

# DIARI DE SESSIONS

---

## DEL PARLAMENT DE CATALUNYA

---

VII legislatura

Segon període



Sèrie C - Número 34

Dilluns, 30 de març de 2004

### Comissió del Síndic de Greuges

PRESIDÈNCIA DE LA I. SRA. DOLORS COMAS D'ARGEMIR I CENDRA

Sessió núm. 5, segona i darrera reunió

#### Í N D E X

##### **Informe**

del Síndic de Greuges al Parlament de Catalunya corresponent a l'any 2003 (tram. 360-00003/07)  
(continuació) (p. 3)

**NOTA**

*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.*

## SESSIÓ NÚM. 5.2

La sessió, suspesa ahir, es reprèn a dos quarts de deu del matí i vuit minuts. Presideix la Sra. Comas d'Argemir i Cendra, acompanyada del vicepresident, Sr. Pérez Ibáñez, i del secretari, Sr. Riera i Pairó. Assisteix la Mesa el lletrat major.

Hi són presents les diputades i els diputats Sr. López i Pla, Sr. Pont i Sans, Sra. Renom i Vallbona i Sra. Rigau i Oliver, pel G. P. de Convergència i Unió; Sra. del Frago Bares, Sra. Estruch Mestres i Sra. Gassó i Closa, pel G. P. Socialistes - Ciutadans pel Canvi; Sr. Amorós i March i Sra. Nonell Torras, pel G. P. d'Esquerra Republicana de Catalunya, i Sra. García i Rodríguez, pel G. P. del Partit Popular de Catalunya.

Assisteix a aquesta sessió el síndic de greuges, Sr. Anton Cañellas i Balcells, acompanyat de l'adjunt al Síndic de Greuges, Sr. Enric Ricard Bartlett i Castellà, de l'adjunt al Síndic de Greuges per a la defensa dels drets dels infants, Sr. Jordi Cots i Moner.

## La presidenta

Es reprèn la sessió.

— Informe del Síndic de Greuges al Parlament de Catalunya corresponent a l'any 2003 (tram. 360-00003/07) (continuació)

Benvingut de nou, senyor Cañellas, i senyor Bartlett, senyor Cots, de la sindicatura, que l'acompanyen. Anem a reprendre, doncs, la sessió que ha tractat l'Informe extraordinari del Síndic de Greuges de Catalunya. I per contestar les preguntes i comentaris que van fer els diferents grups parlamentaris, té la paraula el senyor Anton Cañellas.

El síndic de greuges (Sr. Anton Cañellas i Balcells)

Il·lustre senyora presidenta, il·lustres senyors membres de la Mesa, il·lustres senyores diputades, il·lustres senyors diputats, comparec davant de vostès per donar resposta a les preguntes i demandes d'aclariment que em van formular en la primera reunió d'aquesta compareixença per a presentar-los l'Informe de l'any 2003.

Abans, però, d'intentar contestar de forma ordenada les qüestions que van tenir a bé plantejar-nos, vull agrair-los molt, en nom meu i de tot l'equip, els elogis que tots els grups parlamentaris han fet a la nostra tasca. Vull dir-los que quan treballem som conscients que ho fem per als ciutadans de Catalunya, però que aquesta tasca a vegades es desenvolupa directament amb les orientacions que donem als ciutadans o les consideracions que adreçem a les administracions, i d'altres, indirectament, a través d'aquest Parlament.

L'acció d'impuls i control de l'acció de Govern, de l'exercici de la potestat legislativa o d'aprovació dels pressupostos, a les quals ahir alludia la il·lustre senyora del Frago, pertoca al Parlament. Des del Síndic de Greuges, amb els nostres informes anuals i extraordinaris, facilitem dades i consideracions que poden ser útils a aquest Parlament en el compliment d'aquestes funci-

ons. En tot cas, quan el Síndic de Greuges actua, quan atén un ciutadà, ho fa com a comissionat del Parlament de Catalunya.

Hem pres nota de les seves observacions i dels seus suggeriments i la institució intentarà donar-los resposta. En particular, recullo els comentaris sobre una major obertura a la problemàtica específica del món rural del nostre país, que ens demanava l'illustre senyor López i Pla. En alguna ocasió hem tractat assumptes com els que l'illustre diputat ens plantejava en relació amb els conflictes entre pobladors de segona residència i autòctons. També ens hem referit en altres exercicis al dèficit de les telecomunicacions en aquest àmbit, recordin les nostres actuacions sobre el TRAC, però certament hi ha una part de la problemàtica específica que afecta la vida rural que normalment no ens arriba. Recullo la seva legítima preocupació i mirarem si podem afegir actuacions a les que ja despleguem per donar resposta als greuges que entrin dins del nostre mandat intentar corregir.

Tot seguit abordaré algunes de les altres qüestions de funcionament que ens han plantejat.

