

DIARI DE SESSIONS DEL PARLAMENT DE CATALUNYA

VIII legislatura

Segon període



Sèrie P - Número 17

Dimecres, 2 de maig de 2007

Ple del Parlament

PRESIDÈNCIA DEL M. H. SR. ERNEST BENACH I PASCUAL

Sessió núm. 13 i 14, primera reunió

Í N D E X

Sessió núm. 13

Informe

del Síndic de Greuges al Parlament corresponent al 2006 (tram. 360-00004/08) (p. 3)

Sessió núm. 14.1

Situació

de compatibilitat o d'incompatibilitat de diputats (tram. 234-00015/08) (p. 23)

Projecte de llei

de pressupostos de la Generalitat de Catalunya per al 2007 (tram. 200-00018/08) (p. 24)

Projecte de llei

de mesures fiscals i financeres (debat de totalitat) (tram. 200-00019/08) (p. 75)

NOTES

Aquesta publicació és impresa en paper ecològic (definició europea ECF), en compliment del que estableix la Resolució 124/III del Parlament, sobre la utilització del paper reciclat en el Parlament i en els departaments de la Generalitat, adoptada el 30 d'abril de 1990.

El Diari de Sessions reproduïx només les intervencions orals fetes durant la sessió. La resta de documentació que acompanya la intervenció pot ésser consultada a l'expedient del Ple.

SESSIÓ NÚM. 13

La sessió s'obre a les deu del matí i tres minuts. Presideix el president del Parlament, acompanyat de tots els membres de la Mesa, la qual és assistida per la secretària general i el lletrat major.

Al banc del Govern seu el president de la Generalitat, acompanyat de tot el Govern.

ORDRE DEL DIA DE LA CONVOCATÒRIA

Punt únic: Informe del Síndic de Greuges al Parlament corresponent al 2006 (tram. 360-00004/08). Síndic de Greuges. Presentació de l'informe.

El president

Comença la sessió.

————— **Informe del Síndic de Greuges al Parlament corresponent al 2006** (tram. 360-00004/08)

Aquesta sessió té un únic punt a l'ordre del dia, que és l'Informe del Síndic de Greuges al Parlament de Catalunya corresponent a l'any 2006. D'acord amb l'article 159.3 del Reglament, fa la presentació del resum general de l'informe anual el síndic de greuges, l'il·lustre senyor Rafael Ribó i Massó.

El síndic de greuges (Sr. Rafael Ribó i Massó)

Senyor president... Senyores diputades, senyors diputats, aquest és el primer informe del Síndic de Greuges presentat en aquesta nova legislatura. I, per tant, vull començar saludant tots els seus membres i informar-los del que ja deuen saber, que hem tingut ja diverses sessions de la Comissió del Síndic, en el seu treball ordinari, amb informes monogràfics especialitzats, però ara toca presentar l'informe anual, l'informe que resumeix tot el que s'ha fet durant l'exercici anterior.

Com diu la Llei del Síndic, abans d'haver passat trenta dies des de l'inici del segon període ordinari de sessions, s'ha de presentar al Parlament un informe que tingui el nombre i la mena de queixes formulades, tots els expedients iniciats d'ofici, les queixes rebutjades, les que es troben en tramitació, les ja investigades, els seus resultats, junt amb la liquidació del pressupost. I això és el que farem avui.

Sàpiguen que aquest informe va ser dipositat, tal com diu la llei, als trenta dies després d'haver iniciat el període de sessions; que el 26 de març vàrem tenir una sessió –maratoniana, diria jo– a la Comissió del Síndic, on en un sol dia, en quatre blocs diferents, vàrem tractar totes les matèries, i que ara el portem al Ple i, a més, el portem tal com preveu el nou Reglament del Parlament de Catalunya –per segona vegada, en aquest cas– amb la possibilitat de participar i dialogar entre els portaveus o les portaveus dels diversos grups parlamentaris i el síndic de greuges.

També els recordo que és el primer informe anual que es presenta una vegada promulgat el nou Estatut d'autonomia de Catalunya, el qual, com vostès saben, en el

seu article 78 encarrega al Síndic de Greuges la funció de protegir i defensar els drets i llibertats que reconeix la Constitució i l'Estatut, i per això li diu: «Supervisi les administracions», aquesta doble funció que es va inaugurar no a partir de la tradició escandinava dels *ombudsmen*, sinó a partir de la dimensió continental, començant, per exemple, pel Procurador de Justícia de Portugal, d'afegir als temes procedimentals la qüestió dels drets.

I el dret més important amb el qual jo vull començar la meua referència a tot el que estem realitzant com a resum de l'informe és precisament el dret a la bona administració. El Síndic també té a veure amb el que diu l'article 30 del nou Estatut –un dels únics textos constitucionals d'avui en el món que el reconeix com un dret específic, que l'ha recollit com un dret específic– el dret d'accés als serveis públics i a una bona administració: «Tothom té dret a accedir-hi en condicions d'igualtat. S'ha de tractar la gent de forma imparcial i objectiva, amb actuacions proporcionades. S'ha de regular l'exercici i les garanties dels drets.» I els he citat només petits epígrafs d'aquest article, ho torno a dir, innovador i, per tant, important, per al nostre sistema estatutari i constitucional.

Nosaltres hi volem afegir, des del Síndic de Greuges, una dimensió de proximitat i d'utilitat, fins i tot explorant els darrers marges i racons del que són les competències, perquè siguem coneguts com una institució que actua fins i tot a risc que de vegades sens pugui renyar per aquesta actuació, si és que hom creu que hem desbordat el límit competencial, en tant que hàgim defensat un dret, l'hàgim garantit i hàgim supervisat una administració.

Què és el que hi ha en aquest Informe anual del 2006, que òbviament no llegirem? Hi ha, primer de tot, el treball d'un col·lectiu d'adjunts, directores, assessores, assessors, personal administratiu d'una institució que en ser aquest col·lectiu permet que jo avui els pugui parlar i els pugui presentar la seva síntesi. El Síndic és una institució unipersonal, però mai deixaré de fer la pedagogia i l'agraïment del treball de tot aquest conjunt de persones que formen la institució i que poden donar aquest resultat.

En un primer apartat d'aquest volum trobaran vostès totes les matèries i totes les temàtiques que hem tocat durant el 2006 i fins i tot amb un CD que conté totes les resolucions que s'han emès des del Síndic de Greuges. I en un segon apartat trobaran una referència a les activitats, que hem fet amb voluntat d'aprenentatge, de proximitat i de descentralització de la nostra institució. I molt ràpidament m'hi vull referir, abans d'entrar en matèria sobre els drets.

És voluntat d'aquest síndic descentralitzar al màxim la institució i, per tant, buscar tots els camins que permetin arribar a tots els indrets de Catalunya en la tasca de garantir els drets. Nosaltres, periòdicament, obrim l'oficina durant un dia en alguna població. Enguany ho hem fet a Tàrraga, l'Hospitalet, Amposta, Tremp, el Prat de Llobregat, Lloret, Cambrils i al barri del Raval de Barcelona. Pretenem, en aquestes aproximacions i en les que es fan a títol individual des de l'equip, mantenir

reunions amb tots els grups o collectius que creguin que se'ls han afectat els seus drets, visitar problemàtiques de tot tipus d'equipaments públics i, evidentment, tractar problemàtiques tan diverses com poden ser les de les llibertats o les mediambientals. Evidentment, aprofitem per presentar la tasca del Síndic, els seus informes i fins i tot busquem les darreres formes tecnològiques de poder realitzar aquesta descentralització, com la que hem inaugurat a cavall del 2006 i 2007: el sistema d'accés al Síndic per videoconferència des de, fins ara, deu punts diversos de la geografia de Catalunya.

Amb aquesta voluntat, també, d'aprenentatge, trobaran en aquest apartat com ens hem relacionat amb altres institucions, des d'institucions a escala internacional –l'Institut Internacional de l'Ombudsman, del qual qui els parla forma part de la direcció europea–, fins al que es fa al Consell d'Europa, a la Unió Europea, o les fluides relacions que anem mantenint amb el Defensor del Pueblo i amb els altres defensors autonòmics de l'Estat, precisament enguany, quan celebrarem el mes d'octubre a Barcelona les Jornadas de Coordinación, amb tots ells, basades en el tema de l'eficàcia i de la utilitat de les nostres institucions.

Òbviament, en aquest apartat vull referir-me al nostre treball en col·laboració amb tots els defensors locals i universitaris. L'any 2006 hem firmat convenis amb els síndics de Gavà, Ulldecona, Barcelona, Sant Feliu de Guíxols i Sabadell. I continuem aplicant aquell conveni que permet al ciutadà triar, quan és un tema d'àmbit local, en quina institució vol que es desenvolupi la queixa presentada. I en un sentit paral·lel ho hem fet amb els síndics universitaris.

I, per últim, en aquesta rapidíssima visió de les altres activitats, la tasca de cooperació internacional. Algunes diputades i diputats de l'anterior legislatura ho recorden perfectament, perquè en van ser testimonis presencials. Estem ajudant a implementar la figura de l'*ombudsman* en una realitat tan difícil com és la de Bòsnia-Herzegovina, estem ajudant a divulgar l'assistència jurídica gratuïta a Sèrbia, estem contemplant altres projectes de cooperació que hem encetat el 2007, dels quals parlarem en la sessió de l'any vinent, i estem treballant amb diverses xarxes internacionals en aquesta mateixa direcció.

Entrant ja en el primer apartat, a les matèries de les queixes i de les actuacions d'ofici, val la pena, també de forma molt ràpida, recordar-los xifres, xifres significatives. L'any 2006 hem endegat 19.733 actuacions, que són 5.150 queixes, 68 actuacions d'ofici i 14.515 consultes. De les 5.100 i escaig queixes, 2.900 han estat presentades de forma individual i 2.200 de manera col·lectiva, per un total de vora 12.000 persones. Si vostès hi afegeixen totes les que hi hem tingut actuació o relació per consultes, ens anem a un univers de més de 30.000 persones amb les quals hem treballat l'any 2006. En aquest sentit, senyalar-los, també molt ràpidament, que les queixes han augmentat un 42 per cent i, en total, les actuacions, un 83 per cent.

Sobre quines matèries? La matèria que ha rebut, com sempre, un major nombre de queixes és la que es refereix al procediment de l'Administració pública, el que vulgarment se'n diu «burocràcia»: un 22,3 per cent de

les queixes. Després hi ha un rànquing molt parió entre diverses matèries, com són urbanisme i habitatge, seguretat ciutadana i justícia, grans serveis públics...

I en consultes es repeteix bàsicament aquest mateix esquema, i és de nou el procediment d'administracions públiques qui s'endú el major nombre de consultes.

Volem aturar-nos un moment en les xifres per demostrar la voluntat d'incrementar la qualitat i el rigor de la institució del Síndic de Greuges. Permetin que els mostri consideracions sobre com admetem, com treballem i com finalitzem les queixes. L'any 2006 hem treballat sobre un total de 7.437 expedients de queixes, entre els presentats enguany i els que teníem l'any anterior –eren 5.600 l'any 2005. Doncs, bé, de tot aquest conjunt, 2.342 estan en procés, 379 en espera de resposta i la resta, finalitzades.

Volem dir que no tot ciutadà que s'adreça al síndic té raó a presentar una queixa, ni té raó que l'Administració ho hagi fet malament. Un 17 per cent de les queixes que ens arriben, una vegada estudiades, no les admetem, perquè no corresponen als requisits que estableixen les lleis perquè el síndic pugui treballar sobre una queixa. De les restants –si en fem un 100 per cent, de les restants–, en un 40,44 per cent al Síndic, una vegada estudiades les queixes, hem dictaminat que l'Administració o les administracions han actuat correctament. D'aquest 59,56 restant, on veiem indicis que hi pot haver mala praxi administrativa, en un 18,99 per cent les administracions ho han resolt després de la nostra primera intervenció. Un 23,06 per cent es resol una vegada feta la recomanació o suggeriment del síndic; dels quals podríem dir, d'aquest 23, un 17 per cent són plenament acceptats, un 3,19 parcialment, i només un 2,17 per cent no són acceptats per les administracions. Vora un 10 per cent ho trametem a altres síndics o *ombudsmen* –institucions pariones– i, per últim, en un 7 per cent dels casos els promotors de les queixes en el decurs de la mateixa desisteixen.

És important destacar que només un 0,59 per cent de les actuacions s'han finalitzat amb la no-col·laboració de les administracions. Un 0,59. Vol dir que les administracions no han facilitat la tasca del síndic. Són 23 expedients, sobre aquells milers de què hem parlat. I me'n felicito, i ens en felicitem. I d'aquests 23, 12 d'una sola institució, i la resta són 6 de forma total i 5 de forma parcial.

Abans d'acabar aquest apartat de les xifres voldria dir destacar-los una qüestió que afecta totes les administracions. No pot ser que al Síndic de Greuges arribin tantes consultes. Si arriben tantes consultes vol dir que manquen serveis d'informació a les administracions o vol dir que la gent no sap exactament a qui s'ha d'adreçar i com s'hi ha d'adreçar, o vol dir que desconeix les funcions del Síndic, o vol dir –perdonin que els ho digui– que de vegades algú una mica espavilat desvia consultes cap al Síndic. El Síndic no està per resoldre consultes de les persones –i les resollem, totes les que ens arriben..., que ens afegeixen treball–, sinó que està, justament, com diu l'Estatut, per garantir drets i supervisar administracions.

Entrant ja en matèria sobre els temes i els diversos apartats i administracions, ho faré amb una figura poètica

amb la qual vull plantejar el repte a aquest plenari perquè acompanyin el síndic al períple d'una bona administració. Són vostès qui han de decidir fins a quin punt anem millorant en la garantia de drets i en la millora dels serveis. Els diré, amb paraules d'Homer, en boca de l'heroi de l'*Odissea*, quan parla la deessa Atenea, traduïda esplèndidament per Carles Riba..., diu: «Oh deessa, no crec que ja sigui a la meua ciutat, sinó que rodo per una terra estranya. Digues-me si és cert que ja sóc a la pàtria que estimo.» I li contesta Atenea: «Sempre és el mateix l'esperit que et mou, no hi ha dubte; jo no et puc deixar abandonat, car ets gentil i tens un ull perspicaç i prudència. Bon coratge, que això no inquieti gens el teu ànim. Ara cuita, desem al fons de la cova divina totes aquestes riqueses, perquè les tinguis salvades, i enraonem tots dos com la cosa millor sortirà.»

Senyores i senyores diputats, des d'un comú amor a la cosa pública i al servei dels ciutadans, vull enraonar amb vostès de les coses que ens amoïnen, perquè tots junts les millorem. I és en aquest sentit que els demano que es prenguin totes les consideracions que els faré a continuació.

Evidentment, no els parlaré de tot el contingut de l'informe; els en citaré els temes que considerem que han de tenir major èmfasi, sense cap afany exhaustiu i sense menystenir la importància d'altres que no citarem. Els parlaré dels col·lectius d'exclusos de la nostra societat, dels drets socials universals, dels drets al medi i al consum, i dels drets personals i individuals i les seves llibertats.

