



- INFORME ANUAL 2006 -
SÍNDIC DE L'AFILIAT

CCOO de Catalunya

SÍNDIC DE L'AFILIAT

Febrer de 2007

INFORME ANUAL 2006

➤ QUEIXES (108)

Els àmbits afectats són els següents:

- **Estructura sindical:** 35 casos, el 32%; el 2005, un 34%; -2 punts (hi ha equilibri). 19 afecten a seccions sindicals o delegats i 16 a federacions i unions (detall en distribució temàtica).
- **GTJ:** 29 casos, un 27%; el 2005, un 42%; -15 punts (forta baixada).
- **Assessorament sindical:** 24 casos, un 22%; el 2005, un 16%; +4 punts (lleugera pujada).
- **Resta de serveis:** Total, 20 casos, un 18,6%; el 2005, un 6%; +12,4 punts (forta pujada). Detall numèric: Atlantis 3, Ceprom 3, CITE 3, Civil 2, Normalització Lingüística 3, TRADE 1, Turisme-Consum 1, Renda 4.

▪ INTERVENCIONS (30)

El total d'intervencions són 30. Seguint el mateix criteri de distribució, es reparteixen en:

- **Estructura sindical:** 18 casos, un 60%; el 2005, un 37%; +23 punts (forta pujada).
- **GTJ:** 3 casos, el 10%; el 2005, el 20%; -10 punts (forta baixada).
- **Assessorament sindical:** 8 casos, el 26,6%; el 2005, el 31%; -5,6 punts (lleugera baixada).
- **Resta de serveis:** 1 d'habitatge.

➤ QUEIXES + INTERVENCIONS (138)

La suma de les queixes, més les intervencions agrupades en aquests quatre blocs, és la següent, per ordre numèric:

- Estructura sindical: 54 casos, un 39%; +4 punts en relació amb el 2005 (lleugera pujada).
- GTJ: 31 casos, un 22,6; -15,4 punts (forta baixada).
- Assessorament sindical: 32 casos, un 23%; +2 punts (lleugera pujada).
- Serveis: 21 casos, un 15%; +9 punts (forta pujada).

▪ **DISTRIBUCIÓ TEMÀTICA O QUALIFICACIÓ DELS CASOS**

A) QUEIXES

La suma de totes pot donar més perquè algunes queixes es refereixen a més d'un aspecte (entre parèntesis, les de 2005).

A.1) Gabinet Tècnic Jurídic (29)

- Mal funcionament del servei: 8 (10)
- Assessorament jurídic deficient: 7 (8)
- Honoraris: 8 (6)
- Tardança en presentar demanda: 4 (2)
- Atenció no correcta: 4 (2)
- Informació deficient: 4
- Canvi d'advocat: 2 (6)
- Desistiment de la defensa: 1 (2)
- Demandes i recursos no posats o fora de termini: 0 (5)

A.2) Estructura sindical (35)

A.2.1) Característica:

- Disconformitat amb la decisió: 13
- Mal funcionament de l'àmbit: 9
- Informació deficient: 4
- Atenció no correcta: 3
- Tardança en resoldre el problema: 2
- Protecció insuficient: 2
- Queixa contra SS: 1
- Dret no exercit: 1
- No definida: 1

A.2.2) Contingut estructura sindical:

- Afiliació-cotització: 6
- Informació: 1
- Seccions sindicals i delegats: 5
- Normalització lingüística: 2
- Eleccions sindicals: 2
- Barreres arquitectòniques, zona fumadors, pàrquing de bicicletes: 10 (9 Manresa, 1 Via Laietana)
- Estatut de Catalunya: 3
- Tracte incorrecte entrada local: 1
- Més informació manifestació habitatge: 1
- Cobrament conveni afiliat: 1
- No ha sentit suport en un accident de treball: 1
- Cessament de responsabilitats en l'agrupació: 1
- Estatuts Fsap al web: 1
- Amenaçat de baixa: 1
- Trasllat Comissió Garanties: 2
- Sancions: 1

A.3) Assessorament sindical (22)

- Mal funcionament del servei: 7 (5)
- Assessorament sindical deficient: 6 (6)
- Disconformitat amb la decisió: 4
- Informació deficient: 2
- Tardança en resoldre el problema: 2
- Desacord convenis: 1
- Negativa a facilitar informació: 1
- Atenció no correcta: 1
- Dret no exercit: 2

B) INTERVENCIONS (30)

- Assessorament sindical: 8 (7)
- Relacionats amb la informació: 2 (7)
- GTJ: 3 (6)
- Afiliació – Cotització: 3 (4)
- Estructura sindical: 4
- Comitès – delegats: 4
- Comunicació: 2
- Resta: 4; 1 Habitat, 1 Negociació col·lectiva, 1 Normalització lingüística i 1 Renda.

