order to live with fewer economic worries than they would have in Andorra. The right to a decent pension is a grievance that I have heard at all the meetings of senior citizens that I have attended.

It is evident that the efforts of the Ministry of Health, Welfare and Labour and of the different comuns (town council) in the area of social assistance need to be acknowl-

ged.

In similar fashion, we cannot ignore the reports from some NGOs that have drawn attention to the poverty indexes. We would like to stress once again that it is not simply a case of preventing cases of extreme poverty: solidarity, justice and fairness must be offered generously and should not be made to look like acts of charity.

In this respect, we recommend that the yardsticks used to determine who receives social help should not be too restrictive and that social workers should make an effort to apply them in favour of the plaintiff as far as possible.

Those who have worked their entire lives in Andorra and who have made great sacrifices in many cases deserve to enjoy their old age with dignity. Their pensions should not just cover their minimum needs, but they should also offer them certain economic relief.

Single-parent families in particular should be given Social assistance as they very often experience difficulties to receive the money that the courts have ordered for child support and maintenance.

This year marks the 20th anniversary of the Convention on the Rights of the Child. To mark this milestone and due to of the special situation in which children need to live, we would like to remember article 13.2 of the Constitution which states: “The public authorities shall promote a policy of protecting the family, which is the basic element of society”. If the family really is the basic element of society, then the lack of attention for children, who are the mainstay of this same society, leads to serious prejudices in Andorran society.

The fast pace of life, extreme competitiveness and uncontrolled consumerism have imposed a rhythm of life that has become difficult to sustain.

The pressing need for many families to have more than one salary or to do overtime does not favour coexistence and harmony and this often has a negative impact on the children, who do not get to see their parents as much as they should. Long working hours, cases of parents who have holidays on different days, the overload of extracurricular activities for children as well as the need to leave children under supervision while the parents finish their working day or the need to leave them at a nursery school for the same reason, constant access to television and violent videogames which has increased to a level that is beyond control in order to keep the children quiet, occupied or to stop them from being a nuisance, all complicate the application and fulfilment of the provisions of the Convention on the Rights of the Child and those of the article of our Constitution mentioned above.

For this reason, we insist that all institutions, especially those offering social support should make sure that children’s rights are applied in an exemplary fashion in Andorra. This applies to the institutions of justice which should ensure that marital separation and custody agreements are abided by, the institutions of the Ministry of the Interior which are responsible for detentions of minors and, of course, the institutions what depend on the Ministry of Education,

We should point out that the ombudsman –the international equivalent of the Raonador– has acquired greater relevance in a world where there is an increasing recognition of human rights, freedom and the dignity of the person, and of the need for public authori-

ties to recognize these through their administrations. The ombudsman, the defender or mediator has become an essential figure. The radicalization of society, the existence of extremists, aggressive and intransigent fanaticism, political-social or religious fundamentalism, can find in the ombudsman, an independent raonador, because that is all this Institution can be a reconciler. Dialogue is the best way to go about solving conflicts. For this reason, I believe that the decision to use the historic name of “raonador” (based on the verb “to reason”) for the ombudsman in Andorra was a very good decision. I hope that reasoning and causing people to reason –which is not an easy task– can be the main inspiration behind the actions of the Institution that I represent.

EL RAONADOR DEL CIUTADÀ

Pere CANTURRI MONTANYA

Introducción
y
Recomendaciones de
orden general



Introducción

La exposición de motivos de la Ley de creación y funcionamiento del Raonador del Ciutadà aprobada en la sesión del día 4 de junio de 1998 por el Consejo General constata que, aunque la Constitución de Andorra no ha recogido expresamente una figura institucional específica dedicada a la defensa de los derechos y las libertades fundamentales de los ciudadanos, eso no impide que ésta haya sido introducida en nuestro ordenamiento.

Y continua diciendo que, como institución complementaria del tradicional control judicial de la actividad administrativa, la Institución en defensa de los derechos y las libertades fundamentales ha tenido en tiempos contemporáneos una formidable difusión.

Recuerda que la Constitución sueca de 1809 creaba la figura del ombudsman como una forma de controlar la actividad de la Administración y de defensa de los derechos de los ciudadanos, y que esta figura se extendió a todos los países de Europa e incluso el Consejo de Europa, en su recomendación del 23 de septiembre de 1985, instaba a sus estados miembros a crear esta institución o a reforzar sus poderes.

La denominación de ombudsman con que se conoce esta figura internacionalmente ha recibido diferentes denominaciones según los países: defensores, valedores, comisarios, protectores, proveedores, mediadores o síndicos, entre otros.

En Andorra se optó por recuperar la denominación autóctona, antigua y propia que tenían las personas que defendían de oficio en nombre del pueblo a los acusados en el ámbito de la justicia penal desde la Edad Media: "los raonadors", denominación que, además, entronca con sus funciones, que no son decisorias, sino puramente mediadoras informativas de la Administración. Por lo tanto, el "Raonador del Ciutadà" es la denominación que se consideró oportuna y adecuada para esta Institución.

Este año la Institución cumple once años desde su creación y está totalmente consolidada y es conocida en los diferentes ámbitos de la Administración y de la ciudadanía.

El artículo 21 de la L.C.F.R.C. dice: "Anualmente en la primera sesión ordinaria del pleno del Consejo General (Parlamento) del primer periodo de sesiones, el Raonador del Ciutadà presenta al Consejo General un informe detallado de sus actuaciones". Dándole cumplimiento, procedemos a informar sobre las actividades que ha realizado la Institución en el transcurso del tiempo comprendido entre el primero de enero y el treinta y uno de diciembre del año 2009.

En las actuaciones que se reflejan en esta memoria, de acuerdo con su status jurídico, el Raonador del Ciutadà ha actuado como delegado o comisionado del Consejo General y tiene como misión defender y velar por el cumplimiento y por la aplicación de los derechos y de las libertades recogidos en la Constitución del Principado, velando para que la actuación de la Administración pública en general y en sentido amplio (comunidades -ayuntamientos- y empresas públicas y parapúblicas) se adecue a los principios constitucionales y sirva con objetividad el interés general, con sujeción a los principios de jerarquía, eficacia y transparencia, y con plena sumisión a la Constitución y al resto del ordenamiento jurídico.

El Raonador del Ciutadà no puede intervenir en asuntos en los cuales se haya

instado un procedimiento delante de un órgano jurisdiccional, ni puede anular ni modificar ningún acto administrativo, y se tiene que limitar a hacer las recomendaciones y las sugerencias que estime oportunas.