La il·lustre diputada senyora Eva García s'ha interessat sobre la conveniència de regular la coordinació entre els síndics municipals de greuges i nosaltres.

Amb anterioritat a la recent Llei estatal de modernització del govern local, la modificació de l'any 2002 de la Llei municipal de Catalunya ja va preveure la possibilitat que els ajuntaments creessin la figura del síndic municipal de greuges que alguns ja havien establert i que en alguns casos funcionava des de feia anys. La iniciativa per establir uns possibles criteris o un marc de coordinació i actuació entre els diferents síndics o defensors públics catalans hauria de sorgir d'aquest Parlament i penso que se n'hauria de parlar amb un determinament que aquesta resposta no permet. En tot cas, en tenen a la seva disposició per estudiar-ho. Mentrestant, per part nostra hi seguirem col·laborant de forma informal però efectiva.

Les il·lustres diputades senyora Ana del Frago, del Grup Socialistes - Ciutadans pel Canvi, i Dolors Comas, d'Iniciativa per Catalunya Verds, destacaven el fet que l'Administració autonòmica hagi estat la principal destinatària de les queixes dels ciutadans. Efectivament, ha estat així en números absoluts, però com també destacava la senyora del Frago d'aquestes queixes cal tenir en compte que n'hem rebut 618 d'igual contingut relatives a la desaparició del Programa d'educació compensatòria i que totes elles per ser individualitzades s'han computat com a corresponents a l'Administració autonòmica, concretament al Departament d'Ensenyament. Feta aquesta precisió, podríem concloure, doncs, que la situació respecte a altres anys no varia tant i que l'Administració local i l'autonòmica concentrarien de manera més o menys semblant el gros de les queixes dels ciutadans.

L'illustre diputat senyor Oriol Amorós, del Grup d'Esquerra Republicana, en valorar la importància de disposar de la informació que contenen els informes del Síndic, ens preguntava la possibilitat d'estudiar un sistema d'accés multisectorial a l'Informe. En aquest sentit, en

l'edició que fem de l'Informe afegim al final de la publicació un índex temàtic o de veus que pretén ser un ajut en la cerca d'informació.

D'altra banda, ja com vam dir ahir, actualment estem en un procés de canvi de la nostra web, una part de la qual ja és operativa. El projecte de millora consisteix a facilitar una millor i major informació de la tasca que realitzem des del Síndic, i, concretament, de les nostres resolucions. Així, la nova web recollirà, ordenades cronològicament, les diferents resolucions del Síndic amb un major detall de l'estudi realitzat, preservant-ne, això sí, la deguda confidencialitat quant a la possible identificació dels promotors. Des de les resolucions es podrà accedir a la part de l'Informe corresponent a l'àrea en què s'inclouen, i les resolucions podran ser localitzades, a més, mitjançant un cercador reduït a partir d'un sistema de veus. Només les limitacions pressupostàries ens han impedit incloure ja aquesta prestació en la presentació inicial de la nova web feta fa pocs dies.

La il·lustre diputada del Grup Popular, la senyora Eva García, ha destacat en la seva intervenció l'estabilitat en el nombre d'actuacions del Síndic i ha demanat si disposàvem, en relació amb aquest aspecte, de dades comparatives, d'altres defensors autonòmics.

Disposem de les dades que publiquen en els seus informes anuals i, efectivament, aquest mateix fet es produeix en les institucions homòlogues, d'àmbits comparables. Normalment aquesta estabilitat únicament es veu alterada quan es produeixen traspassos de competències a l'Administració que se supervisa, ampliació del mandat, formulació de queixes corresponents a col·lectius però presentades individualment o bé una presència molt més intensa en el territori.

Passo ara, ja, a respondre les seves demandes, endreçada des capítol a capítol.

«Administració general.» Les incidències del procediment administratiu que relatem a l'Informe han estat objecte de consideració per la majoria del grups. Certament, és aquesta una qüestió respecte a la qual insistim any rere any en la mesura que el percentatge de queixes que incideixen en aquest aspecte és rellevant i es manté en el temps. Des d'un punt de vista estrictament jurídic, la consideració de l'error en el procediment administratiu, a què es referia l'il·lustre senyor Amorós, és possible i susceptible de reparació en determinats supòsits previstos a la Llei i, en moltes ocasions, hem recordat a les administracions aquesta possibilitat. Així, doncs, l'article 105 de la Llei de procediment administratiu regula la potestat de l'Administració per revocar actes de gravamen o desfavorables, així com també per rectificar errors materials, de fet o aritmètics, existents en els actes administratius.

Tanmateix, en la seva intervenció es referia a la possibilitat d'utilitzar altres vies d'un abast més general per intentar minimitzar aquestes incidències en el procediment administratiu. Aprofitar la queixa com una via de millora, incorporar mecanismes d'avaluació dels procediments, elaborar dissenys d'aquests que possibiliten incidir en aquells aspectes que cal corregir i, sobretot, la incorporació de les noves tecnologies són, certament, mesures de caire organitzatiu que en alguns casos ja

s'estan adoptant i que poden ajudar a paliar els problemes que descrivim a l'Informe.