▪ ESTAT I SITUACIÓ

▪ Queixes + intervencions (138):

- Resultats: 87, el 63%; el 2005, el 56%, +7,5%.
- Resultats parcialment: 22, el 16%, +1%.
- Total resultats: 109, el 79%; +9,5%.
- No resultats: 13, el 9,4%; -7,3%.
- Aclarits: 4
- Pendants: 10
- Trasllat a Comissió Garanties: 1

▪ AFILIACIÓ

Dels 138 casos, 123 són afiliats/ades, el 89%. Com l'any 2005.

CONSIDERACIONS (2006)

- Com es veu hi ha una forta baixada del GTJ i pugen la resta d'àmbits: estructura sindical (3), assessorament sindical (2), i resta de serveis (9). És una tendència natural, però no explica per si sola la forta caiguda (15,4 punts). Hi ha hagut una millora i l'experiència de gairebé dos anys.
- El tracte a les persones "forma part del contingut professional" o sindical. No és una cosa a part, un tracte incorrecte tira per terra una feina excel·lent. Això afecta els serveis i el conjunt del sindicat, també ho vaig treure l'any passat. És un tema molt important, ja que no s'hi ha detectat cap millora (8).
- Si al tracte anterior (8) hi sumem mal funcionament de servei o d'àmbit (24) i assessorament jurídic i sindical deficient (13), arribem a 45 casos, cosa que representa el 41,6% del total. És una dada a retenir; es correspon també amb un alt percentatge que s'està detectant en el seguiment de les baixes des d'afiliació, on el 15% al·lega: "funcionament inadequat, descontentament amb el tracte o resultats dels serveis i no informat i assessorat adequadament".
- Format de la carta d'honoraris: s'ha fet una recomanació, acceptada per modificar el text. Per als afiliats/ades hi haurà una carta normal sense advertiment i una segona amb l'advertiment de via de constrenyiment si no es liquiden els honoraris.
- Negociació col·lectiva: feta la recomanació acceptada per incloure una clàusula en el conveni de mercaderies de Barcelona per emplenar el buit legal que hi ha en cas d'accident, en relació amb els objectes personals no recuperables que no són indemnitzats per les companyies d'assegurances.
- Cal ressaltar el cas de les barreres arquitectòniques i el pàrquing de bicicletes del local de Manresa que ha provocat 9 queixes, malgrat ser un local nou. Fins i tot la mateixa responsable d'Urbanisme de l'Ajuntament reconeix que és un nyap. El Ministeri de Treball no ha assumit la responsabilitat, a més amb una actitud prepotent (possibilitat d'acollir-se al programa de la Generalitat per a entitats sobre eliminació barreres arquitectòniques).
- Hi ha hagut 3 casos relacionats amb la llengua. Un des de fortes consideracions ideològiques (reunió amb ell i Rosa Sans), i els altres dos d'emigrants, des de la dificultat i problema de no poder estar prou informats. S'ha parlat amb comunicació perquè els temes d'informació són molt importants, i s'indica al *Lluita Obrera* que a la pàgina web de CCOO es posarà un enllaç per poder consultar-la en castellà (reforma que entrarà a partir d'abril).
- El 2006 s'ha repetit un cas relacionat amb Habitatge Entorn, sobre la pèrdua de nombre d'ordre en la llista de reinscrits per la no renovació en el moment que corresponia. Al 2005 hi va haver dos casos semblants. L'al·legació, en els 3 casos, ha estat la mateixa: s'al·lega no haver rebut la carta certificada per Habitatge per a la renovació i també el desconeixement de la necessitat de renovar la preinscripció. La resposta va ser i ha estat la

mateixa: “les normes de la cooperativa, que són conegudes i consten en els impresos de preinscripció, exigeixen la renovació anual” amb independència de la recepció o no de la carta recordatori. El director de serveis ha comunicat que a partir d'ara es podrà domiciliar de manera bancària el pagament de la quota anual de preinscripció, automatitzant, qui així ho desitgi, la renovació anual mitjançant el pagament del rebut domiciliat (recomanació).