Cuando las quejas o reclamaciones han concernido el funcionamiento de la justicia, ateniéndonos al artículo 3 de la Ley de creación y funcionamiento del Raonador del Ciutadà, nos hemos limitado a dar traslado al Consejo Superior de la Justicia. Cuando esta Institución nos ha informado sobre la queja o reclamación enviada, hemos dado traslado a la persona interesada.

El Raonador del Ciutadà es una Institución independiente de cualquier otra y cumple sus funciones con objetividad y total independencia.

Todas sus funciones son gratuitas para la persona interesada.

Las quejas o reclamaciones presentadas a la Institución son examinadas por el Raonador que recibe personalmente a la persona que las presenta con el fin de completarlas mejor y más extensamente, si fuera el caso. Solamente puede rechazarlas "a limine" si aprecia mala fe, falta de competencia, interés legítimo o fundamento, o cuando su tramitación perjudique los intereses legítimos de terceros.

El rechazo o la inadmisión tienen que ser motivados y se tiene que comunicar a la persona interesada.

Cuando las demandas no tienen una relación directa con las administraciones, en cumplimiento de la Ley que nos atañe, hemos informado siempre que ha sido posible de la autoridad o del procedimiento que, a nuestro entender, es el más adecuado para solucionarlas.

Si el Raonador ha constatado una vulneración de los derechos y de las libertades establecidos en nuestra Constitución, ha actuado de oficio si ha sido necesario.

Hemos atendido igualmente los que se han dirigido a nuestra Institución, a pesar de no presentar quejas o reclamaciones concretas, cuando hemos visto que se dirigían a nosotros como último recurso para solucionar sus preocupaciones en relación a los diferentes órganos que rigen nuestra sociedad. Comprendemos que hay mucha gente sola que necesita comunicarse y, incluso, desahogarse con alguien sobre los problemas que le afectan en relación con la sociedad donde vive.

Tal como hemos dicho reiteradamente, consideramos que no hay problemas pequeños. Para quien se siente afectado, sus problemas se convierten en lo más importante. Pueden ser problemas que, para quién disfruta de un nivel cultural o económico medio, encuentren el camino adecuado con cierta facilidad o puedan disfrutar de un asesoramiento profesional adecuado. En cambio, hay gente que, por las circunstancias en que se encuentra, al estar fuera de su país de origen o de su entorno familiar, el amparo que les hace falta es mayor.

Por eso, desde la Institución nos hemos fijado como tarea escuchar, tanto como sea necesario, a las personas que piden nuestra atención, considerando que así damos cumplimiento al artículo 4 de la Constitución que reconoce que la dignidad humana es intangible y, en consecuencia, se tienen que garantizar los derechos inviolables e imprescriptibles de

la persona, los cuales constituyen el fundamento del orden público y la justicia.

Las demandas de los ciudadanos o las cuestiones de interés general que hemos observado han podido ser el motivo de emitir sugerencias, recordatorios o recomendaciones a la Administración con el fin de estudiar la posibilidad de tomarlos en consideración.

Constatamos con satisfacción que las quejas iniciales que hemos ido formulando en relación con algunas actuaciones de funcionarios se han reducido considerablemente. La eficacia que ha comportado el actual sistema adoptado por la administración en relación a la atención al público pueden haber contribuido.

Sin embargo, queremos recordar la necesidad de que el funcionariado haga un esfuerzo para que las posibles respuestas o indicaciones que reciba el administrado sean como más amplias y esclarecedoras posible, para que éste último pueda comprender en todo caso el alcance del problema que lo afecta y el camino más fácil que tiene para encontrar la solución.

Es necesario que la burocracia no esconda el talante humano que espera quien acude a la Administración, sobre todo quién menos sabe, menos conoce y menos medios posee.

Los casos examinados y admitidos a trámite durante el año 2009 han continuado ligeramente la línea ascendente de los años anteriores. En esta memoria se relacionan 266 expedientes, mientras que el año anterior eran 258.

Cuando las irregularidades denunciadas no han sido evidentes, se ha procedido a su archivo y se ha comunicado a la persona interesada los motivos de su no tramitación.

Teniendo en cuenta, por una parte, que algunos Comunes ya han puesto al alcance del público oficinas de atención ciudadana, donde atienden con inmediatez las quejas que les afectan evitando que lleguen al Raonador, y, de otra, la actuación de la Asociación de Consumidores y Usuarios, donde se atienden problemas entre particulares que a nosotros no nos incumben, constatamos negativamente que las quejas tramitadas por nuestra Institución no hayan disminuido.

La eficacia de la Institución del Raonador radica en la obligatoriedad de responder a sus demandas relacionadas con las quejas o reclamaciones recibidas o con la formulación a las autoridades y a los funcionarios de advertencias, recomendaciones y recordatorios de sus deberes, así como hacer las sugerencias que puedan permitir la adopción de nuevas medidas en relación con éstas o, si procede, actuar de oficio.

Una vez enviada la queja o formulada la recomendación, la autoridad tiene que responder dentro del plazo determinado por la ley y tiene que informar, si fuera el caso, de las medidas apropiadas que se hayan tomado o del motivo por las cuales no han sido tomadas.

Queremos recordar la obligatoriedad de responder al Raonador, que emana de la Ley, para así evitar que tengamos que insistir o hacer reiterados recordatorios a los cuales la Ley no nos obliga. Igualmente insistimos en el hecho de que las respuestas no sean parciales o insuficientes y abarquen la totalidad de la documentación que sea necesaria.

En este sentido, tenemos que recordar que el artículo 19.3 de nuestra Ley dice: "el

Raonador tiene acceso a cualquier información administrativa al caso que requiera, salvo aquélla que por ley tenga carácter reservado".

En referencia a las respuestas que nos llegan, especialmente si han sido elaboradas con la asistencia de un asesor jurídico, algunas veces parece que se tenga que buscar una justificación a todas pasadas. Da la impresión que se tenga que establecer un pleito que no se tiene que perder contra quien formula la queja o reclamación.

Puede pasar también de que las respuestas sean de un nivel tan elevado o tan complejas que no resuelven demasiado el problema al ciudadano que, en recibirlas, necesita consultar a un abogado para entenderlas. Aunque pueda ser inevitable el uso de una terminología adecuada y una determinada metodología en la redacción, el ciudadano a buen seguro que agradecería un breve resumen esclarecedor.

Si se dice al ciudadano que, si no está de acuerdo con la respuesta recibida, puede recurrir a una instancia superior, es necesario que la respuesta que reciba sea explícita, razonada, documentada y entendedora, porque será la única manera de saber cuáles son los argumentos de que se tiene que valer para dar contenido a su recurso.