Amb tot, cal tenir cura perquè aquestes vies de resolució no esdevinguin també inoperants. I fem una afirmació d'aquesta entitat en la mesura que també hem rebut queixes per no atendre les peticions que els ciutadans, amb instruments previstos per expressar-les davant l'Administració, com ara bústies a les pàgines web, tampoc no han rebut cap resposta.

En qualsevol cas, com afirma la il·lustre senyora Comas, l'assumpció de la naturalesa de servidors públics per part de tots els agents de l'Administració, funcionaris i autoritats, és una condició imprescindible per assolir, entre altres aspectes, una tramitació diligent dels procediments administratius. L'assumpció, però, d'aquest rol és un fet que implica un canvi en la cultura de l'organització administrativa, amb la incorporació de valors que generin una ètica pública dins d'aquests. Els mecanismes i instruments que dediquen les administracions a aquest objectiu són des de fa temps importants i ja han donat alguns fruits, però la tradició té un pes important i la concepció democràtica de l'Administració al nostre país té una vida curta que a poc a poc es va consolidant. No podem oblidar tampoc que en ocasions la manca de resposta no és deguda a la desconsideració vers el ciutadà, sinó a la manca dels recursos de l'organització, necessaris per atendre'l amb agilitat.

El mateix diputat ens preguntava de quina manera es pot garantir en matèria de selecció de personal l'equilibri entre la despersonalització o objectivació del procés i el principi d'equitat. Certament, això no és gens fàcil. El procediment i els sistemes de selecció del personal en l'àmbit de l'Administració pública vénen determinats per les previsions contingudes en la normativa d'àmbit estatal, com a normativa base, d'acord amb el mandat constitucional de garantir l'accés d'acord amb els principis d'igualtat, mèrit i capacitat. D'altra banda, el sistema de selecció predominant és el tancat, és a dir, en general no se selecciona la persona per ocupar un lloc de treball concret, sinó que accedeix a la funció pública en un determinat cos o especialització d'acord amb les capacitats demandades. A continuació, es produirà l'assignació a un lloc de treball concret i la provisió dels llocs de treball.

Amb tot, segurament es pot millorar el procés selectiu per tal de triar les persones més adequades, tot reduint les exigències memorístiques i primant altres factors com ara la capacitat de raonament. Cal evitar, però, tant aquelles proves que la recerca d'un determinat perfil professional semblen orientades a justificar la selecció de persones predeterminades, com aquelles altres d'impossible revisió posterior que pugui garantir que es van aplicar uns criteris homogenis a tots els aspirants.

Tot seguit em referiré a les qüestions formulades pels grups parlamentaris: de Convergència i Unió sobre el potencial increment de les reclamacions de responsabilitat patrimonial de poca entitat davant les administracions locals i quines possibilitats existeixen per aturar aquest increment, i d'Esquerra Republicana sobre la incidència que té, respecte a l'augment de costos, no reconèixer l'error en el mateix procediment administra-

tiu instruït per a la determinació d'aquesta responsabilitat patrimonial.

Amb relació a aquestes qüestions, crec que no podem obviar els fonaments de la mateixa institució de la responsabilitat patrimonial dissenyada en el sistema espanyol. Aquesta es basa en paràmetres estrictament objectius, és a dir, un funcionament anormal d'un servei públic que produeix un dany al patrimoni d'un particular cal indemnitzar-lo encara que no es pugui individualitzar l'agent públic que amb la seva actuació el va provocar. Això no vol dir que tot perjudici patit per un ciutadà s'hagi d'indemnitzar. Si el perjudici és imputable al ciutadà, per exemple, perquè va actuar sense la diligència exigible, no se n'haurà de fer responsable l'Administració.

Certament, estem davant d'una realitat conflictiva, en la mesura que tothom defensa els seus interessos. D'altra banda, la tramitació per part de les administracions dels procediments administratius instruïts en aquesta matèria pot millorar. El que cal evitar és no tramitar el procediment. Així, per exemple, no tramitar aquests procediments, com en alguns casos succeeix, implica no tenir en compte la possibilitat d'arribar a uns acords indemnitzadors degudament justificats, la qual cosa pot afavorir tant el ciutadà com l'Administració.