- Cal subratllar un cas especial: la no intervenció de totes les estructures (sindicat comarcal i federació) en un conflicte d'empresa, al·legant-se o justificant-lo per la mateixa situació de la federació. És una qüestió que no es pot passar per alt (s'ha fet la recomanació i s'ha acceptat). Aquest és un tema d'Estat on l'acord i consens ha de ser total.
- Les d'índole més polític donat sobre l'Estatut, dit la no competència però informat de la resolució aprovada a la Comissió Executiva de la CONC i enviada. Tema bastant conversat (3). (1 contra posició Confederació i 2 per estar-hi a favor, 1 amb amenaça de baixa, no s'ha donat).

SUGGERIMENTS (3)

- Fer algun acte en commemoració de l'assassinat de Francesc Layret (comentat amb l'Alfons sobre muntar alguna cosa amb motiu del 1r de Maig).
- La quota sindical hauria de preveure la situació de les famílies monoparentals.
- Millorar el servei d'entrada i atenció del CEPROM, posar-hi una taula en lloc d'un taulell.

RECOMANACIONS

➤ COMPLIMENT 2005 (més importants)

- Àmbit GTJ: La decisió de no prosseguir amb la defensa jurídica d'un afiliat i una informació més personalitzada una vegada obert un expedient s'ha adoptat l'acord en la comissió de govern del GTJ en el sentit que estarà juntament amb la resta de pautes professionals i de relació amb l'estructura sindical (manual de procediments). L'atenció en l'entrada i la centraleta ha millorat de forma substancial. Al 2006 no s'ha produït cap queixa.
- Àmbit estructura sindical: La principal recomanació que es feia era la d'acordar el temps entre l'afiliació i l'obtenció del carnet d'afiliat/ada. Cal significar la millora decisiva que s'ha produït, que està entre 2-3 setmanes, i en la mateixa carta dels dos secretaris generals (Estat i Catalunya) hi va inclosa la contrasenya per a l'accés al web de CCOO. L'altra sobre el compliment dels horaris dels locals no ha estat objecte de cap queixa durant el 2006.

➤ **B) 2006**

- TRADE: Normalitzar la relació dels TRADE en el conjunt de l'estructura. Tots els serveis d'atenció han de saber el que s'ha de fer i a qui dirigir-se per a la informació i assessorament (1).
- Cobrament de convenis als delegats d'altres rams: Quan és un exemplar, i més si és delegat sindical, no s'hauria de cobrar, no se'n ressent cap pressupost de cap federació i el delegat queda malament. La condició que sigui necessària per a la seva funció representativa o bé per a una persona afiliada que és identificable.
- Declaracions de renda: El servei ha de ser de qualitat, un plus per a l'afiliació, no per a sortir del pas. Criteris més homogenis per a tota l'organització. Des que Hisenda dóna un servei gratuït i de certa qualitat, ens obliga més a això en tots els àmbits on s'ofereixi aquest servei (5).
- CEPROM: Servei d'atenció i informació. Caldria reformar l'espai on s'atén per fer una atenció més personalitzada i àmplia (taula), el taulell i la cua uniforme i dóna una mala imatge. No tothom sap exactament què vol. També cal millorar l'orientació (1 queixa i 1 suggeriment).
- Atenció telefònica, centraleta i serveis d'entrada (Via Laietana): S'han de comunicar tots els canvis d'ubicació de les persones i nombre d'extensions, per no enviar la gent a llocs que no són (mala imatge). Cal instrumentar-ho des de la USC.
- Atenció i informació entrades locals: la informació i orientació a les entrades dels locals és un tema de gran importància. Aquí no s'ha d'assessorar, però si algú pregunta una cosa simple queda molt malament que no se sàpiga què respondre; per això recomano la necessitat que es formi tot el personal d'atenció dels locals per poder respondre les 8 o 10 coses més habituals en temes laborals o de procediment (preinscripcions, etc.).
- Assessorament sindical: La sistematització del sistema de consultes amb dies i hores (generalitzat), cosa molt positiva, no ha de dur que en funció d'aquesta sistemàtica es donin dies després de la reunió prevista amb una empresa o organisme oficial (flexibilitat) (2 ass. - 1 GTJ).
- Suma de cotitzacions: Per als afiliats que hagin estat anteriorment 8 o més anys cotitzant, quan s'afilien o reafilien de nou haurien de sumar les cotitzacions. Ja se suma quan s'ha estat afiliat en altres sindicats. En posar una xifra alta (8 anys) no estimula la rotació. Normalment les persones amb aquests anys si es donen de baixa en un moment determinat és per problemes o insatisfaccions (s'exclouria d'això el GTJ).