Quins són els exclusos, els col·lectius més afectats? Com vàrem dir a la compareixença al Parlament de Catalunya el setembre de 2004, el Síndic de Greuges atindrà tota mena de queixes, però posarà l'accent i la prioritat en aquells i aquelles que menys, possiblement, es queixen però on més hi ha lesió de drets, aquests col·lectius exclusos. Hem de començar per parlar dels desfavorits, de gent gran, de discapacitats, d'infants, de col·lectius d'immigració, d'interns...

Primer, de persones amb poc recursos, de gent gran i de discapacitats. La tipologia en aquests temes, creguïme, d'una gravetat i d'una humanitat molt punyents, ens palesa de nou l'excessiva durada de les tramitacions administratives, el desconeixement o la desinformació de les persones interessades i la inadequació, de vegades, dels recursos a la demanda de serveis.

Cal cridar especialment l'atenció sobre el grau de desatenció que pateix el col·lectiu de persones amb discapacitats. I hem remarcat mantes vegades, com es fa amb queixes en aquest informe, que l'oferta residencial per a persones amb discapacitats físiques i psíquiques resulti adequada per cobrir en un termini apropiat les demandes d'ingrés. No només hi ha problemes en la previsió de places, sinó també en els mecanismes administratius que permeten a aquestes persones poder gaudir de serveis. S'ha incidit en la problemàtica respecte a l'acreditació de la discapacitat i el procediment per reconèixer-la. En la mesura que aquest procediment és necessari, tot el que es triguí a reconèixer i a atendre aquesta demanda es triga a atendre el discapacitat, i per

tant estem ajornant –i estem parlant d'anys, anys, estem parlant d'anys– el que és una qüestió bàsica.

Pel que fa la gent gran, el dèficit de places residencials assistides de cobertura pública continua sent un problema greu i generador de situacions difícilment suportables per a les persones afectades i les seves famílies, a la qual cosa s'afegeixen les insuficiències d'atenció domiciliària.

L'any 2006 es van presentar dues lleis: la Llei de la dependència, d'àmbit estatal, i la Llei de serveis socials, en aquest Parlament. Cal pensar, doncs –i ens en felicitem, i felicitem el legislador–, en futurs drets socials subjectius. Ambdues lleis pretenen que el que ja aquesta institució, com altres, han estat mantenint..., com és que la consolidació i reconeixement dels drets socials passen per la seva configuració com a drets subjectius atribuïts a les persones que es troben en situació de necessitats. I tot això genera una gran expectativa. Ho saben perfectament i els ho podem subratllar: genera una gran expectativa. Per tant, és un gran compromís que estem adquirint davant de la societat, és de gran transcendència. Aquest canvi ens permetrà, per exemple, al síndic, ja no dir el que sovint dèiem a les queixes: «Vostè té una situació extrema, difícilíssima. Però, com que no hi ha un reconeixement subjectiu del que demana, no el podem atendre.» A partir d'aquestes lleis això canviarà. I, ho torno a dir, ens en felicitem.

Hem parlat també en aquest informe, extensament, del col·lectiu de la infància, un col·lectiu sobre el qual no cal ni argumentar per què mereix una especial atenció. La mereix en general. Sovint, la gent equipara infància amb situacions de risc o desprotecció. Primer parlem de tota la infància, que rep una pluja de valors o de desvalors que no ajuden, segurament, al creixement d'aquells futurs ciutadans. I també el síndic ha intentat ocupar-se de l'univers de la infància, malgrat que posem l'accent, òbviament, en tots aquells que estan en situació de desprotecció o de risc.

Els hem de dir que durant el 2006 vàrem provar –i, fins ara, amb molt bon resultat– d'obrir un web especial per a infants, que a partir de les cinc de la tarda –hora d'acabar l'horari escolar– comença a rebre directament, i amb tot el que significa la discreció del correu electrònic, consultes dels mateixos infants. Sovint, com diria Josep Pla, ens arriben collonades, però sovint arriben coses molt serioses i que també mereixen l'atenció d'aquesta institució.

O els he de dir, en aquest mateix pla, que el setembre vinent es reunirà a Barcelona l'European Network of Children, l'associació europea de tots els defensors d'infants i de la qual som amfitrions i, en aquest cas, *chairmen*. Voldria destacar, en aquest apartat, problemàtiques com les disfuncions evidenciades pel sistema protector, la manca de mecanismes que assegurin la coordinació interinstitucional o la saturació en els centres d'acollida i, sobretot –que afecta totes les administracions, i en aquest cas tot el Govern–, la voluntat i la necessitat que hi posin més recursos. És peremptori dedicar més recursos a aquest apartat.

Els recordo el protocol que vàrem signar institucionalment amb el Tribunal Superior de Justícia, amb la fis-

calia, amb la Delegació del Govern central a Catalunya, amb diverses conselleries, però que ara cal que especialment els protagonistes del primer pla, les EAIA, i altres subjectes de proximitat en les problemàtiques tinguin més facilitat, tranquil·litat i més recursos per abordar aquests problemes.

En aquest apartat, per últim, els volíem destacar el tema de l'adopció, no només amb el que hem rebut de queixes relacionades amb un tema sempre polèmic a Catalunya per excés, com és el de la idoneïtat, però especialment amb el que ha succeït amb el cas estellar, enguany, de les adopcions de la República del Congo. El síndic va emetre una resolució, amb un lliurament d'informe per part de l'Administració excessivament tardà, i allà es plantejava la manca de lideratge i el que s'havia projectat com a activitat erràtica en la solució d'aquell problema.

Val a dir que, en general, en totes aquestes problemàtiques de col·lectius detectem una certa tendència a l'externalització de la prestació de serveis, que no sempre va acompanyada d'una necessària tutela i responsabilitat per part de l'Administració.

Encara dos darrers col·lectius, com poden ser els novinguts de països de fora de la Unió Europea, la immigració; immigració que continua amb un plus afegit de burocràcia a l'hora de poder resoldre la seva situació de legalització per exercir els seus drets més elementals, en primer lloc, com a força laboral o com a grup familiar, o la problemàtica de la manca de recursos en els serveis que han d'atendre aquestes peticions de legalització. I hem plantejat a l'Administració i hem adreçat cap a l'Administració central la demanda que a uns professionals que estan atenent d'una forma tan amuntegada milers i milers de persones se'ls doti de més recursos per poder solucionar aquesta qüestió.

Pel que fa al Govern de Catalunya, hem plantejat des del síndic una sèrie de recomanacions perquè es tingui en compte com distribuir els recursos per atendre la immigració entre ajuntaments, tenint en compte que de vegades els barems establerts fan un tall amb què deixen fora d'aquesta atenció molts ajuntaments petits que no reuneixen aquelles condicions quan tenen una alta taxa d'immigració.

I per últim, en col·lectius, el dels interns en centres penitenciaris. Tornem a parlar i continuem parlant de massificació, qüestió que dificulta el tractament dels drets en aquests centres; parlem del tancament del Centre Penitenciari d'Homes de Barcelona, o parlem en aquest informe de queixes que hem rebut de presumptes maltractaments a interns en alguns centres del sistema penitenciari.

Els vull cridar l'atenció sobre tres moments cabdals del sistema penitenciari, sobre el qual haurien de posar més mitjans i, segurament, més polítiques públiques: en la rehabilitació, començant pel personal de rehabilitació; en l'oferta de treball a les presons, intentant que hi hagués més possibilitat de treballar a les presons, i –oh, gran paradoxa– en més atenció en el retorn a la llibertat dels interns, amb més mesures públiques per acompanyar els que surten en llibertat a l'hora de la seva reinserció.

En segon lloc, els volem parlar dels drets socials i universals en consolidació. Són drets socials que són subjectivitzats poc a poc amb noves legislacions però que afecten tota la població, com pot ser l'educació o com pot ser la salut, dins dels quals també hi han col·lectius que segurament requereixen especial atenció, malgrat aquesta universalitat dels drets.

Pel que fa a l'educació, reiterem que a Catalunya hi ha un risc de segregació escolar. Que se m'entengui bé: hem dit «un risc de segregació escolar». Detectem expressions que apunten aquest risc. Creixen, són creixents els problemes de concentració de riscos socials i educatius en determinats barris, que lògicament provoquen reaccions en els ciutadans, tant dels que accedeixen a escoles gueto com dels que no obtenen plaça a l'escola desitjada i fan el possible per evitar accedir a aquelles escoles. És un problema que depassa l'Administració educativa; és un problema que té vessants socials, urbanístiques, d'un conjunt de polítiques públiques; és un problema que estigmatitza centres, fins i tot centres amb col·lectius docents de gran capacitat i voluntat i que segurament ens salven la papereta per aquesta gran capacitat de voluntat, però que no podem només confiar-nos d'aquesta dedicació vocacional.

El Pacte nacional per l'educació es va firmar amb la finalitat de resoldre un problema endèmic de la doble xarxa educativa, problema previ a les onades migratòries però que s'ha intensificat i ha aflorat especialment després d'aquestes. No perdin l'ocasió de transformar el Pacte en normes d'obligatori compliment; actuïn amb la màxima celeritat en aquest sentit. L'informe d'aquest any es fa, per exemple, ressò dels problemes relacionats amb qüestions com la no-gratuitat de l'ensenyament en determinats centres concertats, i amb algunes de les trampes que es detecten a l'hora d'evitar el compliment de la llei.

Cal cridar l'atenció sobre el repte educatiu, que comença de ben aviat, on hem detectat problemes; em refereixo a l'escola de zero a tres anys. Hem parlat molt de quantitat de zero a tres anys; comencem a parlar de qualitat en l'escola de zero a tres anys. Algunes queixes han evidenciat que hi ha centres que funcionen com a veritables llars d'infants sense ser-ho. Cal destacar que no hi ha cap administració pública que assumeixi la supervisió de centres que, sense ser-ho, funcionen com a veritables llars d'infants. La manca de supervisió administrativa del funcionament d'aquests recursos col·loca els infants afectats i les seves famílies, majoritàriament desconegudes de la manca de control d'aquests serveis per bé que aquests no facin servir la denominació «llar d'infants», en una situació de desprotecció.

Aquesta situació atempta contra el dret reconegut en la Convenció dels drets de l'infant, en el sentit que diu que els estats han d'assegurar que els serveis i els equipaments responsables d'atenció als infants compleixin les normes establertes i que se'n faci una supervisió professional. El Govern de la Generalitat, sense que li toqui al síndic dir qui ho ha de fer, ha d'assegurar l'adequada prestació del servei a través d'una regulació que faci complir la normativa educativa a aquelles institucions que actuen com a centres de tal caràcter.

Sobre aquest apartat d'educació encara, els recordo que l'any 2006 vàrem presentar l'informe sobre *bullying*, l'assetjament escolar, la violència entre iguals, que ja va ser discutit en comissió i en el qual no m'aturaré.

Un altre dret universal que es va consolidant és el de la salut. Hem treballat amb el departament sobre un problema crònic, que és el de les llistes d'espera. Ens hem referit a les llistes d'espera tant en intervencions, com en diagnòsi, com en consulta, com en primeres visites. Caldria anar escurçant els terminis en la dotació de mitjans corresponents. Podríem parlar molt extensament d'aquest tema, però volfem assenyalar només tres qüestions.

La primera, que l'any 2006 s'ha aguditzat la problemàtica de la manca de personal mèdic, en general a Catalunya, i en concret a diverses especialitats; problema que, òbviament, no es pot resoldre només amb un decret i amb una sola mesura puntual.

Un fenomen singular que se'ns ha presentat amb més evidència que mai l'any 2006 és el desequilibri territorial en les prestacions sanitàries. Existeix una possible vulneració del dret a la igualtat quan es constaten qualitats i nivells d'atenció diferents dels serveis segons de quines comarques o poblacions parlem.

I, per últim, hem plantejat que cal potenciar les oficines d'atenció a l'usuari, com hem convingut treballar conjuntament amb el Departament de Salut. I permetin-me que insisteixi en la necessitat de positivitzar –i els toca a vostès, legisladors i legisladores–, mitjançant reconeixement legal, els drets dels pacients, i espero que això es faci, amb un salt endavant en la llei de la qualitat sanitària.

«Drets de medi ambient i de consum.» Aquí, sota aquest títol, introduiré qüestions que afecten l'habitatge, que afecten el medi, que afecten el consum, que afecten també l'urbanisme.

No cal que els recordi el que significa el dret a l'habitatge i la situació en aquests moments a Catalunya, un dret que pot ser conculcat, fins i tot, per l'elevat cost de poder-lo exercir, en mercat lliure, i amb la manca encara del volum necessari d'oferta pública per corregir-ho. En aquest apartat, un tema molt precís sobre el qual volem tornar a insistir i que hem treballat el 2006 és el de l'existència creixent d'assetjament immobiliari. És un tema que de bell antuvi sembla que afecta el privat i si hi entrem seriosament veurem que l'Administració hi pot fer: quant a informació, quant a assessorament, quant a dotació policial, quant a actuació immediata, quan és un assetjament que afecta especialment col·lectius a què abans ens hem referit com els exclosos, començant per la gent gran.

I encara en el tema de l'habitatge hem parlat d'una qüestió, que aquesta cambra està en vies de solucionar, com és la dels avals en els lloguers quan hi ha la voluntat per part dels usuaris a accedir a «vivendes» de lloguer i es troben amb uns avals excessius que haurien de poder abordar, garantint la seguretat de la propietat que posa part d'habitatges en el camp de lloguer i la possibilitat d'accedir a l'habitatge a través del lloguer.

Pel que fa a l'urbanisme, volem assenyalar com a tema estrella del 2006 la necessitat d'obrir al màxim els canals de participació dels ciutadans en el disseny del nostre urbanisme. Es diu textualment a l'informe que el síndic entén que cal anar encara més lluny del que pugui ser l'estricta compliment de la norma o de les declaracions citades, amb un canvi d'actitud de les Administracions públiques que propiciï un accés més real dels ciutadans a la informació i a la participació d'aquests en els processos de presa de decisió i d'execució de les diverses polítiques d'urbanisme. Cal que al desenvolupament imaginatiu de noves propostes s'hi incorporin elements propis de participació més directa –recollida de dades, opinions, consideració de propostes–, amb altres més propis de la tècnica de relacions públiques i institucionals, que difonguin el sentit i el fonament dels projectes objecte de desenvolupament i que involucrin la ciutadania.

Tinguin en compte que en tot l'apartat de medi ambient, on podem parlar del reequilibri i de la seva protecció i de temes paisatgístics –parlo de queixes rebudes sobre el cicle de l'aigua, no sols de la seva tarifació–, del soroll i del dret al descans, tema sobre el qual hem presentat un informe monogràfic al Parlament, de contaminació acústica, que està pendent de ser discutit a la Comissió del Síndic–..., tinguin en compte que aquí ens podem trobar o que acabem amb la judicialització d'aquests temes o amb el corporativisme; dues sortides estranyes i no positives pel que estem plantejant: quan el ciutadà recorre a la via judicial pensant-se que ho solucionarà, allargassant el procés, i potser obtenint un cost que haurà de pagar l'Administració, o quan es refugia en corporativismes, com són els que hem discutit tan sovint entre tots nosaltres, els anomenats Nimby, o els fenòmens de «no al patí de casa meva», eh? I la millor manera de combatre aquest corporativisme és donant oportunitat a participar a les persones afectades, fent pedagogia quan cal ubicar els equipaments. Reitero la proposta del síndic que caldria anar a un pacte nacional d'equipaments que impliqués totes les forces parlamentàries al màxim nivell i després per graons per evitar aquests corporativismes, per afegir-hi canals de participació, d'informació, de fer-ne protagonistes els col·lectius que es creuen més afectats quan cal que s'ubiquin aquests equipaments.