La intervenció d'un òrgan consultiu com és la Comissió Jurídica Assessora en tots els expedients de responsabilitat patrimonial, també en relació amb aquelles reclamacions interposades davant les administracions locals, mitjançant un dictamen, es configura com un element de control i assessorament jurídic que ajuda a garantir la legalitat i l'encert de la decisió; decisió que legítimament, hi insisteixo, en ocasions pot ser desfavorable al ciutadà. En definitiva, cal atènyer-se al cas concret per esbrinar si realment la responsabilitat és imputable a l'Administració. Però és preocupant que tot i haver-se elaborat unes pautes a tenir en compte en determinats casos, considerats per una reiterada jurisprudència de forma general, l'Administració perseveri en la seva posició de rebutjar en qualsevol cas aquestes reclamacions, la qual cosa obliga els ciutadans, si volen que aquestes prosperin, a acudir a la jurisdicció contenciosa.

«Participació en afers públics.» Tenim una pregunta plantejada pel Grup d'Esquerra Republicana de Catalunya relativa a si una major presència del Síndic en l'àmbit rural facilitaria un funcionament democràtic millor de les institucions locals.

Normalment, són els càrrecs electes dels ajuntaments petits i mitjans els que plantegen amb més freqüència queixes pels obstacles amb què es troben per complir les seves funcions d'oposició. Així, hem intervingut en temes relacionats amb l'accés a la informació municipal, els mitjans de comunicació de titularitat municipal i els drets dels regidors no adscrits. Les nostres consideracions pretenem que ajudin a fer més efectiu el dret a participar en els afers públics mitjançant representants. En aquest sentit entenem que, efectivament, contribueixen a potenciar el caràcter democràtic de les institucions públiques. No obstant això, els càrrecs electes també tenen altres instruments de suport, en les seves

funcions, com ara és la Direcció General d'Administració Local, així com també les associacions municipalistes.

«Ordenació del territori. Habitatge.» Els grups de Convergència i Unió i d'Iniciativa per Catalunya Verds s'han referit a la necessitat d'utilitzar els instruments urbanístics de la Llei 2/2002 per intervenir en el mercat del sòl a fi d'incrementar els habitatges protegits.

Certament, destaquem en el nostre Informe la incidència de determinats aspectes de la política urbanística en el tractament de la problemàtica de l'habitatge. La nova Llei posa a l'abast dels ajuntaments diversos instruments urbanístics que poden incidir en la seva intervenció en el mercat de l'habitatge per protegir la demanda més feble econòmicament. Així, la reserva del 20 per cent de sòl residencial de nova implantació, tant en sòl urbà com en sòl no urbanitzable, per a la construcció d'habitatges de protecció pública. Igualment, la previsió, que la transmissió de patrimoni municipal del sòl als ajuntaments la puguin fer no per subhasta com s'havia fet fins ara, sinó per concurs públic. Tanmateix, hem de dir que les causes de l'augment del preu dels habitatges no són exclusivament urbanístiques –l'arribada de l'euro, la crisi borsària, a tall d'exemple–, el fet és que el legislador urbanístic, des de 1956, sempre ha intentat posar a l'abast de les administracions solucions per evitar l'augment desproporcionat dels preus. L'experiència ens mostra que els canvis en matèria urbanística no ho han evitat. L'urbanisme no pot resoldre per si sol les greus disfuncions del mercat immobiliari, sinó que també calen mesures fiscals, de política monetària, econòmica i de control de les plusvàlues especulatives.

La il·lustre diputada del Grup Popular senyora Eva García ens ha demanat com es fa en realitat la utilització per part dels ajuntaments de la reserva del 20 per cent del sòl residencial.

Pensem que per poder fer una anàlisi fiable del grau d'utilització d'aquest instrument caldrà esperar que els municipis redactin els seus programes d'actuació urbanística municipal i que adaptin els seus plans generals d'ordenació municipal a la nova Llei 2/2002. En aquestes figures de planejament s'haurà de preveure la reserva esmentada. Segons dades del Departament de Política Territorial i Obres Públiques, actualment només dos municipis, Terrassa i Sant Pere de Ribes, han presentat els seus programes d'actuació urbanística municipal a la Comissió d'Urbanisme perquè els aprovi definitivament, si bé en altres municipis estan en fase de redacció. Una vegada establerta la reserva, amb el transcurs del temps podrem valorar el grau de compliment dels ajuntaments respecte d'aquesta nova obligació.

També el Grup Popular ens demanava si les queixes amb relació a les urbanitzacions són relatives a planejaments en tràmit o situacions prèvies.

Com hem anat dient en diversos informes, els anys seixanta i setanta van proliferar les parcel·lacions il·legals, els assentaments en sòl rústic. A hores d'ara, aquestes urbanitzacions, que no tenen serveis o si els tenen són incomplets i insuficients, on avui dia resideixen nombrosos veïns del municipi, són una realitat. A poc a poc es va fent un esforç per part de tots, propietaris i admi-

nistracions, per regularitzar aquestes situacions de fet. Tanmateix, encara queda molta feina per fer, i així ens ho posa de manifest una part de les queixes que rebem amb relació a la gestió urbanística.