Recordamos que, generalmente, los recursos que se envían a la Administración raramente difieren de las respuestas dadas inicialmente. Hay gente que nos dice abiertamente que no hace el recurso porque no servirá de nada. La persona que hace un recurso es porque aporta nuevos argumentos a su favor, que pueden ser subjetivos, personales o singulares pero que tendrían que estudiarse con la voluntad de tenerlos en cuenta, buscando los argumentos que puedan ofrecer una interpretación de la ley a favor del reclamante. No se trata de hacer excepciones, solamente de tener una especial sensibilidad hacia el problema.

Las consecuencias de la actual crisis mundial en que también se encuentra Andorra se hacen sentir de una manera especial en las medias y bajas economías de muchos ciudadanos. Las diferencias entre las economías débiles y las de alto nivel de riqueza se tienden a acentuar.

Tenemos constancia de familias que, después de pasar gran parte de su vida trabajando en Andorra, a raíz del bajo importe de sus pensiones de jubilación, tienen dificultades para llegar a final de mes. Otros -nos consta- se han marchado del país porque el retorno en sus lugares de origen, donde el coste de la vida es inferior, les permite vivir más holgadamente que en Andorra. La reivindicación de unas pensiones dignas es lo que he oído en todas las reuniones de la gente mayor a las que he asistido.

Es evidente que se tiene que constatar el esfuerzo que se está realizando en ayudas sociales desde el Ministerio de Salud, Bienestar y Trabajo y desde los diferentes comunes.

Igualmente, no se pueden ignorar algunos informes de ONG que alertan sobre los índices de pobreza. Insistimos en el hecho que no se trata de evitar pobres de solemnidad solamente, se tiene que ofrecer solidaridad, justicia y equidad con largueza, evitando la caridad.

Recomendamos en este sentido que los baremos que se aplican para la obtención de ayudas sociales no sean demasiados restrictivos aunque las trabajadoras sociales se esfuercen en aplicarlos, tanto como sea posible, a favor del demandante.

Quién ha trabajado toda la vida en Andorra, a veces con sacrificios, se merece disfrutar de una vejez digna, que no solamente cubra las mínimas necesidades, sino que le ofrezca una cierta holgura económica.

Las ayudas sociales se tienen que ofrecer con especial cuidado a las familias monoparentales, que muchas veces tienen dificultades a la hora de recibir los importes para la atención a los hijos ordenadas por la justicia.

Este año se celebra el 20º aniversario de la Convención de los derechos del niño. Con este motivo y por el especial ambiente en que el niño es necesario que viva, recordamos el artículo 13.2 de la Constitución que dice: "Los poderes públicos promoverán una política de protección de la familia, elemento básico de la sociedad". Si realmente es el elemento básico de la sociedad, las desatenciones hacia el niño, pieza primordial de ésta, ocasionan graves perjuicios a la andorrana.

Las prisas con que se vive, la acentuada competitividad y el desaforado consumismo nos imponen un ritmo de vida difícil de sostener.

La necesidad imperiosa para muchos matrimonios de disfrutar de más de un salario o de efectuar horas extras no ayuda a la convivencia familiar y se resienten muchas veces los hijos que, a duras penas, ven a los padres. Los horarios laborales extensos, los días festivos dispares entre los cónyuges, la sobrecarga de actividades infantiles promovidas también, a veces, para tener los hijos en un lugar controlados mientras los padres acaban la jornada laboral, la necesidad de dejarles en jardines de infancia por el mismo problema, el acceso intensivo a la televisión, a los videojuegos violentos que se han incrementado sin control para que los niños estén quietos, ocupados o no molesten, no facilitan el cumplimiento de la Convención de los derechos del niño y del artículo mencionado de nuestra Constitución.

Por eso insistimos que todas las instituciones, especialmente las que ofrecen apoyos sociales, las que desde la justicia tienen que velar por el cumplimiento de los acuerdos con motivos de separaciones conyugales o de tutela, las del Ministerio del Interior de quien dependen las detenciones de menores y, bien entendido, las del Ministerio de Educación, hagan posible que la aplicación de los derechos del niño sea en Andorra una realidad ejemplar.

Tenemos que remarcar que el ombudsman -la equiparación internacional del Raonador- adquiere mayor relevancia en un mundo donde cada vez se exige más reconocimiento de los derechos humanos, de la libertad y de la dignidad de las personas, y de la obligación que los poderes públicos, a través de sus administraciones, lo hagan efectivo. El ombudsman, el defensor o el mediador es una figura indispensable. La radicalización, los extremistas, el fanatismo, el integrismo agresivo e intransigente, politicosocial o religioso, pueden encontrar en el ombudsman, como raonador independiente, que no de otra manera puede ser esta Institución, un adecuado apaciguador. El diálogo es la manera más acertada de solucionar los conflictos. Por eso creo que fue del todo acertado que el ombudsman de Andorra recibiera el nombre histórico de "raonador", "razonador". Querría que razonar y hacer razonar, cosa nada fácil, inspiraran las acciones de la Institución que represento.

EL RAONADOR DEL CIUTADÀ

Pere CANTURRI MONTANYA

Introduction
et
Recommandations
d'ordre général

Introduction

Quoique la Constitution de la Principauté d'Andorre ne recueille pas expressément une figure institutionnelle spécifique se consacrant à la défense des droits et des libertés fondamentales des citoyens, la loi peut, fort bien introduire cette figure dans son système juridique.

Celle-ci a été introduite par la Loi de création et du fonctionnement de l'Ombudsman approuvée lors de la session du 4 juin 1998 par le Conseil Général (Parlement). En tant qu'institution complémentaire du contrôle judiciaire traditionnel de l'action administrative, et de défense des droits des citoyens.

L'Institution pour la défense des droits et des libertés fondamentales a connu, en notre époque contemporaine, une formidable diffusion.

Il faut rappeler que la Constitution suédoise de 1809 a créé la figure du médiateur comme un moyen de contrôler l'activité de l'Administration et de défendre les droits des citoyens. Cette figure s'est étendue dans tous les pays de l'Europe et même le Conseil de l'Europe, dans sa recommandation du 23 Septembre 1985, a exhorté les États membres à créer cette institution ou à en renforcer les pouvoirs.

La désignation d'ombudsman avec laquelle cette figure est connue internationalement a reçu plusieurs dénominations selon les pays: les défenseurs, les valedores, les commissaires, les protecteurs, les proveedores, les médiateurs ou les syndics, entre autres.

En Andorre, la décision a été prise de récupérer la dénomination autochtone, ancienne et propre des personnes qui défendaient d'office, au nom du peuple, les personnes accusées dans le domaine de la justice pénale depuis le Moyen Age: les « raonadors », une dénomination qui, de plus, était liée à leurs fonctions, qui ne sont pas de décision mais purement de médiation et informatives de l'Administration. Par conséquent, le « raonador del ciutadà » est le nom qui a été jugé opportun et approprié pour cette institution.