I en aquest apartat, encara, el dret dels consumidors. Enguany s'ha incrementat sensiblement amb queixes a l'entorn del tema de les telecomunicacions –avui encara a Catalunya hem de dir que no tothom té accés al servei universal de telecomunicacions al seu domicili–, o afegint-ne un altre, que és el dret a la banda ampla: ni molt menys a tot el territori de Catalunya avui arriba la banda ampla, amb la qual cosa creem una desigualtat d'oportunitats i de drets. I no parlem de la vall remota del Pirineu, que també; parlem de poblacions a cinquanta o seixanta quilòmetres de la capital de Catalunya. Vàrem presentar un informe monogràfic sobre el tema, va ser discutit en aquest Parlament, i els puc dir amb orgull que en aquests moments forma part del *green paper*, del Llibre blanc de la Comissió Europea en l'estudi d'aquesta mateixa problemàtica.

Darrer apartat de drets, el de les llibertats personals. Els vull parlar de participació –telegràficament–, de seguretat, de justícia i de bona administració. De nou –de nou–, any rere any, apareix la queixa del dret de participació als ajuntaments –a tots, de tots els colors, no és d'un determinat color o d'un altre, eh?–: el d'una majoria que nega a la minoria uns canals de participació. Demanem a les administracions i, en primer lloc, al legislador que afinin al màxim aquells apartats que es refereixen a la participació, perquè ningú es pugui amagar darrere una interpretació recargolada o no de l'article que parla de participació, i, en segon lloc, que fem pedagogia de disponibilitat política als representants elegits per la població, perquè puguin accedir a tota la documentació. Ens referim també a queixes que hem rebut sobre la participació en el procés electoral –són a l'informe–, i en general a queixes rebudes a l'entorn del tema de la participació en el procediment administratiu en general.

Pel que fa a la llibertat i a la seguretat personal, hem rebut queixes sobre la manca de proporcionalitat en l'actuació dels cossos policials, especialment dels Mossos d'Esquadra. La lògica discrepància entre els fets descrits pel promotor de la queixa i pels agents policials, unida al principi de veracitat en favor de les manifestacions dels agents, fa difícil investigar aquests temes. Plantejem que es vagin situant i ubicant nous mitjans tecnològics i nous procediments per garantir al màxim aquesta actuació transparent per part dels cossos policials. I ens arriben notícies que enguany el departament ha dut, fins i tot, algun cas a la mateixa fiscalia.

En aquest apartat, els hem de dir que des de l'any 2006 treballem una proposta de mecanisme nacional per a la prevenció de la tortura, aplicada en aquest cas a Catalunya, amb un apartat de diàleg amb les entitats de la societat civil que es dediquen a aquestes qüestions, per poder elevar als governs corresponents a l'hora de decidir sobre aquest protocol que emana d'un tractat de les Nacions Unides.

En aquest apartat també, volem de nou assenyalar la falta de mitjans i la lentitud de la justícia. S'han fet unes reformes jurídiques que segurament no s'han explicat amb prou eficàcia i que causen manca de mitjans, cosa que al seu temps causa contínues demandes efectuades per òrgans jurisdiccionals o per gent que planteja queixes sobre la dilació dels procediments. S'hauria d'haver previst el col·lapse en alguns jutjats, com la violència de gènere, i s'hauria d'actuar immediatament –i ho torno a dir: immediatament– sobre els registres civils, tant els que hi han a Catalunya com el central; estan pendents molts drets per la inoperativitat dels nostres registres civils.

Per últim, el dret a la bona administració. Vull tancar la meua exposició dedicant-me en aquest dret que està al nostre Estatut, un dret que els he llegit i que està plantejat inicialment. És un dret que origina queixes recurrents; continuen arribant queixes de la manca de resposta als ciutadans que s'adrecen a les administracions sol·licitant informació. El síndic vol recordar el deure que té tota l'Administració de respondre i que aquest deure no decau, ni que s'hagi informat oralment, ni que es pensi que hi ha un tema administratiu per entremig.

També, sovint, ens arriben queixes que la informació que es dona és insuficient o gens clara. Vull recordar que en l'apartat metodològic de relació amb les administracions veuran que el síndic també planteja a les administracions que si us plau, de vegades, no ens facin perdre temps quan ens donen respostes que ens obliguen a repreguntar, a reformular la demanda de l'expedient –tenim dret a consultar-lo tot sencer– quan ens envien autèntics telegrams com a explicació de la queixa plantejada.

Segueixen havent-hi problemes de notificacions, pel que fa al procediment. Ho tornem a dir perquè ens sembla que s'hauria de solucionar. No pot ser que no ubiquem la persona quan li ho notifiquem i té dret a respondre la notificació amb les seves alegacions, hagi incorregut o no en una falta, i la trobem fàcilment en el constrenyiment o en l'embargament. Aquí hi ha alguna cosa que falla, i que, per tant, tal com ha dit el Tribunal Constitucional, s'ha de solucionar per garantir aquests drets.

Senyores diputades, senyors diputats, per acabar. El qui els parla, de vegades, ha estat titllat de *Dickkopf*, com diuen en alemany, de tossut o de cabut. Jo des d'aquesta cabuderia els vull fer un doble convit: convit a la bona administració i convit a la cultura de síndic.

Tinc a les meves mans el document que acaben d'elaborar els *ombudsmen* de la Gran Bretanya sobre el que significa la bona administració. Els llegiré només els sis titulars: «Fer-ho bé d'acord amb les lleis; centrar-nos en els ciutadans, que són els nostres clients; fent-ho de forma oberta i responsable; amb procediments correctes i adequats; rectificat amb celeritat, i amb una voluntat constant de millora.»

En general, jo demano a les administracions de Catalunya que siguin més actives a assolir la bona administració, que actuïn –que actuïn. Ens trobem moltes queixes que el que planteja la persona que es queixa és que l'Administració no actua. Per què no s'actua en disciplina urbanística? Per què s'allargassen tant els procediments de disciplina urbanística? Per què es va per la via de multa coercitiva quan es pot evitar el dany amb no autoritzar l'activitat inicial? Són mecanismes legals, els tenen a les seves mans les administracions! Actuïn i ens aproparem en aquest sentit a la bona administració.

I un darrer convit a la cultura de síndic, al seguiment, a la millora, a la innovació, sempre amb un sol objectiu: la defensa dels drets de les persones a les quals hem de respondre. No oblidem mai que tots nosaltres som servidors dels ciutadans.

Moltes gràcies, president.

El president

Moltes gràcies, senyor síndic. Ara poden posicionar-se els grups parlamentaris, i, en primer lloc, té la paraula en nom del Grup Parlamentari de Convergència i Unió l'il·lustre senyor Josep Pont.

El Sr. Pont i Sans

Moltes gràcies, senyor president. Voldria, en primer lloc, felicitar i agrair al síndic i al seu equip la detallada, documentada i extensa informació d'aquest docu-

ment que avui es presenta al Parlament i que ja va ser analitzat en la comissió del passat 26 de març. És un informe molt ben estructurat, minuciós en l'anàlisi, clar en les conclusions i, sobretot, molt exhaustiu en les dades. Malauradament ens trobem davant d'un període que ha estat complicat políticament, la qual cosa ha afectat de forma directa la feina de control i l'aplicació de les correccions aconsellades en l'anterior informe al Parlament.

Entrant ja en matèria, creiem que una de les dades que més se'n destaca és l'escalada de consultes i queixes efectuades. Ho diu l'informe: el 2004 va haver-hi un augment considerable respecte a l'any anterior, xifrat en un 14 per cent; un percentatge que es va incrementar molt més el 2005, que va passar a l'entorn d'un 25 per cent; però és que al 2006 les queixes han superat el 42 per cent; 14, 25, 42 és una progressió espectacular. Estem pràcticament doblant cada any. Si atenem les consultes, l'augment el 2005 va ser d'un 95 per cent, que ha passat a un 105 per cent l'any 2006; un altre creixement notable.

A quines causes podem atribuir aquesta alarmant progressió? Es deu a la bona feina del síndic i del seu equip? Es deu a una major sensibilitat per part de la ciutadania? O es deu a un creixent grau de descontent per part de dita ciutadania?

Respecte al primer dels casos, la tasca del síndic i del seu equip, cal felicitar-los, com ja he fet, per l'esforç divulgador. Com el mateix síndic va assenyalar, queda encara molt camí per córrer. No podem, però, estar satisfets. Del seu mateix informe se'n desprèn que més del 40 per cent de la ciutadania coneix el síndic, però que poca gent sap el que fa i per a què serveix.

Podríem xifrar clarament, doncs, i molt per damunt del 60 per cent, la bossa de gent que, necessitant-ho, no acudeix al síndic, per desconeixement de la institució i la seva tasca o, senzillament, per renúncia voluntària a utilitzar-la, que és pitjor. Mirat d'aquesta manera, la xifra és encara més preocupant, i cal entendre-ho, i cal entre tots establir mecanismes de promoció, de major coneixença, de quines són les atribucions del síndic, de facilitat d'accés a la institució, etcètera.

Tot reconeixent-ne, doncs, l'esforç divulgador, el síndic ha de ser present en els casos que preocupen la societat actuant d'ofici, i entenem que s'ha de fer més, malgrat l'esforç, l'informe i tots nosaltres tenim clar que cada dia són molts més aquests casos, sols cal seguir les heremoteques: transports públics, implantació de noves tecnologies, temes lligats amb educació, abusos a determinats col·lectius...

Cal també filtrar degudament les consultes mal dirigides i la d'aquells pocs que abusen de la queixa de forma repetitiva. I cal també fer-se proper, essent prou actiu, anant a buscar aquells que no arriben al síndic –molt important. Cal fer aflorar aquelles bosses d'aquella gent que ni tan sols es plantegen acudir al síndic, per desconfiança en el sistema, per cansament, per manca d'informació etcètera.

Cal també que la figura del síndic sigui ponderada a nivell mediàtic i diàfana en l'equilibri polític. Cal vet-

llar, doncs, per mantenir sense dubtes la defensa de la imparcialitat del síndic a nivell polític, mediàtic i institucional. I en aquesta línia tindrà el nostre grup al seu costat. I cal també –i ja l'any passat en fèiem referència– augmentar la presència de l'oficina al territori; d'aquesta manera no només es facilitaria l'accés, sinó que, a més a més, es podria estar amatent per acudir allà on difícilment s'arribaria.

Pel que fa a l'augment de casos, cal considerar també –i ja ho he dit– com un dels factors progressius l'augment de la sensibilitat de la ciutadania, el que significa un major grau de maduresa democràtica, que aquesta cambra crec que se n'ha de felicitar.

Vistos tots aquests antecedents, que segur que en un o altre percentatge influeixen, convindran amb mi que el factor que de ben segur més incideix en aquest augment espectacular és l'alt grau de descontentament ciutadà en molts i diversos temes. Sols cal fer un xic de memòria. Tots coneixem una munió de casos que han estat impacant en la nostra societat. Com que aquest és l'apartat en què més cal incidir, en recordarem uns quants.

Immigració. Les queixes indiquen un mal funcionament administratiu que deixa sovint indefensos aquells col·lectius més desfavorits. Silenci administratiu que vulnera un dels principals drets reconeguts, com és el dret a l'atenció. Lentitud a emetre informes de disponibilitat d'habitatge per part d'alguns ajuntaments, que afecta el reagrupament familiar. La concessió de subvencions a ajuntaments –s'ha dit fa una estona– a partir d'un punt de tall –dels inferiors a cinc mil habitants o de menys de mil immigrants–, deixant fora una gran quantitat d'ajuntaments que tenen percentatges de prop del 20 per cent d'immigració en el seu padró i que no tenen, en aquest cas, possibilitat d'accedir a aquestes ajudes. Les llargues i també llastimoses cues enfront de les delegacions del Govern espanyol, encara no resoltes i que aquests diputats..., tenim tots nosaltres l'oportunitat de veure sovint, cada dia, quan venim cap aquí.

Sanitat. Llistes d'espera no solucionades. La jubilació forçosa d'especialistes, amb el conseqüent problema d'especialitats mal ateses en molts punts del territori –cas dels ginecòlegs, pediatres... El desequilibri territorial també fa un moment s'ha esmentat.

Relacions laborals i pensions. Queixes respecte a l'ocupació de persones amb risc de marginació i la inserció de discapacitats. Queixes sobre el retard a l'hora de rebre les subvencions. L'informe diu que calen modificacions legislatives per afavorir la conciliació de la vida personal, familiar i laboral; cal recordar aquí que el Govern ha estat incapaç d'acceptar cap de les vint iniciatives parlamentàries en aquest sentit, del nostre grup. Respecte a les pensions, l'informe manifesta que la majoria de queixes evidencia les dificultats de la gent gran, vídues i pensionistes perceptors de pensions mínimes.

Continuem amb serveis socials, un dels departaments amb més queixes, que fa referència a exercicis anteriors i que encara ha empitjorat i de quina manera. Els canvis continus de titulars i responsables han agreujat encara més la gestió, la tramitació i la inadequació dels recursos. És paradoxal com, en aquest cas, la publicitat del

Govern..., les paraules no es corresponen amb els fets. Ho diu l'informe: insuficiència de places residencials, no només de construcció, sinó d'ocupació efectiva; la demora del reconeixement del grau de disminució o de dependència; multitud de denúncies entorn al tema de l'accessibilitat; pensions que no arriben; casos de desatenció. En aquest apartat, el departament absorbeix la gran majoria de queixes.

Seguretat ciutadana, important i preocupant. L'alteració del calendari de desplegament dels Mossos ha portat i porta greus conseqüències pel que fa a la desatenció en moltes comarques. Malgrat que la conselleria no ha volgut respondre d'una forma clara a aquest diputat que els parla respecte a les xifres reals en servei en algunes comarques i en moments determinats... No sé si per saber-ho els diputats també haurem d'acudir al síndic. És repetitiva la resposta fugint, en aquest cas, d'escola. I aquest cas també és un tema greu: no hem pogut mai saber aquestes dades que s'han demanat repetidament. Aquesta és una realitat preocupant, a més negada per la conselleria; una realitat que provoca lentitud en les investigacions, temps de resposta, manca d'acció preventiva, deficient atenció als ciutadans afectats, etcètera. Ara les incorporacions urgents i numèricament elevades fan témer un descens en la qualitat, que pot afectar durant molts anys, i això també és preocupant. Preocupen talment alguns casos de presumptes abusos, i preguntàriem al síndic si això ho relaciona amb aquesta disminució de les condicions laborals dels mossos. No pas casualment ho va afirmar, el síndic, i ho va dir amb el màxim rigor i prudència. «El síndic» –va dir– «constata un increment significatiu sobre presumptes abusos dels mossos d'esquadra.»

En justícia –s'ha comentat fa una estona–, malgrat les promeses, la manca de dotació pressupostària afecta d'una forma greu molts apartats, com és el del treball dels interns: un 52 per cent dels interns maten les hores en el pati, desvagats, sense fer res.