Però també tenim queixes motivades per desacords en classificacions del sòl en els plans generals i per desacords en el planejament derivat –plans parcials i plans especials–, sobretot quan es tracta d'assentaments amb sòl no urbanitzable, que són dignes d'una especial protecció. En aquests casos es dona una contradicció entre els interessos dels particulars que van comprar una parcel·la i que van construir-hi, de vegades enganyats pels promotors urbanístics, que després van desaparèixer, i els valors d'aquests paratges, que els fan dignes d'una protecció especial.

Pel Grup d'Esquerra Republicana, la senyora Nonell s'ha referit a l'eventual cessió de terrenys de les casernes de Sant Andreu per a fer-hi habitatges de protecció oficial.

La impossibilitat de moltes famílies d'accedir a un habitatge digne i adequat, perquè els preus del mercat d'habitatges són inabastables, fa que avui sigui prioritari per a tots els poders públics posar a disposició d'aquestes persones el major nombre d'habitatge social possible. En aquest sentit, destinar patrimoni públic de totes les administracions, com dèiem en el nostre Informe, i dels béns desafectats a un servei públic a la construcció d'habitatge protegit seria una bona contribució per incrementar-ne el nombre, actualment insuficient per atendre la demanda. Naturalment, l'habitatge no és l'única demanda a la qual han de donar resposta les administracions, i, per tant, les respostes de les administracions no són uniformes.

Finalment, en aquest àmbit, la il·lustre senyora Comas s'ha referit a una nova llei de l'habitatge.

De forma telegràfica dir-li que qualsevol iniciativa legislativa que protegeixi el ciutadà mitjà en la transacció més onerosa que fa en la seva vida –l'adquisició d'un habitatge– ha de ser acollida amb alegria. En aquest sentit, entenc que la nova llei hauria de reforçar els mecanismes de protecció del comprador de l'habitatge, però també preveure els instruments per controlar i sancionar l'incompliment d'aquests mecanismes de protecció.

«Medi ambient.» El Grup de Convergència i Unió ens planteja una qüestió de límits i ens demanava un criteri per decidir sobre l'admissió de les queixes que en matèria de sorolls es poden arribar a plantejar, així, per exemple, amb relació a les molèsties que pot ocasionar una festa major o fins i tot el campanar de l'església.

Doncs, bé, l'Administració ha d'ajustar la seva actuació a les disposicions normatives d'aplicació al cas. És a dir, el ciutadà no veu vulnerat indegudament el seu dret al descans i a no patir intrusions sonores, quan aquestes no superen allò que preveu la norma. Per tant, el límit l'hem de trobar en la interpretació de la norma aplicable. Allò que no supera la norma pot ser una molèstia, però serà una càrrega de ciutadania que s'ha de suportar, a vegades amb resignació i a desgrat, a fi de fer possible la convivència social. Així, doncs, les

qüestions que l'il·lustre diputat suscita han de tenir encaix en la Llei de protecció contra la contaminació acústica i les ordenances municipals en matèria de sorolls i vibracions, juntament amb la Llei reguladora dels espectacles i activitats recreatives. A títol d'exemple, ens podem remetre a la sentència del Tribunal Suprem que citem a l'Informe quan tractem de les activitats a l'aire lliure amb relació a l'emplaçament dels actes de la festivitat d'un municipi prop d'una zona residencial.

«Tributari.» L'il·lustre senyor Oriol Amorós ha plantejat en la seva intervenció una qüestió d'ordre tributari que es pot emmarcar dins l'exposició que, amb caràcter més ampli, ha efectuat sobre les errades de l'Administració en la pràctica administrativa i que ja he comentat.

Sintèticament, l'assumpte exposat és el de si des del Síndic es pot valorar que les errades en els embargaments dels béns dels ciutadans tenen un caràcter esporàdic o bé si és una pràctica tan generalitzada que el nombre d'errades pot considerar-se greu. En primer lloc, cal dir que el Síndic es fa ressò de les queixes que en relació amb aquesta matèria li presenten els ciutadans. Normalment, quan s'exposa al Síndic és perquè els afectats porten un temps considerable efectuant alegacions, recursos i peticions respecte de les quals no reben resposta o els és desfavorable.

Amb la reflexió anterior volem fer palès que no és possible efectuar una valoració de major o menor gravetat del problema per raó del nombre d'errades, ja que no totes són conegudes per nosaltres. En tot cas puc dir que, si bé de les queixes sobre aquesta matèria només una part estan justificades en aquella part que ho estan, l'Administració abans de la intervenció del Síndic normalment ja tenia dades que justificaven haver actuat d'una altra forma. És per això que remarquem que l'Administració ha de fer un ús precís i acurat d'aquests mecanismes recaptadors en procediment executiu.

«Sanitat.» El Grup Parlamentari d'Esquerra Republicana i el Grup Parlamentari Popular van plantejar-nos el perquè de la no-coertura de l'atenció bucodental.