Cette année, l'Institution fête les onze ans de sa création et elle est pleinement établie et connue dans les différents domaines de l'Administration et de la citoyenneté.

L'article 21 de la Loi sur la création et le fonctionnement du Médiateur précise : « tous les ans, lors de la première session ordinaire plénière du Conseil général de la première période de sessions, le Médiateur (Raonador del Ciutadà) soumet au Conseil général un rapport détaillé de ses actions. ». En appliquant cela, nous procédons à informer sur les activités développées par l'Institution au cours de la période comprise entre le premier Janvier et le trente et un Décembre 2009.

Dans les actions qui sont reflétées dans ce mémoire, conformément à son statut juridique, le Médiateur a agi en qualité de délégué ou commissionné du Conseil Général et a la mission de défendre et d'assurer le respect et la mise en œuvre des droits et des libertés

recueillis dans la Constitution de la Principauté, veillant à ce que l'action de l'Administration publique en général et au sens large (mairies et sociétés publiques et semi publiques) soit conforme aux principes constitutionnels et serve l'intérêt général avec objectivité, en s'assujettissant aux principes de la hiérarchie, de l'efficacité, de la transparence et en totale soumission à la Constitution et à tout le système juridique.

Dans son champ d'action, le Médiateur ne peut pas intervenir dans les affaires qui ont fait l'objet d'une procédure devant un organisme juridictionnel, et ne peut pas non plus annuler ni modifier aucun acte administratif, et il doit se limiter à faire les recommandations et les suggestions qu'il juge appropriées.

Lorsque des plaintes ou réclamations qu'il aura reçues et qui concerneront le fonctionnement de la justice, conformément à ce que prévoit l'article 3 de la Loi sur la création et le fonctionnement du Raonador, se limitera à les transférer au Conseil Supérieur de la Justice. Lorsque cette dernière institution l'informera de la plainte ou de la réclamation transférée, n'informera la personne intéressée.

Le Médiateur est une institution indépendante de toute autre et exerce ses fonctions en toute indépendance et objectivité.

Toutes ses fonctions sont gratuites pour la personne intéressée.

Les plaintes ou réclamations présentées à l'institution sont examinées par le Médiateur qui reçoit en personne le demandeur qui les dépose afin de mieux les compléter et s'informer plus largement, le cas échéant. Il ne peut les rejeter « a limine » que lorsqu'il remarque une mauvaise foi, un manque de compétence, d'intérêt légitime ou de base, ou lorsque son traitement porterait atteinte aux intérêts légitimes des tiers.

Le rejet ou la non admission doivent être motivés et doivent être signifiés à la personne concernée.

Lorsque les demandes n'ont pas un rapport direct avec les administrations, en application de la loi qui nous régit, nous avons informé chaque fois que cela a été possible de l'autorité ou de la procédure qui, à notre avis, était la plus adéquate pour les résoudre.

Si le Médiateur a constaté une violation des droits et des libertés énoncés dans notre Constitution, il a agi d'office si cela s'est avéré nécessaire.

Nous avons aussi reçu ceux qui se sont approchés de notre institution, même sans plaintes ou demandes spécifiques, lorsque nous avons vu qu'ils s'adressaient à nous en tant que dernier recours pour résoudre leurs préoccupations en ce qui concerne les différents organismes qui régissent notre société. Nous comprenons qu'il y a beaucoup de gens qui ont besoin de communiquer, et même de s'épancher auprès de quelqu'un au sujet des problèmes qui les touchent en rapport avec la société où ils habitent.

Ainsi que nous l'avons dit à plusieurs reprises, nous croyons qu'il n'y a pas de petits problèmes. Pour ceux qui se sentent concernés, leurs problèmes deviennent les plus importants. Ce sont sans doute des problèmes qui, pour ceux qui jouissent d'un niveau culturel ou économique moyen, trouveront le bon chemin avec une certaine aisance ou pourront bénéficier des conseils professionnels appropriés. Par contre, il y a des gens qui, vu les circonstances dans lesquelles ils se trouvent, vivant loin de leur pays d'origine ou de leur milieu familial, ont besoin de plus de protection.

Par conséquent, depuis l'Institution, nous nous sommes fixé pour but celui d'écouter, autant qu'il le faudra, les personnes qui exigent notre attention, car nous considérons que nous remplissons ainsi ce que prévoit l'article 4 de la Constitution, qui reconnaît que la dignité humaine est intangible et, par conséquent, on doit lui garantir les droits inaliénables et inviolables de l'individu, qui constituent le fondement de l'ordre public et de la justice.

Les demandes des citoyens ou les questions d'intérêt général que nous avons observées auraient pu être la raison d'émission de suggestions, de recommandations ou de rappels à l'Administration afin d'étudier la possibilité de les prendre en considération.

Nous remarquons avec satisfaction que les plaintes initiales que nous avons déposées au sujet de certaines actions des fonctionnaires ont été considérablement réduites. L'efficacité du système actuel de l'accueil au public peut y avoir contribué.

Toutefois, nous devons rappeler que les fonctionnaires doivent faire un effort afin que les éventuelles réponses ou indications reçues par l'administré soient les plus complètes et claires possible, afin que ce dernier puisse comprendre dans tous les cas la portée du problème qui le touche et la voie la plus simple pour le résoudre.

Il faut que la bureaucratie ne cache pas la nature humaine espérée par celui qui a recours à l'Administration, surtout celui qui sait le moins et qui dispose de moins de ressources.

Les cas examinés et traités au cours de l'an 2009 se sont avérés légèrement à la hausse par rapport aux années précédentes. Ce mémoire énumère 266 cas, alors que l'année précédente il y en a eu 258.

Lorsque les irrégularités formulées n'ont pas été évidentes, nous avons procédé à les classer et avons communiqué aux intéressés les motifs du non-traitement.

Compte tenu, d'une part, que certaines mairies (comuns) ont déjà mis à la portée du grand public des services-accueil, qui reçoivent immédiatement les plaintes qui les concernent tout en évitant que celles-ci parviennent au Médiateur, et, d'autre part, l'action de l'Association des Consommateurs et des Usagers, qui traite les questions entre les individus qui ne nous concernent pas, nous constatons négativement que les plaintes traitées par notre Institution n'ont pas diminué.

L'efficacité de l'Institution du Médiateur réside dans l'obligation de répondre à ses demandes ayant un rapport avec des plaintes ou des réclamations reçues ou avec la présentation aux autorités et aux fonctionnaires d'avertissements, de recommandations et de rappels de leurs fonctions, ainsi que de suggestions qui pourraient permettre l'adoption de nouvelles mesures en relation avec celles-ci ou, le cas échéant, agir d'office.