Violència de gènere. Torna a fer-se evident el desacord entre les paraules i els fets. Ens preocupen les denúncies que el síndic fa respecte a moltes insuficiències: espais, atenció ràpida, coordinació... És paradigmàtic el nombre de persones ateses en casos d'acolliment, que ha anat baixant des del 2003 de forma progressiva. On estan els increments de recursos promesos?

Telecomunicacions. L'informe constata l'existència d'un nombre significatiu de persones que, per diverses raons –i sembla mentida dir-ho l'any 2007–, no disposen encara d'accés al servei universal que està proclamat per normativa europea i ratificat pel nostre ordenament. No parlem tan sols de l'accés a la banda ampla –que és important–, ni de la cobertura de telefonia mòbil –que també ho és–, sinó fins i tot –i això no surt a l'informe– de la cobertura de línia telefònica convencional. Fa falta un esforç pressupostari i treballar de la mà dels ajuntaments, de la mà de Localret, a més de no fer tants mapes ni tants nous projectes cada vegada que hi ha canvi, en aquest cas, de dirigent en l'apartat. Hem passat molts anys, en aquest cas, fent estudis, fent estudis i fent estudis i no assumint una realitat que està a la mà de la tecnologia i dels pressupostos.

Rodalies i aeroports. El síndic parla del nombre extraordinari de queixes el 2006. Ja veurem què passarà el 2007. De moment constata que, tot i rebre un gruix de queixes, aquestes són una petita part si es valora el que dia a dia reflecteixen els mitjans de comunicació: manca d'informació puntual, barreres arquitectòniques, poca capacitat de resposta davant d'incidències que s'han de preveure, dificultats en el sistema de reclamacions, d'emissió de justificants pels retards, etcètera.

Hi ha queixes també en l'apartat de medi ambient. Cal avançar, és cert, en el tema dels sorolls, però ficant eines als ajuntaments, que sovint no les tenen. Cal també avançar en el tema –el síndic en fa esment– en el tractament del síndic quant a la relació del tema del paisatge. I és interessant la proposta en què es demana al president de la Generalitat que lideri directament un procés de diàleg entre administracions, partits polítics, entitats socials, experts, etcètera, per arribar a un pacte nacional; és interessant que se'n prengui nota.

Urbanisme i habitatge. Queixes entre 1997 i 2003: un augment d'un 34 per cent. Queixes entre el 2003 i el 2006: un augment d'un 243 per cent. Moltes d'aquestes queixes no vénen sols determinades per l'augment del preu per habitatge, que seria el fàcil, sinó..., el mateix síndic ho reconeix, diu: «El que augmenta és la problemàtica del que significa habitatge.» Esperem, doncs, l'informe extraordinari que fa temps està anunciat per part del síndic sobre aquest tema.

Tributs. Destacar l'anunci d'un informe específic sobre el cànon de l'aigua i l'advertència que fa el síndic de què ha esdevingut un instrument de recaptació exagerada; ho diu el síndic. Constatar les queixes respecte a l'impost de successions i donacions i les que, en les compareixences a la Comissió d'Economia, respecte al projecte de llei i la creació de l'Agència Tributària de Catalunya, van sorgir respecte a l'efecte pervers que els objectius d'inspecció siguin fixats quant a objectius de recaptació, incentivant la tendència a aixecar actes i denegar resolucions amb reposició i que arribi tot als tribunals. El mateix Tribunal Econòmic Administratiu va fer unes manifestacions que el 40 per cent dels casos que entraven allà per aquest concepte ho guanyava el contribuent. Aquest és un tribunal que depèn del Ministeri d'Hisenda. És fàcil, doncs, de preveure que aquest percentatge augmenti quan arriba als tribunals ordinaris; cal tenir-ho en compte en la nova llei. Els incentius han d'anar lligats a altres objectius: destapar bosses de frau, dels que no declaren, etcètera.

Consum. Greu diagnòstic del síndic pel que fa a la coordinació, diferències de criteri i disparitat de funcions i estructures entre les oficines, com també la publicitat enganyosa de molts serveis que s'anuncien.

Infància i adolescència. Preocupa la manca de resposta de la Direcció General al síndic. En aquest sentit, tan sols recordar un cas paradigmàtic, que és la punta de l'iceberg: el cas Alba o el tema del Congo. En tots els casos, però, el síndic es queixa de la manca de resposta o de la manca de qualitat de la resposta.

I també en l'apartat d'educació, el síndic ha parlat de la preocupant..., de la denúncia en la qualitat de zero a tres anys. Ens plau saber que el síndic es planteja estudiar

i fer propostes enguany respecte als centres especialitzats de necessitats educatives especials. Cal avançar en l'oferta de més places per no fer escoles «guetitzades» i saber quin és el topall –quin és el topall–, quin percentatge un centre pot assumir de diversitat sense passar a ser un gueto. S'afirma també la temàtica de la no-gratuitat real dels centres concertats, en alguns casos exagerats, tot i que per a respondre el tema encara estem esperant el cost real de la plaça escolar. Fa falta augmentar el percentatge del pressupost en educació, que el 2002 va ser d'un 19,31 per cent i ara és d'un 16,83. D'acord amb la problemàtica de l'assetjament analitzada recentment pel síndic, fa falta avançar en el camp de la mediació.

I unes consideracions finals i unes propostes del nostre grup.

Cal tenir en compte el creixent nivell de descontent en la majoria dels apartats referents a determinats departaments del Govern; l'alt percentatge de ciutadans que no contacten amb el síndic; també la manca d'equilibri territorial pèl que fa a molts serveis del Govern –s'ha parlat del cas de sanitat. I l'informe posa de relleu que una cosa són els anuncis del Govern, i l'altra, la realitat.

I per acabar, dir-los aquestes propostes que nosaltres..., d'aquest oferiment que fem al síndic. Nosaltres demanem més presència al territori i més facilitat d'accés. Demanem la creació de la figura del defensor del contribuent no dependent de l'Agència Tributària, sinó de l'organització del síndic. I finalment demanem l'increment de les actuacions d'ofici, especialment pel que fa a les noves formes de consum i de transport.

Moltes gràcies.

El president

Té la paraula, en nom del Grup Parlamentari Socialistes - Ciutadans pel Canvi, la il·lustre senyora Montserrat Capdevila.

La Sra. Capdevila Tatché

Moltes gràcies. Molt bon dia, molt honorable president, honorables consellers i conselleres, il·lustres diputats i diputades, il·lustre síndic de greuges, senyor Ribó, em plau fer aquesta intervenció, en nom meu i del Grup Parlamentari Socialistes - Ciutadans pel Canvi, per fer la valoració sobre l'Informe del Síndic de Greuges de Catalunya de l'any 2006.

En primer lloc, i com no pot ser d'altra manera, voldria felicitar, en nom del grup, la tasca que, com hem pogut constatar en comissió i avui mateix en la presentació de l'informe per part del síndic, ha desenvolupat conjuntament amb el seu equip i que també queda ben reflectida en l'informe, ben estructurat, extens però concret, i sobretot molt útil per poder conèixer molt bé la tasca duta a terme i els resultats obtinguts.

L'Informe 2006 correspon al segon any en què, amb l'actual síndic al capdavant, el senyor Ribó, veiem com s'ha consolidat aquesta institució, amb l'Estatut en plena vigència, que li encomana nous drets i, per tant, també nous reptes.

Un any també en què veiem el creixement..., amb la tasca de difusió pel territori, més enllà de l'àrea metropolitana, però també amb nous mecanismes, amb nous canals d'accés, fet que li ha donat aquest ús que en fan els ciutadans. I podem veure com cada vegada més ciutadans s'hi adrecen, a través del creixement d'aquest percentatge d'actuacions, aquestes 19.733, tant en el creixement de queixes, com en el creixement de consultes, a banda d'aquelles actuacions d'ofici.

Com a valoració general de l'informe, extraiem que, segurament, a les diferents administracions, a tots els nivells, encara s'hi ha de fer un esforç important per tal d'orientar-se cap al ciutadà, per fer-la més propera, més fàcil, més accessible. El síndic ens deia que una de les queixes majoritàries sobre l'Administració era el silenci, el retard o la manca de resposta. El nostre grup parlamentari comparteix que l'Administració, en tots els seus nivells, ha de fer un gran esforç per canviar aquesta orientació, amb una gran modernització i, segurament, amb canvis organitzatius que ho permetin, a través de tots els mecanismes possibles: serveis d'atenció ciutadana, nous canals de comunicació per telèfon, per internet, o bé, com el mateix síndic, informant al màxim els ciutadans, sobretot posant dispositius adients per arribar als col·lectius amb més dificultats, que són els que, principalment, com veiem, tenen més risc de ser desatesos. Segurament la manca d'informació i d'accés a ella acaba sent una fórmula de discriminació; per això agraïm també al síndic el seu esforç per tal d'apropar-s'hi.

Pel que fa a la resposta que el síndic ha tingut de les diferents administracions i dels diferents departaments, entenem de l'informe que majoritàriament el síndic ha estat considerat com un col·laborador i que ha tingut majoritàriament una bona interacció i una bona interlocució. Per tant, entenem que el diàleg ha estat sempre el protagonista. Per tant, hem de creure, en aquest cas, a partir del meu antecessor, que l'exigència compartida, el rigor clarificador respecte dels processos legislatius i els procediments endegats en el darrer any han de ser, han estat el substrat sobre el qual s'ha sustentat les demandes de millora. I, com deia abans, entenc que és aquest l'objectiu compartit que tenim tots i no la utilització esbiaixada o polititzada per a d'altres finalitats que en puguin fer alguns grups.

Pel que fa als ciutadans, als col·lectius que fan arribar les seves consultes o queixes, volia fer notar, com deia també abans, que els col·lectius de més aflluència han estat aquells més febles –gent gran, discapacitats, gent sense recursos, problemàtiques amb infants i adolescents, immigrants– i, per tant, fem encara més èmfasi en allò que comentàvem abans de l'esforç per arribar a aquests col·lectius. De fet, tenim al davant dues lleis que han de ser el desllorigador d'aquestes problemàtiques: per una banda, la Llei d'autonomia personal, justament adreçada a aquests col·lectius, i, per l'altra, la Llei de serveis socials, que està, com bé saben, en tràmit en aquest Parlament. De ben segur que, un cop estiguin plenament implantades, podrem contrastar les dades dels informes futurs i veurem com aquestes problemàtiques segurament davallen.

Tractaré ara, de més a menys, els conceptes recollits en l'informe pels quals el síndic ha actuat i ha generat algun tipus d'acció o mesura per part de les diferents administracions. El primer: doncs, Administració pública; aquest 21,8 per cent. Ja hem comentat abans que segurament la manca de resposta i les deficiències en el tràmit administratiu han estat el principal, les més reiterades, tot i que aquí també s'encabeixen altres queixes i consultes sobre processos selectius, llur tramitació, que sovint sempre són controvertits. I, en aquest cas, el dret dels electes locals, o un, al qual també ens afegim especialment, i crec que hi ha mesures en camí per tal de solucionar, com és el vot secret per als cecs; el compartim i hi donem suport totalment per tal de promoure les iniciatives que siguin necessàries perquè això sigui possible.

El següent en ordre de consultes o queixes és el consum. En aquest cas, els temes de serveis de telecomunicacions i l'arribada de la banda ampla és el que té més èmfasi. Cal fer notar l'esforç en aquest sentit, per fer complir el calendari de la banda ampla rural i també, doncs, les exigències a les companyies operadores per tal que compleixin amb els seus serveis.

Un altre element destacable: el servei de Renfe, i, per tant, el servei, doncs, ferroviari; problemàtica que crec que ha estat llargament debatuda en aquest Parlament i que esperem, i en tenim la confiança, que s'acabarà resolent amb aquest Pla d'infraestructures del transport o l'acord d'inversió per part de l'Estat, amb el calendari i la inversió necessària. De fet, la setmana passada crec que es començava el camí per tal de donar compliment al desplegament de l'Estatut.

Correus és un altre dels serveis, també abastament, que reuneix queixes, i crec que les accions que s'han d'emprendre o que s'emprenen a ajuntaments, al Govern, per tal de solucionar-ho..., estiguin ben ateses. Així ho esperem.

Un altre aspecte: la seguretat ciutadana, la justícia. Crec que en aquest sentit, els diferents plans d'equipaments penitenciaris, judicials, els increments de les dotacions de plantilles, les millores de protocols d'actuació pel que fa a la policia o la coordinació policial, la formació del personal, sigui de jutjats, sigui de policia o sigui d'oficines d'atenció, el Registre Civil o els estudis de les diferents mancances endèmiques i els plans de modernització i informatització dels jutjats també són línies que ens fan pensar que aquests aspectes estan en la línia que acabin no generant el nombre de queixes...

Un altre aspecte, per ordre, com deia: l'urbanisme i l'habitatge. Problemàtiques relacionades amb les urbanitzacions aquestes històriques, que, en aquest sentit, la llei per a la millora de les urbanitzacions de baixa intensitat intentarà crear un marc i un fons per abordar aquesta solució a aquestes problemàtiques històriques i llargues. O la Llei de millora dels barris i àrees urbanes que requereixen atenció especial, que a hores d'ara inclou quaranta-sis barris, també ha de permetre sengles processos de rehabilitació que han de millorar notablement els entorns urbans de moltes ciutats i pobles en aspectes clau, com l'accessibilitat —una altra de les queixes—, barreres arquitectòniques, ascensors, etcètera.

I altres eines, com els plans territorials parcials, plans directors d'urbanisme, són eines que han de minimitzar l'impacte d'aquestes queixes.

Pel que fa a habitatge, en aquest sentit el principal tema és l'accés. La societat ens ho diu reiteradament. És per això que l'esforç que sabem que s'està fent per impulsar des de tots els àmbits possibles la construcció d'habitatges de protecció oficial, tant des de la Generalitat com des dels diferents governs municipals, també la política de sòl o l'habitatge protegit i els ajuts per a rehabilitació d'habitatge, o ajuts per a accés a habitatge de lloguer, la mediació de lloguer... Però l'element més important, crec, que ha de ser també el que pot i ha d'acabar amb la problemàtica és la Llei del dret a l'habitatge, de Catalunya, que, com ja saben també, està en plena tramitació en aquest Parlament.

Pel que fa a medi ambient i qualitat de vida, en aquest sentit, aspectes relacionats amb el paisatge, de la percepció que tenen els ciutadans són elements que, a través de la participació, i creiem que està en aquest cas a l'agenda política, en l'albirament del mateix president, per tal, doncs, de pactar..., acordar els pactes pels grans equipaments. O eines com guies de bones pràctiques per a la gestió del paisatge.

Pel que fa a la sanitat —i, en aquest sentit, recordar que en aquest cas que les queixes tan sols són l'1,58 per cent—, es tracta d'un àmbit amb molta sensibilitat social. Podem constatar com des del departament s'estan abordant els múltiples fronts que cal atendre per assumir les recomanacions del síndic: el Pla de xoc per reduir les llistes, la prioritització en la incorporació de professionals, el Pla d'infraestructures sanitàries, l'estabilització de plantilles, la incorporació de noves tecnologies per millorar els processos d'assistència, l'increment de la reforma del transport sanitari. Segurament falta molt camí, però bé, el camí s'havia de començar, que no ho estava.