L'atenció bucodental és una prestació prevista limitadament en el Reglament de prestacions de l'any 1995, i el Síndic, atès el seu escàs contingut, n'ha recomanat l'ampliació en diverses ocasions, amb càrrec al Servei Català de Salut. És a dir, no és una prestació incorporada al catàleg de prestacions bàsiques, i el seu finançament, més enllà de les extraccions, pertocaria, així les coses, als pressupostos de les comunitats autònomes. Suposem que el motiu de no haver-se acceptat del tot aquesta recomanació és el cost que això representa. En canvi, el Govern de Catalunya sí que va acceptar ampliar les dotacions per reproducció humana assistida. Així, s'ha ampliat l'accés al tractament de la fecundació *in vitro*, tot i que persisteixen encara llistes d'espera. Tenim aquí un exemple de prioritització de despesa davant de recursos limitats.

El Grup Parlamentari Popular també ens va formular una pregunta sobre els règims i les retribucions dels professionals de l'atenció primària.

Pel que fa a les qüestions relatives a l'atenció primària de la salut, hem indicat que durant tot l'any 2003 el

Departament de Sanitat ha prosseguit els esforços per incrementar l'equitat i l'eficiència de l'atenció primària. En aquest sentit, ens remetem a l'Informe extraordinari que a finals de l'any 2002 vam presentar en aquest Parlament sobre l'atenció primària, el qual intenta reflectir la problemàtica i les consideracions de la reforma implantada durant gairebé vint anys. Pel que fa a la problemàtica general de l'atenció primària, recordem que destacàvem la difícil consistència dels EAP, formats per metges que treballen sis hores i metges que en treballen dues i mitja, la qual cosa distorsiona l'equip i en fa difícil la coordinació per part del director mèdic. També indicàvem que caldria millorar i potenciar l'atenció d'infermeria, aprofitant millor les capacitats i coneixements d'aquest personal.

Pel Grup d'Iniciativa per Catalunya Verds se'ns demanava un comentari sobre els canvis produïts en l'atenció psiquiàtrica dels hospitals monogràfics visitats l'any 1997 i tornats a visitar l'any passat.

Resumint molt puc dir-los que hem constatat millores en la gestió clínica, les incapacitats jurídiques, les tutelles, el respecte als drets dels malalts, la promoció dels protocols d'actuació, amb un relleu especial en la gestió integral a la Regió Sanitària de Lleida –Hospital de Santa Maria de Lleida– i l'execució progressiva dels projectes del Parc Hospitalari Martí i Julià de Salt. Així, destaquem la transformació d'aquest darrer, que ha passat d'un model de protecció paternalista a un model de serveis d'assistència integral i de qualitat.

De l'anàlisi comparativa de les dades de l'Informe de 1997 al d'ara, es desprèn entre altres coses la reducció de l'estada mitjana, l'enderrocament de pavellons de mitjana i llarga estada, amb la construcció de nous edificis de rehabilitació, la dotació de cinquanta llits nous psicogeriatrics i l'increment de les persones incapacitades i dels ingressos voluntaris. També destaquem el notable augment dels recursos comunitaris. Igualment, han estat satisfactoriament atesos els nostres suggeriments de l'any 1997 sobre el dèficit de llits en psiquiatria infantil i juvenil, com també els programes sobre el tractament de l'addicció al joc. El nostre suggeriment bàsic, a hores d'ara, és l'acabament de les obres iniciades i l'execució dels projectes endegats.

Pel que fa a l'Hospital de Santa Maria de Lleida, només hem hagut de reiterar un suggeriment per tal de preservar la intimitat dels pacients, així com també la renovació del mobiliari i material existent a la unitat de referència i a l'hospital de dia infantil i juvenil. Hi ha hagut un considerable augment de psicòlegs, psiquiatres i treballadors socials i ocupacionals, però no ha estat igual amb el col·lectiu d'auxiliars, el qual hem suggerit que s'ampliï.

«Consum.» La il·lustre diputada senyora Isabel Nonell, del Grup Parlamentari d'Esquerra Republicana de Catalunya, feia referència a les dificultats per donar-se de baixa d'un servei de telefonia mòbil, fet que contrasta certament amb les facilitats que les companyies donen per contractar-lo. Compartim el criteri de la il·lustre diputada, en el sentit que cal adoptar mesures per protegir els consumidors en un àmbit d'activitat que en els darrers anys ha experimentat un creixement exponen-

cial i que, per tant, pot general potencialment irregularitats en la contractació o en la rescissió dels contractes que afectin molts ciutadans.