Une fois la plainte déposée ou la recommandation présentée, l'autorité doit répondre dans le délai prescrit et doit faire un rapport, le cas échéant, des mesures appropriées qui ont été prises ou de la raison pour laquelle elles n'ont pas été prises.

Nous souhaitons rappeler l'obligation de répondre au Médiateur, qui émane de la Loi, afin d'éviter de devoir insister ou de faire des rappels réitérés auxquels la Loi ne nous force pas. Nous insistons également sur le fait que les réponses ne soient pas partielles ou insuffisantes.

À ce sujet, il faut rappeler que l'article 19.3 de notre Loi précise : « Le Médiateur a accès à toutes les informations administratives requises dans le cas, sauf celles qui revêtiront un caractère confidentiel par la loi. »

En ce qui concerne les réponses que nous recevons, en particulier si elles ont été élaborées avec l'aide d'un conseiller juridique, il semble parfois qu'il faut forcément chercher une justification. On a l'impression qu'il faut entamer un procès qu'il ne faut pas perdre contre ceux qui ont déposé la plainte ou la réclamation.

Il est de même possible que les réponses soient d'un niveau si élevé ou soient si complexes qu'elles ne résolvent pas suffisamment le problème des citoyens qui, lors de leur réception, ont besoin de consulter un avocat pour les comprendre. Bien qu'il s'avère inévitable d'utiliser une terminologie appropriée et une méthodologie déterminée dans leur rédaction, le citoyen apprécierait sans aucun doute un bref résumé clair.

Si l'on dit au citoyen qu'en cas de désaccord avec la réponse reçue, il peut faire appel devant une juridiction supérieure, il faut que la réponse reçue soit explicite, motivée, documentée et compréhensible, car ce sera la seule façon de savoir quels sont les arguments dont il doit se prévaloir pour donner de la teneur à son action.

Rappelons que, généralement, les appels présentés à l'Administration diffèrent rarement des réponses données initialement. Il y a des gens qui disent ouvertement qu'ils ne font pas appel parce que l'appel ne sert à rien. La personne qui fait un appel, le fait car elle fournit de nouveaux arguments en sa faveur, ceux-ci pouvant être subjectifs, personnels et uniques, et devant être considérés dans le but de les prendre en compte et de chercher des arguments qui puissent offrir une interprétation de la loi en faveur du demandeur. Il ne s'agit pas de faire des exceptions, seulement d'avoir une sensibilité particulière envers le problème.

Les conséquences de la crise mondiale actuelle dans laquelle l'Andorre se trouve également apparaissent en particulier dans les moyennes et basses économies de nombreux

citoyens. Les différences entre les économies faibles et celles de niveau élevé de richesse ont tendance à s'accroître.

Nous connaissons des familles qui, après avoir passé une grande partie de leur vie professionnelle en Andorre, en raison du faible montant de leurs pensions de retraite, éprouvent des difficultés pour arriver à la fin du mois. Nous en connaissons d'autres qui ont quitté le pays parce que le retour à leurs lieux d'origine, où le coût de la vie est moins élevé, leur permet de vivre plus confortablement qu'en Andorre. La revendication d'une retraite décente est le sujet que j'entends dans toutes les réunions des personnes âgées auxquelles j'ai assisté.

Évidemment, il faut remarquer les efforts pour les aides sociales déployés par le Ministère de la Santé, du Bien-être Social et du Travail et aussi ceux des différentes mairies.

De même, il ne faut pas non plus ignorer certains rapports d'ONG qui avertissent des index de pauvreté. Nous insistons sur le fait qu'il ne s'agit pas seulement d'éviter les indigents, il faut offrir de la solidarité, de la justice et de l'équité, en évitant la charité.

Nous recommandons dans ce sens que les barèmes appliqués pour obtenir de l'aide sociale ne soient pas trop restrictifs et que les travailleurs sociaux s'efforcent de les appliquer, autant que possible, en faveur de ceux qui la demandent.

Celui qui a passé toute sa vie en Andorre, en y faisant parfois des sacrifices, mérite de jouir d'une vieillesse digne, qui non seulement couvre les besoins minimaux, mais qui lui offre une certaine aisance économique.

Les aides sociales doivent être apportées en soignant tout particulièrement les familles monoparentales qui ont souvent des difficultés à recevoir les pensions alimentaires pour l'entretien de leurs enfants ordonnées par les tribunaux.

Cette année marque le 20^e anniversaire de la Convention relative aux droits de l'enfant. Pour cette raison et pour l'environnement particulier dans lequel l'enfant doit vivre, nous rappelons le contenu de l'article 13.2 de la Constitution qui stipule : « Les pouvoirs publics doivent promouvoir une politique de protection de la famille, élément fondamental de la société ». Si elle est vraiment l'élément de base de la société, les négligences envers l'enfant, sa pièce essentielle, portent de graves atteintes à l'andorrane.

La hâte avec laquelle on vit, la compétitivité accentuée et la consommation excessive nous imposent un rythme de vie difficile à soutenir.

Le besoin urgent pour de nombreux couples de bénéficier de plus d'un salaire ou d'effectuer des heures supplémentaires n'aide pas la cohabitation familiale et ce sont souvent les enfants qui le ressentent car ils voient à peine leurs parents. Les heures d'ouverture prolongées du travail, les jours fériés différents entre les époux, la surcharge d'activités des enfants promues aussi, parfois, pour avoir les enfants dans un endroit contrôlé pendant que les parents finissent de travailler, la nécessité de les laisser dans des crèches pour le même pro-

blème, l'accès intensif à la télévision, aux jeux vidéo violents qui ont eu une croissance incontrôlée afin que les enfants restent tranquilles, occupés ou ne dérangent pas, ne facilite pas le respect de la Convention relative aux droits de l'enfant et de l'article mentionné de notre Constitution.