Pel que fa a educació, en aquest cas també ho comentàvem —ja es va tractar el cas de la violència als centres—: la insatisfacció amb l'escola assignada; en aquest cas, la millora de la legislació i les atribucions competencials compartides amb els ajuntaments, segurament als pocs casos que es donen, han de permetre canalitzar-les. O la concentració dels riscos; els nous decrets també establerts són una bona eina, que ha d'abordar i solucionar aquesta situació. El principi de la gratuïtat; tant l'anterior com l'actual, el Pacte nacional per l'educació i el seu desplegament, que està en ple procés, són la via, doncs, de l'abordament. O l'educació infantil, i en aquest sentit no s'atura el procés d'acord de la construcció d'aquelles 28.000 places, que també aquest Parlament va aprovar. Necessitats educatives especials, polítiques d'ajuts... Bé, tots aquests aspectes, crec que hi ha una alta consciència per part dels responsables, que tenen les bases per arribar-los a abordar.

Un altre aspecte: serveis socials. Compartim amb l'informe del síndic la necessitat i la voluntat de millorar, igual com parlàvem en la sanitat, o bé en l'habitatge, o bé en l'educació, o bé en aquells aspectes que socialment són els més sensibles. Per això hem estat impulsors, el nostre grup parlamentari juntament amb la resta de grups que

donen suport al Govern, de la Llei de serveis socials, que ha de ser el pas més important per donar resposta a aquestes principals millores que planteja l'informe, especialment pel que fa a l'accés a residències, a serveis d'atenció especial a col·lectius amb dificultats, etcètera. La infància i l'adolescència i els casos que es van donar, amb l'Alba, també en aquest cas han donat les vies per establir els mecanismes i les taules de coordinació territorial que han de permetre, amb prevenció, doncs, resoldre i no arribar a situacions com les que es van produir.

Els tributs, bé; el treball i pensions..., altres aspectes que també creiem que estan en vies.

I, en aquest sentit, voldríem comentar, fer èmfasi en el que serien les altres activitats del mateix síndic i en el darrer bloc. Valorem molt positives totes les activitats de difusió i de cooperació que ha desenvolupat durant aquest any, durant aquests anys, per tal d'estendre la seva activitat amb la col·laboració d'altres síndics, els universitaris, en aquest sentit, o els municipals, que de ben segur faran més accessible aquest sistema als usuaris d'un determinat servei o administració, amb l'esforç pels desplaçaments territorials així com els nous sistemes de comunicació. I també el felicitem pels seus nous càrrecs a nivell europeu i internacional i per tots els esforços fets en la projecció exterior de la institució, que en el fons no deixa de ser la projecció del bon nom de Catalunya a l'exterior, la qual cosa també projecta un país modern i avançat, que té en compte aquesta institució.

Com a conclusió global, voldríem dir que moltes o gairebé totes les recomanacions que fa el síndic a l'Administració de la Generalitat tenen accions i mesures en curs per part del Govern. Val a dir que moltes d'elles són solucions complexes, costoses en temps i en pressupostos, que impliquen molts agents diferenciats i sovint atenen problemàtiques que ja vénen de molts anys de deixadesa, oblit i manca de planificació, que han provocat els col·lapses actuals en molts serveis: solucionar les places de residències de diferents tipus, atenció a la dependència en el camp d'assistència social, els dèficits en habitatge, mobilitat en transport, en el sistema sanitari, penitenciari, judicial, que ara estan en vies de solució a través de diferents mesures, algunes legislatives, que aquest Parlament té en procés –la Llei de l'habitatge, la Llei de serveis socials–, o altres que entraran d'aquí a no massa –la llei d'acollida o la d'infància–, o plans d'inversió i actuació que en els propers pressupostos també veurem apunts per tal de resoldre dèficits en equipaments i també de professionals, eh?, i, per tant, les plantilles.

En aquest sentit, per acabar, el nostre grup parlamentari comparteix moltes de les preocupacions reflectides a l'informe i creiem que des d'aquest Parlament tenim la clau per ajudar en les solucions, agilitant la tramitació de totes les lleis que les acompanyen i també, doncs, dels pressupostos, que permetran desenvolupar aquests plans.

Moltes gràcies.

El president

Moltes gràcies, senyora diputada. Té la paraula, en nom del Grup Parlamentari d'Esquerra Republicana de Catalunya, l'il·lustre senyor Josep Maria Freixanet.

El Sr. Freixanet i Mayans

Gràcies, senyor president. Consellers..., al síndic i a tot el seu equip, permetin-me començar..., segurament, pel que no tenia previst començar, però en tot cas en base a alguns comentaris que vostè ha fet, no? Vostè ha parlat de l'amor a la cosa pública. No dubti que aquest diputat que li parla, i el grup parlamentari que represento..., aquest amor per la cosa pública és compartit. I, per tant, com ha dit vostè, serem tossuts, eh?, com vostè, per fer possible, per possibilitar que realment l'Administració i tots els ciutadans i ciutadanes, i sobretot els seus drets, puguin ser el bé més preuat de la nostra forma de ser i de governar i de legislar.

En aquest sentit, però, deixi-me-li dir, i suposo que ho compartirà, que evidentment aconseguir tot això és un projecte compartit i requereix òbviament la complicitat no solament dels ciutadans i ciutadanes, sinó òbviament també del Govern, d'aquest Parlament, dels ajuntaments i també de la responsabilitat –de la responsabilitat– d'actuació de tots els grups parlamentaris i partits polítics. Per tant, en aquest sentit, emplacem-nos mútuament, no?, a cercar aquesta complicitat i a compartir aquest amor per la cosa pública, perquè, en tot cas, és una de les feines essencials del sistema democràtic.

Deixi-me-li dir també que, miri, m'ha agradat més l'informe presentat avui que gairebé en els blocs de la comissió. I deixi-me-li-ho dir perquè comparteixo, eh?..., em penso que..., tal com s'ha exposat avui –col·lectius exclosos, drets universals, drets mediambientals, urbanístics, etcètera, consum i llibertats personals–, jo crec que donen un engranatge. I encoratgem-nos mútuament, segurament, a fer un informe que precisament tot lliga..., però això penso que acaba de relligar molt més. I en aquest sentit ens hi trobem, o m'hi trobo, en tot cas, molt més còmode, no?

Per altra part, quan parlava de responsabilitat de tots..., ho dic en el sentit que realment la figura del síndic, eh?, del defensor del dret de les persones, una persona, una institució que treballa per a la bona administració, s'ha donat a conèixer molt més del que es coneixia. I jo penso que això és importantíssim. I és importantíssim, i, per tant, a vegades no s'hi val a fer trampa, eh?, quan: «No, que han augmentat molt els casos!», no? No siguem apocalíptics; en tot cas, fem referència que el que fem és precisament inculcar el fet democràtic cada vegada més, en el fet que els ciutadans i ciutadanes tinguin la possibilitat, doncs, d'arribar al síndic. I, en aquest sentit, felicitar-lo tant pel que és l'aspecte de les videoconferències, com pel que és l'aspecte també, òbviament, del web dels infants, no?

Per tant, deixi'm compartir d'entrada el que a vegades, doncs, podria ser la cloenda d'una intervenció, que li pugui dir això, més que res perquè a vegades el temps es tira al damunt, no? Però, en tot cas, si analitzem l'informe presentat, s'ha de valorar i el valorem i el nostre grup parlamentari el valora positivament, ja que es tracta d'un informe complet, en el qual es destaquen, òbviament, les mancances de l'Administració catalana, les quals hauríem de suplir, haurà de suplir en els propers anys.

El nostre objectiu és el control i l'impuls de l'activitat governamental, ja que el síndic assenyala que hi ha una

deixadesa de donar una resposta concisa al ciutadà per part de l'Administració. Per posar en marxa aquest mecanisme, la mesura que s'ha fet d'incrementar el nombre de defensors del ciutadà creiem que és encertada, creiem que és adequada, creiem que és important.

En el camp de la immigració, per nosaltres, pel nostre grup parlamentari, aquest és un tema que ens preocupa. És simptomàtic com s'està portant a terme l'aspecte de la regularització. No ens agrada veure excessives cues, no ens agrada..., a la Subdelegació del Govern, eh? Per tant, voldríem que s'adeqüessin mesures, mesures precisament per evitar tota aquesta classe d'espectacles que en un moment determinat entenem..., que vostè també pot donar resposta a aquestes propostes, a aquestes realitats, doncs, que es poden solucionar.

Un altre aspecte molt greu en el tema de la immigració és la qüestió referent al traspàs sobtat d'immigrants a Catalunya, que vostè en fa esment, no?, sense cap avís previ, i que avui en dia encara no s'hagi donat, segurament, una resposta prou efectiva.

En el camp de la sanitat, cal remarcar un problema que requereix solució urgent, tot i que s'hi està treballant: les llistes d'espera. La insuficiència en matèria d'inversió provoca el progressiu agreujament del problema. A més a més, es pot comprovar com existeixen a Catalunya dues zones de llista d'espera –ho ha dit vostè–, unes més reduïdes que no pas altres, com pot ser l'exemple de l'àrea de salut de Barcelona, on les llistes s'eternitzen, i tot això és a causa de la manca de recursos, de personal i material, com molt bé ha comentat el síndic.

Sens dubte, el dèficit fiscal té part de culpa en aquestes llistes d'espera, i ho vull remarcar. Cal lluitar per la seva reducció i perquè s'apliqui un criteri de justícia i equitat en la distribució dels recursos, ja que això comportarà, amb tota seguretat, una reducció de les llistes d'espera a Catalunya.

El bloc 2 que vostè exposava –cultura, relacions laborals, serveis socials, justícia, eh?–..., va destacar uns ítems concrets, dels quals cal prendre nota per dur-ho a la pràctica, ja que durant les diverses intervencions que hi van haver en la mateixa comissió es van fer diferents propostes.

En el camp de la cultura, en aquest àmbit es van destacar universitats i política lingüística. D'universitats felicito la firma de convenis amb els síndics de les universitats catalanes per protegir els drets de la comunitat universitària. No m'alegra tant, però, que existeixin encara dificultats per poder estudiar plenament en català en aquests centres. És necessari replantejar la promoció de l'oferta universitària fora de Catalunya per no donar falses expectatives a estudiants que provenen de l'Estat espanyol o d'altres països. Hi ajudaria, de ben segur, el fet que el Govern central prengués consciència de la diversitat lingüística de l'Estat espanyol.

Quant als estudis superiors, és necessari revaloritzar la formació professional. Potser l'homologació de titulacions dins l'espai europeu d'ensenyament superior hi ajudarà, però es necessita convèncer des de dins.

Pel que fa a serveis socials, destacar que segueixen existint dificultats per accedir a les ajudes i a les prestacions socials, a causa, però, de l'augment de l'oferta i al procés d'universalització d'aquests. Esquerra Republicana, el grup parlamentari, segueix defensant l'ampliació d'aquests serveis i ajuts i la seva universalització per arribar a més sectors.

Per altra banda, hem de celebrar l'increment del 192 per cent del pressupost destinat al programa «Viure en família» i de l'objectiu d'atendre, a finals d'aquest 2007, el cent per cent de les valoracions de discapacitats.

La flexibilització horària per aconseguir una autèntica conciliació efectiva entre la vida familiar i laboral és encara avui un dels grans reptes a assolir per aquest Govern, dins de les relacions laborals. Acabem de celebrar l'U de Maig, que és una de les reivindicacions.

Fa molt temps que es parla també de la justícia de proximitat, d'agilitzar l'Administració de justícia i de la garantia dels drets lingüístics, entre altres. Deixin-me recomanar-los que seria hora d'actuar, ja que l'àmbit judicial dóna una sensació d'insuficient utilitat i efectivitat.

I, per acabar el resum d'aquest segon bloc que vostè va presentar, preguntar-nos qui garanteix el dret de les persones detingudes per evitar possibles maltractaments. Vull recordar dues propostes que el diputat Pere Aragonès va exposar durant la seva intervenció sobre seguretat ciutadana: per una banda, establir un protocol facultatiu de la prevenció de les tortures o maltractaments per garantir el dret a no ser maltractats, i en segon lloc, prevenir i limitar les àrees fosques en l'actuació dels cossos i forces de seguretat. Sabem que és un tema que preocupa el síndic; per tant, demano voluntat política per posar fil a l'agulla.

Pel que fa al recàrrec de les tarifes energètiques i el que seria el bloc 3, cal dir que no té sentit mantenir-lo havent-se establert una subdivisió en tres trams en funció de la potència contractada, graduant la pujada percentual de les tarifes d'acord amb el grau d'electrificació dels usuaris i amb l'horari de nocturnitat, i caldria suprimir-lo.

Quant a tributs, quant a l'impost de successions i donacions, el Govern té previst presentar –i estem amb ell– el projecte de llei sobre aquest impost, com ja es va posar de manifest en el document que vam elaborar des del Govern de l'Entesa. Aquest projecte té com a objectiu principal l'eliminació gairebé total de la tributació de l'habitatge habitual fins a 500.000 o 600.000 euros, quan la transmissió és de pares a fills o entre cònjuges. L'altra mesura a destacar és que quedin exempts de tributació els actius de l'activitat productiva, quan la relació de parentiu sigui molt directa. Tot això es farà per evitar situacions injustes, per tal que les persones puguin deixar una herència fruit dels seus esforços. Per tant, aquesta mesura correctora té una funció social d'igualtat d'oportunitats.

Respecte a l'àmbit del consum, creiem que la Generalitat ha d'impulsar la creació d'oficines d'informació als consells comarcals i ajuntaments, aprofitant les competències municipals. No obstant, tenint en compte que

més de la meitat dels municipis de Catalunya tenen menys de mil habitants, cal donar prioritat a l'actuació des dels consells comarcals. El gran objectiu és garantir el mateix nivell de protecció als consumidors de tot el país. I, finalment, cal apostar també amb fermesa pel principi de proximitat al ciutadà, aconseguint que les oficines puguin gestionar les reclamacions dels veïns del seu municipi.

Quant a infància i adolescència i al bloc 4 que vostè presentava, parlem de temes –i li ho vaig dir en la comissió– que requereixen ser treballats amb una gran sensibilitat; és matèria sensible. Sensibilitat i responsabilitat per part de vostè, del síndic, i de tots els grups parlamentaris. El debat polític sempre és necessari i saludable, però en certs àmbits no hem de permetre que la demagògia hi tingui cabuda.

El síndic va parlar o ha parlat d'un nombre de consultes desmesurat i de mancances de serveis d'informació; algú va arribar a parlar fins i tot del síndic com a dinamitzador democràtic. Si això vol dir que la institució del síndic i la seva activitat i funcions cada cop són més conegudes pels ciutadans i difoses pels mitjans de comunicació, benvingut sigui aquest paper de dinamització democràtica. Ara bé, també és important que la gent entengui que el fet de ser escoltats i atesos no equival a la resolució automàtica de tots els seus problemes, i en això permeti'm que també li pugui aportar la meua experiència com a alcalde.