En l'Informe de l'any 2002 vam fer referència al sorgiment de nous serveis al mercat i a la percepció de desprotecció que sovint tenen els usuaris davant dels prestadors. Les mesures de protecció passen, al nostre entendre, per establir un marc regulador de la relació entre l'usuari i el prestador, definir els drets i obligacions de cada part de la relació i fer un esforç per informar els ciutadans sobre quins són els seus drets i quins instruments tenen al seu abast per reaccionar quan creuen que l'operador els vulnera. En aquest sentit, rebem amb satisfacció l'anunci de la il·lustre diputada que el Departament de Comerç, Turisme i Consum incrementarà la informació als ciutadans sobre els aspectes que aquests han de tenir en compte en la contractació de les empreses que tramiten recursos contra multes de trànsit, i que promourà l'autoregulació d'aquest sector d'activitat. Aquest és, justament, el suggeriment que vam formular al Departament esmentat a principi d'aquest any 2004.

En l'àmbit de la protecció de les dades de caràcter personal, la mateixa il·lustre diputada assenyalava la conveniència de modificar les normes vigents de manera que la negativa a consentir el tractament de les dades no pugui ser exigida per escrit per part de les empreses.

En l'Informe corresponent a l'any 2000 vam fer referència a aquesta qüestió i ja assenyalàvem aleshores que les empreses que demanen el consentiment per tractar comercialment les dades dels seus clients haurien de facilitar formes alternatives a l'escrita per negar aquest consentiment. L'Agència estatal de Protecció de Dades ens va indicar aleshores que considerava que les normes vigents de protecció de dades de caràcter personal no permeten obligar les empreses a facilitar formes alternatives a l'escrita per manifestar la negativa al consentiment. Amb tot, l'Agència acceptava que s'havien d'admetre altres formes d'expressió que el ciutadà utilitzés espontàniament, sempre que en quedés constància. Des d'aquesta perspectiva, valorem positivament qualsevol iniciativa que, com la que proposa la il·lustre diputada, faciliti al ciutadà l'exercici dels seus drets. El fonament del suggeriment que fèiem l'any 2000 i el que hem fet l'any 2003 amb relació als registres de solvència patrimonial no és altre que qui es beneficia del tractament de les dades ha de suportar la càrrega de facilitar al ciutadà l'exercici dels seus drets.

«Treball.» El Grup Parlamentari Popular s'ha interessat sobre l'eficàcia de la intermediació en les polítiques actives d'ocupació.

En l'Informe hem indicat que l'ocupació, la formació i la intermediació en les polítiques actives han estat objecte de diverses queixes i que calia millorar l'eficàcia del Servei d'Ocupació de Catalunya. En aquest sentit, la posada en marxa del SOC ha estat més aviat lenta i sembla que hi ha hagut manca de recursos materials i humans en la reconversió de les oficines de treball i del servei de col·locació. En conclusió, les expectatives dels perceptors d'ajudes i serveis ocupacionals no s'han vist fins ara acomplertes.

La il·lustre diputada senyora Comas s'ha referit a l'absència de comentaris sobre la sinistralitat laboral.

Efectivament, aquest any el Síndic no ha tractat aquesta problemàtica greu, no per oblit ni perquè no hagi estat objecte de preocupació a la nostra institució, al contrari, l'any passat vam tancar l'actuació d'ofici número 3666/02, en la qual conclouïem que, tot i les mesures fins ara adoptades i l'increment destinat pel Govern de Catalunya per lluitar-hi, no s'aconseguia rebaixar els alts nivells d'accidents denunciats en el tema i actuació d'ofici esmentats, on es reflecteix l'estudi i les consideracions del Síndic des d'abans de la publicació de la Llei 31/1995, del 8 de novembre, de prevenció dels riscos laborals. Per tant, fa més de nou anys que alertem sobre aquest fet, i considerem la sinistralitat com un problema greu, però reversible, i constatem que la flexibilitat de la contractació, amb la introducció de la precarietat, havia d'incidir forçosament en el risc i la sinistralitat en el treball.

«Pensions.» El Grup Parlamentari de Convergència i Unió ens preguntava sobre les indemnitzacions per empronaments derivats de la guerra civil.

El Síndic va recomanar que els catalans que havien patit privació de llibertat per motius polítics, i no pogueren acollir-se als beneficis de la Llei estatal de l'any 1990, fossin indemnitzats pel Govern de Catalunya. Recomanació que com sap l'il·lustre diputat fou acceptada pel Departament de la Presidència i es dictà el Decret 288/2000. També s'acceptaren les nostres recomanacions amb vista que els interessats poguessin aportar qualsevol mitjà de prova admesa en dret, així com també la coordinació amb els organismes oficials de la resta de l'Estat per agilitar els procediments pendents de resolució. Amb tot, l'obtenció de les proves és més lenta del que inicialment s'havia pensat. D'altra banda, enguany hem denunciat la no-exempció d'aquestes indemnitzacions de l'impost sobre la renda de les persones físiques, circumstància que entenem que s'hauria de preveure.

En l'àmbit dels serveis socials, la il·lustre senyora del Frago ens va preguntar sobre la contractació de persones amb discapacitat.