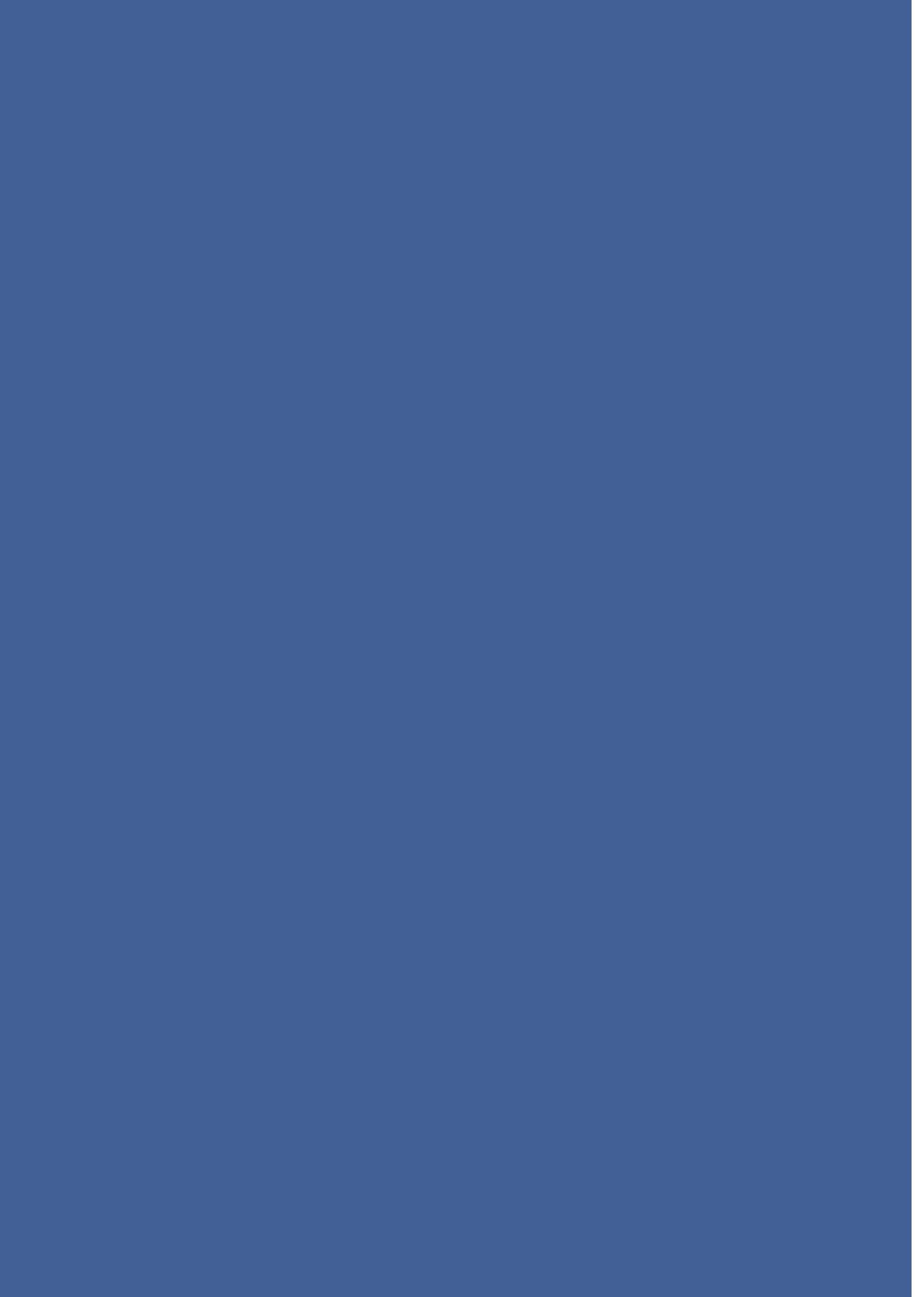
C'est pourquoi nous insistons sur le fait que toutes les institutions, en particulier celles qui offrent des aides sociales, celles qui, depuis la justice, doivent assurer le respect des accords en cas de séparations conjugales ou de tutelle, celles du Ministère de l'Intérieur dont dépendent les détentions des mineurs et, bien entendu, celles du Ministère de l'Éducation, rendent possible l'application des droits de l'enfant en Andorre et que cela devienne une réalité exemplaire.

Il faut souligner que l'ombudsman –la comparaison internationale du Raonador (Médiateur)– acquiert de plus en plus d'importance dans un monde où l'on exige une plus grande reconnaissance des droits de l'homme, de la liberté et de la dignité des personnes, et l'obligation que les pouvoirs publics, par l'intermédiaire de leurs administrations, le rendent efficace. L'ombudsman, le défenseur ou le médiateur est une figure indispensable. La radicalisation, les extrémistes, le fanatisme, le fondamentalisme agressif et intransigeant, politique et social ou religieux, peuvent trouver que le médiateur est un personnage conciliateur adéquat, en qualité de « raisonneur » indépendant, car cette institution ne peut pas être autrement. Le dialogue est la façon la plus précise de résoudre les conflits. Pour tout cela, je crois qu'il a été complètement opportun que le Médiateur reçoive en Andorre la dénomination historique de « raonador ». Je souhaiterais que raisonner et faire raisonner, ce qui n'est pas du tout facile, inspirent les actions de l'Institution que je représente.

EL RAONADOR DEL CIUTADÀ

Pere CANTURRI MONTANYA

Introdução
e
Recomendações de
ordem geral



Introdução

A exposição dos motivos da Lei de Criação e Funcionamento do Raonador del Ciutadà aprovada na sessão do dia 4 de Junho de 1998 pelo Conselho Geral constata que, apesar de a Constituição de Andorra não ter recolhido expressamente uma figura institucional específica dedicada à defesa dos direitos e das liberdades fundamentais dos cidadãos, não existia qualquer impedimento a que esta fosse introduzida no nosso ordenamento.

E continuava dizendo que, como instituição complementar do tradicional controlo judicial da actividade administrativa, a instituição de defesa dos direitos e das liberdades fundamentais teve em tempos contemporâneos uma formidável difusão.

Recordemos que a Constituição sueca de 1809 criava a figura do ombudsman como uma forma de controlar a actividade da Administração Pública e de defesa dos direitos dos cidadãos. Esta figura estendeu-se a todos os países da Europa e até o Conselho Europeu, na sua recomendação de 23 de Setembro de 1985, aconselhava os seus Estados-membros a criar esta instituição ou a reforçar os seus poderes.

A denominação de ombudsman pela que se conhece internacionalmente esta figura recebeu diferentes denominações conforme os países: provedores, defensores, valedores, comissários, protectores, mediadores ou síndicos, entre outros.

Em Andorra optou-se por recuperar a denominação autóctone, antiga e própria que tinham as pessoas que defendiam de ofício em nome do povo os acusados no âmbito da justiça penal desde a Idade Média: os raonadors, uma denominação que, além disso, estava directamente relacionada com as suas funções, que não são decisórias, mas puramente mediadoras e informadoras da Administração Pública. Portanto, “raonador del ciutadà” foi a denominação que se considerou oportuna e adequada para esta Instituição.

Este ano a Instituição comemora onze anos da sua criação e está totalmente consolidada, sendo conhecida nos diferentes âmbitos da Administração Pública e da cidadania.