Aprofundint una mica més en aquesta línia, el síndic ens va facilitar una dada molt significativa: en els dos àmbits dels quals parlem, el grau d'acceptació de les consideracions del síndic és altíssim; en un cas, pràcticament el 100 per cent, i en l'altre, al voltant del 90 per cent, en el que em refereixo en aquest bloc 4. Això indica que la recepció de les valoracions per part de l'Administració és molt positiva, i en definitiva felicitar-nos perquè aquestes dades demostren que tant el síndic com l'executiu estan complint amb la seva feina, i això comporta una millora de la democràcia i de la participació.

Respecte al tema de la DGAIA, li hem de dir que s'ha treballat activament en els darrers anys per millorar aquest àmbit, per millorar la DGAIA, per millorar el sistema de detecció i notificació per part dels professionals de la DGAIA. Com a mesura especialment significativa, s'ha valorat la necessitat d'incrementar les dotacions de recursos humans i materials dels EAIA, sobretot desdoblant-los, com a referent d'expertesa per als serveis socials d'atenció primària. Vostè sap –i segurament que en som conscients la majoria d'aquí– que mai s'hi destinaran prou recursos, però és importantíssim que cada vegada més fem el possible per possibilitar que aquests recursos puguin arribar a l'atenció adequada.

Senyores i senyors diputats, molt probablement a final d'aquest any i a principis del vinent entrarà en aquesta cambra un projecte de llei d'infància i adolescència. Tots sabem que les lleis per si soles no ho resolen tot, però sí que és un esforç de l'executiu i del legislatiu per tirar endavant tots aquests projectes.

Deixin-me acabar amb el tema d'educació. Respecte a les llars d'infants –vostè ho ha dit avui, jo vaig dir-ho

en comissió–, el síndic constata un canvi en les queixes amb relació al 2005. Abans, la demanda principal era la quantitat; ara parlem també de qualitat. Per tant, en aquest sentit, sent molt curiosos a la recerca de la qualitat, hem de veure que la iniciativa legislativa popular que va aprovar aquest Parlament el juny del 2004 ha possibilitat, doncs, que avui en dia, cada vegada més, l'esforç, sobretot dels ajuntaments i també del Departament d'Educació..., d'alguna manera, puguin tenir més mitjans.

En definitiva, vostè ens ha presentat un informe interessant, el qual nosaltres hem escoltat amb gran atenció, el qual compartim i amb el qual, doncs, pensem que d'aquí endavant la figura del síndic, cada vegada més, estigui al servei –com no pot ser d'altra manera– dels ciutadans i els seus drets cada vegada siguin més acceptats i tinguin la línia per cercar un moment d'oportunitat en la seva vida.

Gràcies, senyores i senyors diputats, senyor president, senyor síndic.

El president

Té la paraula, en nom del Grup Parlamentari del Partit Popular de Catalunya, l'il·lustre senyor Rafael López.

El Sr. López i Rueda

Gràcies, senyor president. Senyors consellers, senyor síndic, home, la primera idea que jo tenia és felicitar-lo per quelcom que és la seva tasca –per quelcom que és la seva tasca–, però, un cop vist l'informe, un cop vistes les dades que vostè ens ha ofert en aquest informe, l'hem de felicitar amb tota la nostra convicció.

El felicitem perquè pensem que és un informe crític, molt crític, amb el Govern; és un informe que ha aproximat la sindicatura als ciutadans, i ho podem veure en les queixes. Abans ho deia el representant de Convergència i Unió: el 2004 s'apugen les queixes un 14 per cent; el 2005, un 25 per cent, i aquest any, enguany, l'any passat, 2006, un 42 per cent. Però encara més s'apugen les consultes: un 105 per cent.

Però també la tasca positiva que nosaltres li volíem dir és el nivell de coneixement del síndic, un nivell de coneixement important, que ha arribat a un 53 per cent. Això també vol dir una altra cosa: que hi ha un 47 per cent dels ciutadans que encara no coneixen el síndic. I també ens hem de preocupar d'una dada, que és que molta gent, malgrat que coneix el síndic, no sap quines són les seves funcions.

Vostè abans parlava de la cultura del síndic, que és important. Nosaltres parlem de la cultura dels drets, de ser conscients, els ciutadans, que tenen drets i que els poden exigir, moltes vegades, davant d'aquesta manca d'informació que vostè també ens reconeixia en molta part del seu informe, aquesta manca d'informació que moltes vegades a la mateixa Administració li interessa per evitar aquestes queixes.

L'ampliació de la informació als ciutadans és prioritària. Nosaltres li dèiem: «Considerem moltes opcions per ampliar aquesta informació, per fer més propera la tasca del síndic als ciutadans», i li oferíem aquesta

possibilitat: igual com la Generalitat de Catalunya va començar a oferir en la informació sanitària el cost del servei sanitari perquè el ciutadà en fos conscient, nosaltres també dèiem que per què no també, en tots els impresos de la Generalitat, no només aparegués el telèfon d'informació de la Generalitat de Catalunya, sinó que també aparegués el telèfon del Síndic de Greuges, perquè, si la gent fos conscient que el servei que se li està donant, que aquesta comunicació de la Generalitat amb el ciutadà..., també té una altra via per garantir els drets, perquè no hi ha drets sense garanties.

Nosaltres també el felicitem per l'augment de les actuacions d'ofici. Pensem que és importantíssim. La tasca de control parlamentari que es fa en aquesta cambra s'ha de complementar també amb la tasca de control dels drets i de les garanties dels ciutadans que fa vostè, i, per tant, aquest augment de les actuacions d'ofici és important.

Però també el volem felicitar per l'augment dels monogràfics. Pensem que aquest any 2006 s'han fet tants monogràfics com des de l'any 91 fins al 2005. Catorze anys equivalen a un any, el 2006, i per tant el felicitem.

I el felicitem també perquè ha estat un any molt complicat, ha estat un any de dissolució parlamentària, d'eleccions, i per tant la relació entre la figura del síndic i de l'Administració, doncs, ha estat una relació complicada.

Alguns han dit que l'augment de les queixes suposa un augment de la cultura de la queixa. Nosaltres li diem que no; és un augment de la cultura dels drets. I vostè ens diu en el seu informe –i em sembla importantíssim–, primer, «hem d'augmentar la informació», la informació que dona l'Administració als ciutadans i la informació que dona aquesta Administració també sobre els drets que tenen els ciutadans.

Hem d'augmentar també o hem de canviar aquesta relació del ciutadà com a administrat, és a dir, com a ens passiu, a un ciutadà actiu, que no ha de rebre el que li diu l'Administració simplement, sinó que també té aquest dret, no només de queixa, sinó de garantir els seus drets, el que es coneix en anglès com *accountability*, és a dir, que l'Administració ha de ser responsable dels seus actes i els ciutadans han de ser conscients que aquesta responsabilitat la poden exigir davant l'Administració i, sobretot, tenen un ens neutral que permetrà aquesta garantia dels seus drets.

I a vegades no s'hi troben. I jo sempre he estat molt crític, per exemple, amb els silencis administratius. Pensen una cosa: dels quaranta-set procediments que un pot engegar, que qualsevol ciutadà, fins i tot qualsevol ciutadà aquí del públic que ens escolta..., dels quaranta-set procediments que poden iniciar al Departament d'Acció Social i Ciutadania, a trenta-un, és a dir, el 66 per cent, el silenci administratiu és negatiu. Ja sé que això és un tema de dret administratiu, però també és un tema de drets. Perquè imagini's ara una senyora de vuitanta-cinc anys que de sobte li treuen el complement de pensió que li havien promès, i presenta una queixa, i veu, la senyora de vuitanta-cinc anys, que no li contesten; l'angoixa que pot tenir aquesta senyora amb recursos limitats també és una violació dels seus

drets. És a dir, ens hem de replantejar també els silencis administratius, perquè al cap i a la fi només tenim drets quan fixem procediments per exigir aquests drets, i el silenci administratiu és una irresponsabilitat, una acció per omissió de l'Administració.

Però el que significa, sobretot, l'informe que vostè ens ha presentat, per nosaltres, és una cosa fonamental. Alguns poden tenir la temptació de dir que les queixes són queixes individuals, que representen queixes, doncs, d'una persona i que no representen el que és, que gairebé és anecdotari. Però, si nosaltres mirem el macro i el micro –allò que diem, per exemple, quan parlem d'economia, eh?: les dades de l'atur poden anar molt bé o malament, però després la gent té problemes per arribar a fi de mes; macro i micro–, si nosaltres veiem el que ha fet aquest Govern de la Generalitat, podem arribar a la conclusió que, primer, aquest informe és un toc d'atenció molt important per al Govern de la Generalitat. Jo abans l'escoltava a vostè i, després de llegir-me l'informe, jo no sé com més d'un conseller o consellera no ha envermellit després d'escoltar moltes de les coses, de les recomanacions i de les queixes que s'han presentat, perquè mostra també quin és el tarannà i quin és el govern del Govern de la Generalitat.

Segon, que molts departaments no fan cas al Síndic de Greuges. Jo abans escoltava la senyora Capdevila, que deia: «No, és que estem posant en marxa totes les recomanacions.» Si vostès miren, per exemple, l'informe sobre el Congo, vostès creuen que el Govern de la Generalitat està posant sobre la taula, està implementant alguna de les mesures que diu el Síndic de Greuges? Cap ni una!, és que cap ni una! És que, per no implementar, ni contesten al síndic; imagini's! I després els diputats, pobres de nosaltres, sobretot un grup de catorze diputats, volem que ens contestin les preguntes en un mes. És que no contesten al síndic! I el Departament de benestar, o el d'Acció Social i Ciutadania, n'és un exemple.

Però podem anar a casos concrets. Drets de salut, les llistes d'espera. Vostè ens diu: primer, continuem amb les llistes d'espera; segon, tenim desigualtats encara al territori, desigualtats molt importants; tercer, tenim una manca d'informació al ciutadà sobre..., i deia vostè «les persones usuàries del certificat acreditatiu de la inclusió en llista d'espera»; tenim manca de recursos per afrontar el problema. Però com no podem tenir manca de recursos, quan hem obligat a jubilar-se forçosament especialistes de reconeguda professionalitat i de reconegut prestigi? Com no podem tenir dades desiguals, si les llistes d'espera només es concentren en un procediment molt determinat? No es concentren ni en la primera visita, ni es concentren en la visita a l'especialista, ni es concentren quan t'han de fer una prova diagnòstica; es concentren en una part determinada. I podem parlar, per exemple, de l'augment de temps d'espera per accedir a un especialista, que això no s'hi comptabilitza, però això el ciutadà ho pateix, i ho veu, i ho sap. I per una banda tenim les dades que ens dona la Generalitat i per l'altra la realitat que té la població.

I, escolteu-me, per què la gent es queixa? No és que la gent s'equivoqui i no sap tot el que la Generalitat fa per ell; és que la gent pateix problemes. I si parlem de les llistes d'espera hem de parlar que tenim les llistes d'es-

pera més altes de tot Espanya. Per exemple, en varices, un 62,46 per cent per sobre de la mitjana espanyola; les amigdalectomies, un 285 per cent per sobre; hàl·lux valg, un 50,17 per cent per sobre. Això són problemes que la gent percep. I, escolteu-me, no podem fer la trampa dels recursos, no podem fer la trampa de: «No, és que no tenim finançament.»

Escolteu-me, mirin, el que destinem de pressupost de sanitat de la Generalitat és un 26,79 per cent de tot el pressupost –parlo del 2006–; la mitjana espanyola està en un 32,09 per cent. Si nosaltres, a Catalunya, haguéssim destinat durant el 2006 el 32,09 per cent, ara tindríem 1.590 milions més d'inversió per a sanitat. Imagini's tot el que es podria fer per garantir aquests drets de la salut, per garantir una millora de les llistes d'espera.

Drets socials; n'hem parlat a bastament. Nosaltres hem fet la crítica sempre que aquest departament, de forma sorprenent, és un dels departaments més lents de tot el Govern: per aprovar qualsevol llei necessitem tres anys. La Llei de serveis socials després de tres anys la tenim; la llei de la infància ni està ni se l'espera, tenim un document però no sabem quan la podrem tenir. I ens hauríem de preguntar de forma molt seriosa i de forma molt sincera: volem arribar a la universalització dels drets socials; realment, amb les dades que tenim, hi podrem arribar? Perquè una cosa són els lemes, una cosa és anunciar, i una altra cosa és fer. I el síndic també ens ho diu molt clarament: manca de residències, manca de col·laboració amb el síndic i retards importants, o les famoses residències buides un altre cop, un any més.

Les dades residencials a Catalunya ens ho diuen molt clarament i mostren les vergonyes d'aquest Govern. Escolteu, el Govern ens va prometre deu mil noves residències durant el tripartit, el primer tripartit, tres anys; la realitat ha estat només de vuit-centes –vuit-centes. Però és que la població gran ha augmentat molt més, i resulta que, si fa tres anys teníem un índex de cobertura del 4,4 per cent de residències, ara l'hem reduït al 4,2 per cent; i les residències públiques, que representaven un 1,9 per cent, s'han reduït a un 1,7 per cent. Una dada: entre el 2002 i el 2003 –darrer any de Convergència i Unió, recolzat, impulsat en moltes de les polítiques socials des dels escons del Partit Popular–, es van crear dues 2.374 places residencials en un any. En tres anys, el tripartit només n'ha pogut fer vuit-centes. Com no s'apujaran les denúncies, les crítiques sobre places residencials amb aquestes dades?

El reconeixement del grau de disminució. Estem en catorze mesos per reconèixer el grau de disminució. Vostès poden suposar quins impediments té per sol·licitar una plaça de pàrquing, per sol·licitar una ajuda, quan ha d'esperar un ciutadà catorze mesos perquè se li reconegui el grau de disminució? I és que els equips de valoració..., ho recordava també un altre diputat: fa tres anys hi havien tretze equips de valoració, actualment també tenim tretze equips de valoració, quan les necessitats han augmentat molt.

No parlaré ja del programa «Viure en família», que em sembla que ha estat el gran escàndol de la passada legislatura: manca d'informació, revisions d'ofici que els

treuen drets que ja tenien reconeguts molts ciutadans, i per tant un desastre.

Parlem del dret a l'habitatge. Ho deia també el diputat de Convergència i Unió: 243 per cent en un any, quan s'havia apujat només un 34 per cent del 97 al 2003. És que, clar, el problema de l'habitatge és el segon problema de Catalunya. Però com no pot haver-hi problemes d'habitatge, si dels 42.000 habitatges que ens va prometre aquest Govern només van acabar 14.729 habitatges? Només 14.729 habitatges! Això significa que l'activitat constructora impulsada pel Govern de la Generalitat ha estat en les seves cotes més baixes! Clar que hi han problemes d'habitatge, clar que hi han queixes amb els problemes de l'habitatge! Però és que en el darrer any només s'han acabat 3.803 habitatges, el 2006.

I ho podem comparar. Tant que parlen de l'urbanisme i de l'habitatge amb el Partit Popular, escolteu: Madrid, 25.049 habitatges acabats en el mateix període, 25.000, és a dir, 11.000 habitatges més; o la Comunitat Valenciana, 24.081 habitatges, amb la meitat de població. Imagineu –imagineu–, 24.081 famílies que han pogut fruir a la Comunitat Valenciana. (*Remor de veus.*)

Dret a la seguretat, tercer problema dels ciutadans. Des que el nou tripartit..., des que Iniciativa per Catalunya està a la conselleria de seguretat, ha augmentat la preocupació per la seguretat del 14,5 per cent al 20 per cent, un 40 per cent. Són dades de la gent, el que ens diu la gent. I les dades no menteixen: un augment del 17 per cent dels problemes d'inseguretat.