O artigo 21 da Lei de Criação e Funcionamento do Raonador del Ciutadà reza: “Anualmente, na primeira sessão ordinária do Pleno do Conselho Geral do primeiro período de sessões, o Raonador del Ciutadà apresentará ao Conselho Geral um relatório detalhado das suas actuações”. E em cumprimento desta disposição, passamos a informar sobre as actividades que esta Instituição realizou durante o período compreendido entre o dia um de Janeiro e o dia trinta e um de Dezembro do ano de 2009.

Nas actuações que se apresentam nesta memória, de acordo com o seu estatuto jurídico, o Raonador del Ciutadà actuou como delegado ou comissionado do Conselho Geral, tendo como missão defender e zelar pelo cumprimento e pela aplicação dos direitos e liberdades recolhidos na Constituição do Principado, procurando que a actuação da Administração Pública em geral e no sentido mais amplo (incluindo autarquias e empresas públicas e para-públicas) se adeque aos princípios constitucionais e sirva com objectividade o interesse geral, de acordo com os princípios de hierarquia, eficácia e transparência, e com plena submissão à Constituição e ao restante ordenamento jurídico.

Recordemos que, dentro do seu âmbito de actuação, o Raonador del Ciutadà não pode intervir em assuntos nos quais tenha sido instaurado um processo perante um órgão

jurisdiccional, nem pode anular nem modificar qualquer acto administrativo, devendo limitar-se a efectuar as recomendações e as sugestões que considerar oportunas.

Quando as queixas ou reclamações se referem ao funcionamento da justiça, atendendo ao artigo 3 da Lei de Criação e Funcionamento do Raonador del Ciutadà, limitámo-nos a comunicá-las ao Conselho Superior de Justiça. Quando esta última instituição nos proporcionou informação sobre a queixa ou reclamação apresentada, transmitimos essa informação à pessoa interessada.

O Raonador del Ciutadà é uma instituição totalmente independente e cumpre as suas funções com objectividade e total imparcialidade.

Todas as suas actuações são gratuitas para a pessoa interessada.

As queixas ou reclamações apresentadas à Instituição são examinadas pelo Raonador que recebe pessoalmente o apresentante, a fim de as completar e as explicar melhor, se for necessário. Somente as poderá recusar a limine se apreciar má-fé, falta de competência, de interesse legítimo ou de fundamento, ou quando a sua tramitação prejudicar interesses legítimos de terceiros.

A rejeição ou inadmissão deverá ser devidamente fundamentada e comunicada à pessoa interessada.

Quando as questões não têm uma relação directa com a Administração Pública, em cumprimento da lei que nos regula, sempre que foi possível, informámos o apresentante sobre a autoridade ou o procedimento que, em nosso parecer, era o mais adequado para as resolver.

Quando o Raonador constatou uma violação dos direitos e liberdades estabelecidos na nossa Constituição, actuou de ofício sempre que tiver sido necessário.

Atendemos igualmente as pessoas que, apesar de não apresentarem queixas ou reclamações concretas, se dirigiam à nossa Instituição como último recurso para resolver as suas preocupações relativas aos diferentes órgãos que dirigem a nossa sociedade. Compreendemos que há muitas pessoas solitárias que necessitam de comunicar e mesmo de desabafar com alguém sobre os problemas que as afectam em relação com a sociedade em que vivem.

Tal como temos dito reiteradamente, consideramos que não há problemas pequenos. Para quem se sente afectado, os seus problemas tornam-se os mais importantes. Podem ser problemas para os quais uma pessoa com um nível cultural ou económico médio deveria encontrar facilmente uma resposta adequada ou contar com uma assessoria profissional apropriada. No entanto, há pessoas que, pelas circunstâncias em que se encontram, por estarem afastadas do seu país de origem ou do seu ambiente familiar, sentem a necessidade de ajuda de um modo mais premente.

Por isso, esta Instituição incumbiu-se de escutar, tanto como for necessário, as pessoas que pedirem a nossa atenção, considerando que assim se dá cumprimento ao artigo 4 da Constituição que reconhece que a dignidade humana é intangível e, por conseguinte, lhe deverão ser garantidos os direitos invioláveis e imprescritíveis da pessoa, que constituem o

fundamento da ordem pública e da justiça.

As queixas dos cidadãos ou as questões de interesse geral que observámos puderam ser motivo de emissão de sugestões, lembretes ou recomendações à Administração Pública, para que estude a possibilidade de as ter em consideração.

Constatámos com satisfação que as queixas iniciais que formulámos sobre algumas actuações de funcionários públicos se reduziram consideravelmente. A eficácia que implica o actual sistema e a atenção ao público podem ter contribuído.

Gostaríamos igualmente de recordar a necessidade que os funcionários públicos façam um esforço para que as possíveis respostas ou indicações que receber o administrado sejam como o mais amplas e esclarecedoras possível, para que este último possa compreender em qualquer caso o alcance do problema que o afecta e o caminho mais fácil que tem para o resolver.

É necessário que a burocracia não esconda o perfil humano que espera quem se dirige à Administração Pública, sobretudo quem menos sabe, menos conhece e menos meios possui.

Os casos examinados e admitidos a trâmite durante o ano de 2009 continuaram ligeiramente a tendência ascendente dos anos anteriores. Nesta memória relacionam-se 266 processos, enquanto que no ano anterior foram 258.

Quando as irregularidades denunciadas não eram evidentes, arquivou-se o processo, comunicando à pessoa interessada os motivos da sua rejeição.

Tendo em consideração, por um lado, que algumas autarquias já puseram à disposição do público gabinetes de atenção ao cidadão, onde atendem de forma imediata as queixas que os afectam, evitando que cheguem ao Raonador del Ciutadà, e, por outro, a actuação da Associação de Consumidores e Utilizadores, onde se atendem problemas entre particulares que não nos dizem respeito, consideramos um dado negativo que as queixas tramitadas pela nossa Instituição não tenham diminuído.

A eficácia do Raonador del Ciutadà reside na obrigatoriedade de que os organismos da Administração Pública respondam às suas consultas relacionadas com as queixas ou reclamações recebidas; na formulação às autoridades e aos funcionários públicos de advertências, recomendações e lembretes dos seus deveres, bem como de sugestões que possam permitir a adopção de novas medidas sobre os problemas detectados; e na possibilidade de, se for necessário, actuar de ofício.

Depois de tramitada a queixa ou formulada a recomendação, a autoridade tem de responder no prazo determinado e de informar, se for caso disso, sobre as medidas apropriadas que tiverem sido tomadas ou sobre o motivo pelo qual não foram tomadas quaisquer medidas.