O, per exemple, les infraestructures: de les dotze comissaries de Barcelona dels Mossos que ja donaven per acabades, quatre comissaries, un terç, tenen problemes, quatre de dotze, és a dir, un terç, aquestes infraestructures que ens havien venut.

I la violència de gènere. El que no podem entendre és com, si hem passat del 2003 al 2006 de 9.808 denúncies a 20.239 denúncies, com s'han reduït a les cases d'acolliment, el 2003, 156 dones ateses, a 125 el 2005.

Podríem parlar de la infància, podríem parlar del cas Alba, però ja queda poc temps.

En els drets educatius, nosaltres pensem... El dret a escollir ha passat del 94 per cent en primera opció al 86 per cent, i aquí sí que voldria ser molt específic. La legislació internacional, la legislació nacional ens diu que la gent té dret a escollir el model educatiu; no parlem ja de centre: model educatiu. Si l'Administració no dona la informació... Vostès poden agafar, per exemple, el «Barcelona és una bona escola». Què diuen de les escoles concertades? No donen cap tipus d'informació de quin és el seu model educatiu. Així és molt difícil que els ciutadans puguin tenir l'accés al dret a escollir un model educatiu.

Per tant, no podem dir, senyor síndic, senyores i senyors diputats, que les queixes formen part de queixes individuals, d'anècdotes. Les queixes formen part d'un model de govern. I vostè –i si algú es llegeix el seu informe...– ha estat molt crític amb aquest Govern; jo diria que ha estat un dels informes més crítics que hi ha hagut amb el Govern de la Generalitat. Per tant, el seu

informe demostra una cosa: que no tenim un bon govern a Catalunya i que els ciutadans en són conscients.

Per tant, nosaltres li demanem que continuï amb la seva tasca, que continuï amb els seus informes monogràfics, que continuï amb la seva tasca per garantir els drets, però també instem el Govern que, en tot allò que vostè diu, tingui la fortalesa que quan ho presentem l'oposició perquè es compleixi, hi votin a favor.

Moltes gràcies, senyors diputats, senyor president, senyor síndic.

El president

Té la paraula, en nom del Grup Parlamentari d'Iniciativa per Catalunya Verds - Esquerra Unida i Alternativa, l'honorable senyor Salvador Milà.

El Sr. Milà i Solsona

Gràcies, senyor president. Senyores i senyors diputats, benvolgut síndic, el Grup d'Iniciativa per Catalunya Verds - Esquerra Unida i Alternativa vol expressar una vegada més el seu reconeixement a la tasca del síndic i del seu equip de col·laboradors.

De les dades que ens facilita en el seu informe es constata que la institució i els seus serveis són cada cop més coneguts, més accessibles i utilitzats pels ciutadans, que en general n'aprecien l'eficàcia i la claredat. Cal destacar en aquest sentit l'esforç realitzat per aproximar-se a les diverses realitats socials i territorials, amb els desplaçaments periòdics a diverses ciutats, el treball en xarxa amb els síndics locals i la utilització de les noves tecnologies.

Volem ressaltar la importància que adquireixen els informes monogràfics del síndic, en què s'analitzen amb profunditat temes d'especial sensibilitat i interès ciutadà, per tal com esdevenen veritables auditories de qualitat democràtica i d'eficàcia de les administracions. Els informes sectorials tenen la virtut de sintetitzar els trets comuns d'una gran diversitat de queixes, detectar-ne les insuficiències o disfuncions, alhora que analitzen tant la legislació aplicable com els procediments d'actuació administrativa, i s'hi proposen solucions.

Cal constatar també que l'increment de consultes i de queixes al síndic denota la complexitat del nostre sistema competencial –vostè ho ha dit–, el desconeixement dels entramats administratius per part de la gran majoria de ciutadans i ciutadanes i la seva desconfiança amb relació a l'eficàcia i transparència de l'actuació pública, quan no el desprestigi de les institucions, a voltes immerescut, però sempre corregible. I és que la institució del síndic, del defensor de les persones, contribueix decisivament a millorar la transparència, la immediatesa i l'eficàcia de les administracions públiques. Diguem, també, però, que la tasca del síndic serà més útil als ciutadans i ciutadanes, i als servidors públics en la mesura que ningú, senyor López –que ningú–, no pretengui utilitzar els seus informes de forma matussera i parcial, com a munició per debats i confrontacions de curta volada –de vol gallinaci, que també deia en Josep Pla–; sent així que posats en el seu context i analitzats amb rigor, els informes del síndic són i sols poden ser instruments de gran utilitat

per al debat polític d'alçada i la tasca legislativa i de govern, als quals alguns sembla que no volen aspirar.

Si haguéssim de resumir en un titular el que es desprèn de l'informe del síndic que ara analitzem, seria que els ciutadans de Catalunya volen una bona administració, entesa com aquella que informi amb claredat i escolti i respongui amb transparència i immediatesa, que posi per davant les persones, atenant les seves necessitats socials bàsiques, amb serveis públics de qualitat i universals; que garanteixi la seguretat i la llibertat com a elements indestriables i no subordinats, i que respecti i promogui la participació i la resta de drets de ciutadania.

L'informe també posa de manifest un any més la necessitat de millorar la coordinació i col·laboració entre els diversos serveis i organismes, tant d'una mateixa administració com entre les diverses administracions que actuen a casa nostra, sense oblidar el paper, cada cop més rellevant i més proper a la vida quotidiana de les persones, de les empreses concessionàries de serveis públics i dels monopolis, i d'evitar, o com a mínim simplificar els laberints burocràtics i les inhibicions per raons competencials.

En aquest punt ens permetem suggerir al senyor síndic que en futurs informes generals o sectorials es faci una anàlisi de les dificultats objectives que afecten les administracions locals de Catalunya, en especial els petits ajuntaments, per atendre les seves competències i funcions bàsiques, tant per manca de recursos personals com materials i pressupostaris, i que s'apuntes les línies de treball i col·laboració que permetin fer efectiu el dret dels ciutadans i ciutadanes a rebre un tracte igual i a tenir el dret als mateixos serveis visquin on visquin a Catalunya.

També voldríem fer ressaltar que dels informes del síndic se'n desprèn la necessitat d'una més clara delimitació entre aspectes reglats i aspectes discrecionals de l'acció politicoadministrativa, en especial a l'hora d'articular processos de participació que siguin creïbles per la seva capacitat d'incidir en el resultat final. Massa vegades, veiem com el moment de la participació, aquell en què de veritat es podria incidir a determinar objectius i prioritats, a planificar solucions i dissenyar estratègies, arriba tard, quan ja s'està en la fase d'execució, de tal manera que el procés d'informació i participació ciutadanes, o és causa de frustració o sols serveix per constatar desencontres i efectes no desitjats que d'haver-se pogut explicitar en les fases prèvies, haurien pogut trobar millor solució i suscitar més consensos.

L'informe posa de manifest la transversalitat dels temes mediambientals, la preservació de la qualitat del medi ambient, del patrimoni natural i del paisatge, entesos com components indestriables de la qualitat de vida i de la salubritat, s'imposen com una exigència ciutadana, dignes d'atenció per part de les diverses administracions, i dignes també d'un tractament més rigorós, més coherent; si em permeten, més professionalitzats i menys anecdòtic.

Els ciutadans i ciutadanes entenen que aquesta és una responsabilitat de tothom, que s'ha de tenir en compte no sols en el camp de l'urbanisme, de les obres i de

les infraestructures, sinó en les activitats econòmiques, en les polítiques fiscals, en les actuacions administratives, a l'educació, a l'habitatge. També és veritat que en molts casos els ciutadans reaccionen amb desconfiança, quan no amb clar rebuig –ho ha posat de manifest el síndic– davant de determinades instal·lacions, equipaments o infraestructures, que, tot i estar adreçades a la gestió i millora mediambiental, per raons de proximitat i de possible incidència en la salut o en el patrimoni, susciten aquests rebuigs.

De l'informe del síndic en traiem la conclusió de com n'és d'important que es despleguin en tot el seu potencial els processos d'avaluació estratègica dels plans, programes i informes ambientals d'infraestructures, en què sigui possible debatre amb antelació i amb transparència sobre els criteris d'oportunitat, de prioritat i d'alternatives que després es recullin i es respectin en la fase de redacció i execució dels plans dels programes i dels grans projectes d'obres o d'instal·lacions, sense oblidar que en aquests casos adquireix especial rellevància la credibilitat de les mesures correctores que s'apliquin al funcionament de les instal·lacions i al seu control i seguiment permanents.

De les experiències que al llarg dels anys ha anat recollint el síndic respecte a això, se'n desprèn un toc d'atenció a tots els responsables polítics i als formadors d'opinió pública informada per tal que presti més atenció als equipaments i instal·lacions com a part que són de la solució i no pas com a part del problema ambiental de salubritat o de qualitat de l'entorn que tothom vol veure resolt però ningú vol veure al costat de casa seva.

Confiam que en aquests temes estratègics el pacte nacional per les infraestructures que el Govern de la Generalitat impulsa i que ben segur no es limitarà sols a mobilitat sinó que inclourà també temes relatius a serveis d'abastament i sanejament d'aigua i tractament de residus, haurà de fer més difícil la utilització entrecruada entre administracions de diferent color polític de les decisions d'ubicació i construcció de determinades instal·lacions i equipaments socialment i ambientalment sensibles.

En relació amb l'apartat de l'informe en què s'analitzen queixes i consultes sobre l'abastament d'aigua potable i el seu cost, seria recomanable que, per evitar confusions i fer pedagogia entre els consumidors i els usuaris, els informes i conclusions del síndic diferenciessin entre els diversos costos associats al cicle de l'aigua –captació, tractament, distribució en alta, distribució domiciliària, sanejament, recuperació ambiental– i ajudés també a identificar-ne els diversos titulars i responsables.

En aquest àmbit volem saludar que el síndic ens anunciï que està preparant un informe exhaustiu sobre el conjunt del cicle de l'aigua a Catalunya, des del punt de vista de l'aplicació de la directiva marc de l'aigua, que, estem segurs, contribuirà en gran mesura a sensibilitzar el conjunt dels ciutadans i ciutadanes i els responsables polítics sobre la importància d'una gestió integral dels recursos hídrics en la seves diferents funcions, ambientals, econòmiques i socials.

El nostre grup és especialment sensible a l'apartat de l'informe del síndic relatiu a la seguretat pública, tant des del punt de vista de l'atenció als ciutadans i la de-

fensa de la seva integritat i dels seus béns, com des del punt de vista del respecte a les llibertats públiques i els drets de les persones, en concret davant presumptes maltractaments.

En primer lloc, volem felicitar el síndic per l'especial diligència que posa a delimitar i esbrinar aquestes situacions, centrant-ho en el principi de proporcionalitat de l'actuació davant de situacions violentes i en especial en casos d'actuacions preventives. Si bé en l'informe es destaca com la major part de les queixes per presumptes maltractaments s'han arxivat en comprovar que l'actuació dels funcionaris havia estat correcta o bé perquè ha passat a la jurisdicció penal, també cal prendre bona nota –bona nota– que en molts casos el síndic no va poder arribar a conclusions davant la manca de proves o d'evidències que permetessin esbrinar la veracitat de les versions contradictòries entre l'afectat i l'agent policial o funcionari de presons.

Tot i així, el fet que quan es descriuen alguns comportaments incorrectes o actuacions desproporcionades es parli genèricament de cossos de seguretat o policials, porta a una certa confusió. Creiem que seria bo que fes una diferenciació dels expedients segons es refereixin a forces i cossos de seguretat de l'Estat, a Mossos d'Esquadra o a policies locals, com també caldria, senyor síndic, diferenciar els diferents tipus de maltractament atenant a la diversitat d'interpretació que pot tenir aquest concepte, atès que en tractar-se d'un tema especialment sensible, considerem que no s'hauria de denominar o classificar de la mateixa forma un maltractament verbal o una manca d'atenció o cortesia per part d'un agent, que un maltractament amb un abús de força física, que seria sens dubte de més gravetat.

També cal destacar les detallades i encertades consideracions i recomanacions que el síndic va extreure de les seves visites a diverses comissaries dels Mossos al Barcelonès. A la vista d'aquest apartat de l'informe, i en relació amb esdeveniments recents a la comissaria de les Corts de Barcelona a què vostè també ha fet referència, posats en mans de la justícia pel mateix Departament d'Interior, el nostre grup parlamentari creu digne de destacar que els responsables d'aquests han continuat aplicant i fins i tot han accelerat i ampliat mesures per corregir els problemes i deficiències detectats, tant en determinades instal·lacions de detenció com en l'aplicació de protocols d'actuació i mesures d'autoregulació del cos.

Creiem que el síndic coincidirà amb nosaltres que es tracta de dotar de més seguretat i de més credibilitat les actuacions dels Mossos d'Esquadra, amb mitjans tècnics, de formació i de control que permetin contrastar i aclarir de forma objectiva les contradiccions o incerteses entre les afirmacions dels agents actuants i dels implicats en situacions tan delicades com són els escorcolls, les preses de dades i els interrogatoris inicials. Aquestes mesures de control i videovigilància han de servir per reafirmar i, en el que calgui, millorar encara més l'actuació altament professionalitzada, proporcionada i respectuosa amb els drets humans de la immensa majoria dels homes i dones que desenvolupen la seva tasca, delicada, a voltes perillosa, però sempre valorada, al Cos dels Mossos d'Esquadra de Catalunya.

Creiem que l'informe del síndic en aquestes matèries abona la conveniència d'abordar l'aplicació a Catalunya del protocol facultatiu de les Nacions Unides per la prevenció de la tortura i dels maltractaments en centres de detenció pública a partir de les propostes que el síndic ha fet arribar al Parlament, així com també de les que ens ha fet arribar la Coordinadora Catalana per la Prevenció de la Tortura.

Un altre gran capítol de l'informe del síndic és el que fa referència a les consultes relatives als serveis a les persones: aspectes sanitaris, assistencials, situacions de dependència, gent gran i persones amb risc d'exclusió. De l'informe en constatem la creixent importància d'aquest apartat fonamental del nostre estat social de dret. La complexitat del tema rau en bona part en la necessitat de donar atenció més personalitzada, que tingui en compte les especials situacions culturals, socials, familiars, sanitàries, de mobilitat de les persones que s'adrecen a les administracions en demanda de serveis assistencials.

Aquestes necessitats són conseqüència certament inevitable, però que cal atenuar i reconduir, dels ràpids canvis socials, econòmics, demogràfics, culturals i de dependència que s'han posat de manifest en els últims anys, i al qual ni les administracions ni el sistema legislatiu ni els recursos pressupostaris no poden donar resposta amb l'agilitat i amb la previsió de prioritats requerides.

Pel que fa a la immigració, compartim la seva valoració sobre l'encert de la carta de serveis a les delegacions de Tarragona, Lleida i Girona, alhora que la preocupació per la persistència durant el 2006 dels problemes de les cues i retards en la tramitació en la demarcació de Barcelona. La iniciativa en el darrer procés de regularització d'habilitar les oficines de treball de la Generalitat per fer tràmits creiem que va ser positiva.

En l'àmbit de l'atenció sanitària cal prendre bona nota que durant 2006 el problema principal van ser encara les llistes d'espera a l'atenció primària, en les especialitats, en la diagnòsi i també en les intervencions quirúrgiques, tot i fer ressaltar la valoració positiva sobre la reducció global del nombre de persones en llista d'espera i l'esforç d'increment de pressupost en els serveis sanitaris.

Un altre aspecte remarcable de l'informe és el que constata les dificultats d'inserció en el mercat de treball de les persones amb risc de marginació. Aquí compartim la necessitat de mesures legislatives per regular aquestes empreses i que l'Administració sigui exigent per complir les reserves de contractació. I en el camp de les relacions laborals, coincidim en la preocupació per la sinistralitat i la necessitat que les administracions abordin amb rigor els factors que en són causa.

Per últim i per finalitzar, m'atreveixo a demanar-li, senyor síndic, que continuï sent tan tossut en aquest seu llarg viatge cap a l'Ítaca d'una Catalunya més justa i més solidària. L'entusiasme, la saviesa i la prudència, malgrat coses que hem sentit aquí, la prudència, que vostè posa en els seus informes, en aquestes alçades de la vida i de la història és un privilegi d'aquells que, com l'Odisseu, «de molts pobles veié les ciutats i l'esperit va conèixer».

Gràcies, senyor síndic.

El president

Té la paraula, en nom del Grup parlamentari Mixt, l'il·lustre senyor José Domingo.

El Sr. Domingo Domingo

Muchas gracias, señor *president*. Honorables *consellers*, honorable *síndic*, nuestro grupo parlamentario da un gran valor al papel y la función encomendada a la figura del Síndic de Greuges, no puede ser de otra manera. Un partido que se ha otorgado a sí mismo la denominación de Ciudadanos - Partido de la Ciudadanía, y que tiene como principal razón de ser el velar por el respeto a los derechos individuales de cada uno de los ciudadanos que componen nuestra sociedad, no puede, por lo tanto, sino ver con el máximo respeto y aprecio la tarea de la institución encargada de custodiar la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía, vigilar que la actividad de la Administración no colisione con el desarrollo de dichos derechos individuales y servir de cauce a las quejas de los ciudadanos, cuando ambos principios, la razón de gobierno y los derechos de las personas, entran en conflicto.

Es por esto que vemos como un dato positivo o muy positivo el incremento de quejas, que denota sin duda que la ciudadanía percibe esta institución encargada de defender sus derechos como algo efectivo y cada vez más próximo. Aquí se han dado cifras en lo que hace referencia al número de quejas y al número de consultas, por parte de la institución.

Y al mismo tiempo saludamos entusiásticamente la elaboración de los informes monográficos, que, sin duda, han encontrado con su mandato un impulso encomiable, e igualmente mediante la actuación de oficio de la sindicatura.

Ahora bien, nuestra simpatía y nuestra valoración positiva de la institución y de sus informes, completos y, sin duda, útiles, no evitan que critiquemos aquellos aspectos del informe del actual *síndic* que nos parecen censurables en algún caso concreto, como tendremos ocasión de comprobar con posterioridad, por estar en contradicción con la tarea que se le ha encomendado.

Iniciaré nuestra valoración con un repaso somero, dentro de las posibilidades que ofrece, el corto de que disponemos para el análisis de un tan importante y tan voluminoso informe como el que hemos tenido ocasión de analizar.

Aspecto destacado merece el del apartado relación Administración-ciudadano. Coincidimos con el *síndic* en la necesidad de impulsar la creación de un código de la buena administración que potencie la difusión de los derechos y deberes del administrado, con frecuencia desconocidos por éste. Creemos que este código debería definir claramente el ámbito de responsabilidad de la Administración. Y aquí se ha hecho especial mención al tema del silencio administrativo, no obligando a los administrados, en tantas ocasiones, a recurrir a la vía judicial para alcanzar los derechos que la Administración de forma silente le niega. En este sentido, pensamos además que también un cambio en la forma de notificación ayudaría en gran medida a no judicializar

la vida administrativa. Valoramos, por lo tanto, muy positivamente la posible elaboración de un informe monográfico sobre este aspecto por parte de la sindicatura, tal como fue anunciado.

En esta misma línea de aproximación de la Administración al ciudadano, vemos como altamente positiva la propuesta de que por medio de diferentes procesos participativos los ciudadanos puedan intervenir de manera directa a través de preguntas y quejas en los plenos de los ayuntamientos u otras instituciones. Sin duda, la conexión ciudadano - instituciones se verá reforzada con la posibilidad de intervenir ante las administraciones públicas.

Un apartado que nos parece especialmente preocupante a la vista del contenido del Informe del Síndic es el de la inmigración. En este sentido, valoramos muy positivamente la actuación de oficio de la sindicatura ante la Oficina de extranjería de la Delegación del Gobierno y que precisamente sirvió para mejorar las condiciones de los inmigrantes, que eran obligados a permanecer durante grandes espacios de tiempo en colas ante la citada oficina. Igualmente, también valoramos positivamente que sean los consejos comarcales los que sean, a su propuesta, los encargados de repartir las subvenciones en aquellos pequeños municipios para evitar que las subvenciones a los inmigrantes que residen en estos pequeños municipios no lleguen por una falta de diligencia o de población.

En el tema referente a la sanidad, coincidimos también con el *síndic* en identificar cuáles son las carencias más graves y que causan mayor preocupación en la ciudadanía, en el campo de la sanidad pública catalana. Es así que las listas de espera –y de ellos ha dado buena cuenta nuestro grupo parlamentario mediante la presentación de una moción de mejora de estas listas de espera al respecto, que no tuvo la oportunidad de prosperar– y la falta de recursos materiales y personales son sin duda los dos grandes ejes en los que se materializan las carencias de la sanidad catalana. Aquí también con anterioridad se ha hecho referencia al tema escandaloso de las listas de espera. Se trata de males que no tienen porqué ser endémicos y que requieren una solución integral que aborde tanto un replanteamiento de aquellos problemas estructurales que son su causa, como una apertura de espacios que facilite la llegada no sólo de profesionales de otros países, sino también del resto de España.

También, y ha sido objeto de preocupación por parte de nuestro grupo durante los escasos meses que llevamos en esta cámara, el tema del desequilibrio territorial en las prestaciones sanitarias. Nos parece especialmente preocupante que no se garantice la igualdad de derechos de prestaciones a todos los catalanes, y, en este sentido, felicitamos que el *síndic* haya puesto el dedo en la llaga en este concreto tema.

Consideramos también muy positiva la iniciativa de creación de una página web del defensor del paciente. Se ha hablado aquí de derechos sociales subjetivos que vienen a reconocer las leyes, novedosas leyes, que tanto en el Parlamento español como en el Parlamento catalán recientemente se han aprobado. Ahora bien, coincidimos con el Informe del Síndic en la urgencia de que

estos derechos sociales subjetivos no se conviertan en papel mojado ante la existencia de una gestión deficiente, muy deficiente en cuanto al reconocimiento de las prestaciones por unos procedimientos absurdamente lentos y además por una carencia de recursos que hará imposible, inviable la existencia de estos derechos sociales subjetivos que con carácter universal se vienen a reconocer en la nueva normativa. En definitiva, es necesario evitar retrasos en las tramitaciones de expedientes –el *síndic* ha hablado de algunos casos de años y es así– e igualmente en los procedimientos para reconocer el grado de discapacidad.

También nos preocupa i valoramos muy positivamente el tema de la asunción de los riesgos laborales. Es necesario que la Administración incida en la situación lamentable, sobre todo, en la que se encuentran muchos trabajadores extranjeros, cuya situación de precariedad y de falta de formación son factores determinantes en el aumento de la siniestralidad laboral en este concreto campo.

Se ha hecho una perfecta definición de uno de los problemas claves en cuanto a la materia de seguridad ciudadana y de justicia en el Informe de la sindicatura: es la falta de efectivos la que lastra el funcionamiento tanto de la justicia, como de los cuerpos de seguridad, como en los establecimientos penitenciarios en nuestra comunidad. Nuestro grupo considera que en el tema de la seguridad esta inoperancia policial está también conectada y agravada por un despliegue precipitado de la policía autonómica y de una falta de la necesaria coordinación con las demás fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado.

En relación con el medio ambiente, al igual que antes hacía referencia a la participación de los ciudadanos en los ayuntamientos de una manera próxima, también celebramos la propuesta por parte de la sindicatura en relación con la participación activa de los vecinos en la toma de decisiones con carácter previo acerca de la construcción de determinadas infraestructuras o equipamientos. Aquí ahora mismo se está debatiendo en esta sede parlamentaria un proyecto de ley de obra pública que es, sin duda, un espacio adecuado para permitir, precisamente, que esta participación activa de los vecinos se convierta en realidad legal.

Respecto a la vivienda, celebramos la próxima elaboración de un informe extraordinario sobre este tema. Consideramos que la Administración debe garantizar este derecho, el derecho a una vivienda digna, contribuyendo al abaratamiento del precio a través de una política de utilización social del suelo público y fomento del alquiler que corrija las desviaciones de un precio racional y asequible provocados por el mercado, en este caso, por la distorsión del mercado.

Nuestro grupo comparte la inquietud que expresa el Informe de la sindicatura por el aumento alarmante de pisos sobreocupados y el acoso inmobiliario que están sufriendo muchos ciudadanos en Cataluña. Y también coincidimos en que ha de ser la Administración pública la que se dote de los instrumentos necesarios para corregir estas anomalías.

En el capítulo de tributos, se ha hecho mención en el informe al impuesto sobre sucesiones y a la existencia de un importante capítulo de quejas en esta materia. Nosotros, aquí lo hemos reiterado en muchas ocasiones, no somos partidarios de una competencia fiscal a la baja. Y en materia entendemos que debe producirse una armonización a nivel de toda España con el mantenimiento de unos topes que permitan, precisamente, esta competencia fiscal a la baja, que genera guerras entre comunidades y que son causa de una distorsión importante a la hora del reconocimiento de un desequilibrio fiscal. Y en este sentido, aplaudimos el impulso de la reducción del impuesto que se valora en su informe, si bien, como es conocido, no somos partidarios de su supresión.

Igualmente, valoramos la introducción de la figura del defensor del contribuyente, y tendremos ocasión de impulsar esta figura en el proyecto de ley de la Agencia Tributaria Catalana acogiéndonos, precisamente, a una de las sugerencias que se contienen en su informe. Este defensor del contribuyente velaría porque las normas fueran lo suficientemente sencillas y claras para todos los ciudadanos, evitando situaciones de inseguridad jurídica.

El capítulo de consumo también ha merecido un destacado apartado en su informe y solamente hace constatar una realidad evidente: el mal funcionamiento del servicio postal en urbanizaciones y polígonos industriales. Y consideramos una buena idea la del buzón concentrado.

En relación con la preinscripción y matriculación, nosotros somos partidarios de la distribución equitativa del alumnado, y en este sentido sí que entendemos que es pertinente dar la posibilidad de elección del centro en función de la lengua habitual del alumno –no figura entre sus sugerencias y sí que consideramos conveniente la introducción de la misma. E igualmente opinamos que la distribución de los alumnos se ha de hacer de manera equitativa entre todo el territorio para evitar la aparición de guetos educativos.

En esta misma línea de integración de alumnado y de su distribución equitativa, la Administración debe velar por la gratuidad real de los centros concertados por medio de una actuación de la inspección educativa.

No podemos dejar de referirnos a la problemática de la educación infantil, de las guarderías, y es la Administración la que debe impulsar la gratuidad y universalidad de estos servicios para favorecer la conciliación entre la vida familiar y laboral.

He hablado de claroscuros en su informe, y llega el capítulo de la..., mi satisfacción que ha supuesto para nuestro grupo parlamentario comprobar que es en el apartado cultural donde nuestro grupo tiene que ser inevitablemente crítico con su gestión. Los derechos lingüísticos no pueden ser nunca los derechos de una determinada lengua a estar presente en determinados ámbitos. Las lenguas, siento decirlo una vez más, no tienen derechos; son las personas las poseedoras de derechos, entre ellos, el derecho inalienable a no ser discriminados por motivos de raza, creencia o lengua. Es por ello que los derechos lingüísticos han de ser una parte del capítulo dedicado a los derechos de los ciudadanos y es

en ese apartado donde debe incluirse, no en el capítulo de cultura.

Recordemos también que la finalidad última, el sentido central de la sindicatura que usted representa es la defensa de estos derechos individuales. Es por ello que nos sorprende enormemente y consideramos de especial gravedad que en la disyuntiva entre lengua o ciudadano el *síndic* haya optado abiertamente por el de la lengua y, en concreto, por una lengua oficial, solamente la catalana, que todo el mundo habrá entendido que es, en este caso, la catalana.

Esto ha producido en este tema que una parte importante de los catalanes no se hayan sentido representados por su institución y hayan tenido que, metafóricamente hablando, hacer las maletas y exiliarse al Defensor del Pueblo cuando se ha tratado de denunciar a la Administración catalana en este tema, como lo atestiguan las más de quinientas quejas presentadas al Defensor del Pueblo sobre este tema en el año 2005. Su error de planteamiento inicial se traduce en una recurrente interpretación errónea del tema en todos los campos. Así en la enseñanza deduce que la Sentencia del Tribunal Constitucional 354/94, que consagra un modelo de conjunción lingüística, es decir que consagra un modelo de equilibrio entre las dos lenguas en la enseñanza, la interpreta como un espaldarazo a la política de inmersión lingüística, inmersión que en ningún momento menciona dicha sentencia, y de predominio absoluto del catalán en el sistema educativo. No sólo esto, sino que ignora la parte de esta sentencia que reconoce el derecho a la enseñanza en la lengua habitual durante el primer período. Su obligación es la de interpretar los derechos siempre a favor de los administrados, sin embargo usted repetidamente interpreta a favor de lengua. Ante su inhibición, ha sido necesaria la intervención de los tribunales para exigir la introducción de la casilla sobre la lengua materna en los impresos de matriculación.

Ocurre algo parecido en el tema de la disponibilidad lingüística en las administraciones públicas. Se centra en la Administración del Estado y olvida que es en la local o autonómica donde deba haber también presencia de los dos idiomas. E igualmente ignora la situación del ciudadano castellanoparlante que queda relegado a subdito de segunda, que para ser atendido en su lengua por la Administración autonómica o local ha de solicitarlo expresamente.

En definitiva, y con ello acabo, señor presidente, entendemos positivamente la labor de la sindicatura, pero, sin embargo, viene empañada por una sombra oscura y densa, que estamos seguros que en los próximos informes y las próximas actuaciones tendrá ocasión de corregir.

Muchas gracias, señor presidente.

El president

Doncs, bé, entès que no hi ha cap més intervenció, agràim al síndic de greuges i a tot el seu equip la seva participació en aquesta sessió plenària i aixequem la sessió.

La sessió s'aixeca a un quart d'una del migdia i dos minuts.