Gostaríamos de recordar a obrigatoriedade de responder ao Raonador del Ciutadà, que se encontra estabelecida na Lei, para assim evitar que tenhamos de insistir ou de apresentar reiterados lembretes aos quais a Lei não nos obriga. Insistimos igualmente na necessidade de que as respostas não sejam parciais ou insuficientes.

Neste sentido, devemos recordar que o artigo 19.3 da nossa Lei reza: “O Raonador del Ciutadà terá acesso a qualquer informação administrativa relativa ao caso que requerer, exceptuando aquela que tenha legalmente carácter confidencial”.

Em relação às respostas que nos chegam, especialmente se tiverem sido elaboradas com a assistência de um assessor jurídico, por vezes parece que se tenha de buscar uma justificação a qualquer custo. Dá a impressão que se tem de instaurar um pleito que não se pode perder contra quem formula a queixa ou reclamação.

Também é frequente que as respostas sejam de um nível tão elevado ou tão complexas que acabam por não resolver nenhum problema ao cidadão, que ao recebê-las necessita de consultar um advogado para as entender. Apesar de poder ser inevitável o uso de uma terminologia adequada e uma determinada metodologia na redacção, o cidadão agradecerá certamente um breve resumo esclarecedor.

Se se disser ao cidadão que, se não estiver de acordo com a resposta recebida, pode recorrer a uma instância superior, é necessário que a resposta que receba seja explícita, argumentada, documentada e entendedora, porque será a única maneira de o cidadão saber quais são os argumentos em que se terá de basear para elaborar o seu recurso.

Recordamos que, geralmente, as respostas aos recursos que se apresentam à Administração Pública raramente diferem das respostas dadas inicialmente. Há pessoas que nos dizem abertamente que não apresentam o recurso porque não servirá para nada. Se uma pessoa apresenta um recurso é porque apresenta novos argumentos a seu favor. Que podem ser subjectivos, pessoais e singulares, mas que deveriam ser estudados com a vontade de os ter em consideração, procurando argumentos que favoreçam uma interpretação da Lei a favor do reclamante. Não se trata de abrir excepções, mas de procurar uma especial sensibilidade ao abordar o problema.

As consequências da actual crise mundial em que também se encontra Andorra afligem de forma especial a economia familiar de muitos cidadãos de níveis sócio-económicos médios e baixos. As diferenças entre os níveis sócio-económicos baixos e os altos apresentam uma tendência para se acentuarem.

Temos constância de famílias que, depois de passarem grande parte da sua vida a trabalhar em Andorra, por causa do baixo montante das suas pensões de reforma, têm dificuldades para chegar a fim de mês. Outras – segundo nos consta – abandonaram o país porque o regresso aos seus lugares de origem, onde o custo de vida é inferior, lhes permite viver mais desafogadamente do que em Andorra. A reivindicação de umas pensões de reforma dignas tem sido uma constante em todas as reuniões de idosos a que assistimos.

É evidente que se deve reconhecer o esforço que se está a realizar em termos de ajudas sociais por parte do Ministério da Saúde, Bem-estar e Trabalho e pelas diferentes autarquias.

Igualmente, não se podem ignorar alguns relatórios de ONG que alertam sobre os índices de pobreza. Insistimos no facto de que não se trata de evitar unicamente a pobreza extrema, deve-se oferecer solidariedade, justiça e equidade com generosidade, evitando a caridade.

Recomendamos neste sentido que os parâmetros aplicados para a obtenção de ajudas sociais não sejam demasiado restritivos e que as assistentes sociais se esforcem por os aplicar, tanto quanto possível, a favor do requerente.

Quem trabalhou toda a vida em Andorra, por vezes com sacrifícios, merece gozar de uma velhice digna, com uma pensão de reforma que não só cubra as suas necessidades básicas, mas que lhe ofereça um certo desafogo económico.

As ajudas sociais deverão ser oferecidas com especial atenção às famílias monoparentais, que muitas vezes têm dificuldades para receber os montantes ordenados pela justiça a título de alimentos dos filhos.

Este ano celebra-se o 20º aniversário da Convenção dos Direitos da Criança. Com este motivo e pelo especial ambiente em a criança deve viver, recordamos o artigo 13.2 da Constituição que reza: “Os poderes públicos promoverão uma política de protecção da família, elemento básico da sociedade”. Se a família é realmente o elemento básico da sociedade andorrana, as desatenções prestadas à criança, peça basilar desta, ocasionam-lhe sem dúvida graves prejuízos.

As pressas com que se vive, a acentuada competitividade e o consumismo desenfreado impõem-nos um ritmo de vida difícil de aguentar.

A necessidade imperiosa para muitos casais de dispor de mais de um salário ou de efectuar horas extraordinárias não ajuda a convivência familiar e cria situações que repercutem negativamente nos filhos que acabam por quase não verem os pais. Os horários laborais extensos; os dias livres e as férias dos cônjuges que não coincidem; a sobrecarga de actividades infantis promovidas também, por vezes, para ter os filhos num lugar controlado enquanto os pais não terminam o horário laboral; a necessidade de os deixar em creches pelo mesmo problema; o acesso intensivo à televisão e a videojogos violentos, que aumentou descontroladamente para que as crianças estejam quietas, ocupadas ou não incomodem, não facilitam o cumprimento da Convenção dos Direitos da Criança e do mencionado artigo da nossa Constituição.

Por isso insistimos em pedir que todas as instituições, especialmente as que oferecem apoios sociais, as que a partir da Administração da Justiça devem zelar pelo cumprimento dos acordos relativos a separações conjugais ou a tutelas, as do Ministério da Administração Interna das quais dependem as detenções de menores e, como é óbvio, as do Ministério da Educação, se esforcem por possibilitar que a aplicação dos direitos da criança seja uma realidade exemplar em Andorra.

Temos de remarcar que o ombudsman – a equiparação internacional do Raonador del Ciutadà – adquire maior relevância num mundo onde cada vez se exige mais reconhecimento dos direitos humanos, da liberdade e da dignidade das pessoas, e da obrigação dos poderes públicos, através das suas administrações, de satisfazerem essas exigências. E o ombudsman, o provedor ou o mediador é uma figura indispensável nesse processo. A radicalização, os extremistas, o fanatismo, o integrismo agressivo e intransigente, político-social ou religioso, podem encontrar no ombudsman, como razoador independente, porque só assim pode esta Instituição desempenhar as suas funções, um adequado apaziguador. O diálogo é a forma mais acertada de resolver os conflitos. Por isso acredito que foi totalmente acertado que

o ombudsman de Andorra recebesse o nome histórico de Raonador. Desejaria que o razoar e o fazer razoar, uma coisa nada fácil, inspirassem as acções da Instituição que represento.

EL RAONADOR DEL CIUTADÀ

Pere CANTURRI MONTANYA