Entenem que, certament, és fonamental millorar la formació i la capacitat tècnica de les persones amb discapacitat i revisar els programes de formació, a fi d'aconseguir una qualificació professional adequada que afavoreixi la inserció laboral. Més enllà de l'incompliment de la normativa que n'estableix determinades reserves, i que hem constatat, ens hem pronunciat sobre el paper que pot desenvolupar la contractació pública. En l'Informe del 2002 ens vam referir a potenciar la inclusió de les clàusules socials en la contractació pública. En aquest sentit, l'article 35 de la Llei de mesures fiscals i administratives per a l'any 2003 reserva determinats contractes administratius perquè els executin centres d'inserció laboral de disminuïts i entitats sense ànim de lucre que tinguin com a finalitat la integració de persones amb risc d'exclusió. Aquesta previsió és conseqüència d'una iniciativa del Govern a recomanació del Síndic. Pensem que és una bona línia a seguir i a aprofundir.

La il·lustre senyora Comas ens va plantejar si havíem pensat sobre solucions possibles per als discapacitats adults quan els seus pares o familiars puguin faltar.

Entenem que és necessari que les persones que pateixen discapacitats greus tinguin un suport de persones alienes a la família més directa, així, per exemple, les fundacions tutelars que per la seva naturalesa de persones jurídiques estan cridades a sobreviure en el temps tant als familiars com als discapacitats. Creiem que és necessari que l'Administració continuï potenciant i donant publicitat a aquestes entitats, ja que dona tranquil·litat als familiars, que saben qui es farà càrrec de defensar els interessos del seu fill quan ells ja no podran fer-ho. Els responsables d'alguns centres visitats, als quals també es referia la il·lustre diputada, en fer referència a la utilitat d'aquestes institucions, han valorat molt positivament la seva tasca.

Pel Grup Parlamentari Popular se'ns va plantejar com valoràvem la implicació del món local amb relació a propostes assistencials com ara la teleassistència o les ajudes domiciliàries.

Aquestes qüestions les vam tractar més detalladament en l'Informe de gent gran dependent a Catalunya. Bàsicament hem de dir que els ajuts de proximitat, el més conegut dels quals és l'ajut a domicili, han tingut un desenvolupament insuficient, ateses les necessitats. Ara bé, també vam assenyalar que al darrere d'aquesta insuficiència hi ha en molts casos les dificultats econòmiques dels ens cridats a prestar-les –ajuntaments de més de vint mil habitants i consells comarcals. És per això que feiem una reflexió sobre un model d'atenció integral, amb previsió de finançament, i del qual aquestes prestacions són una part.

«Cultura. Normalització lingüística.» Se'ns ha plantejat la problemàtica de l'atenció –de fet, la no-atenció– en català per part dels serveis d'informació de Telefónica.

Efectivament, com bé assenyala l'il·lustre diputat senyor Agustí López, a l'Informe del 2003 no es palesa cap queixa amb relació a l'atenció en català dels serveis d'informació de l'empresa Telefónica. Això no obstant, sí que hem posat de relleu, arran de les queixes rebudes a la institució, l'existència de deficiències en els serveis d'informació telefònica d'empreses prestadores de serveis públics, com ara Renfe i Correus, els quals no garantien el dret dels usuaris a ser atesos en la llengua escollida. Així, a l'Informe hem recordat que, si bé tota organització empresarial pot decidir en quina forma vol prestar als consumidors i usuaris els serveis que conformen la seva oferta, cal tenir en compte, entre altres, la realitat plurilingüe de l'Estat i el respecte a les normes vigents en aquest àmbit. Igualment, ens hem fet ressò de les solucions adoptades, per exemple, per la societat Correus, que ha establert plataformes d'atenció telefònica en una llengua o altra segons l'àmbit de procedència de les trucades. Per últim, voldríem avançar que en l'actualitat tenim en tràmit una queixa relativa a l'atenció en català en els serveis d'informació de Telefónica.

Amb relació a la pregunta de la il·lustre diputada senyora Nonell, d'Esquerra Republicana, sobre si hi ha hagut

una reculada en la sensibilització dels ciutadans respecte al tema lingüístic, hem de dir que aquest any les queixes en matèria de normalització lingüística han estat presentades de forma majoritària per la manca de respecte dels drets lingüístics en relació amb el català. Concretament, el nombre de queixes en l'àmbit de normalització ha estat de quaranta-set, davant de les quaranta-dues de l'exercici anterior.

Amb relació a l'idioma emprat pels promotors de les queixes a l'hora de presentar-les, es registra un augment de l'ús del català, gairebé un 4 per cent respecte a l'exercici anterior, és a dir, l'any passat eren un 74,14 de les queixes, enfront del 70,4 de l'any 2002.

«Justícia.» El Grup Parlamentari Socialistes - Ciutadans pel Canvi s'ha referit a la problemàtica en la massificació de les nostres presons.

Aquest és, efectivament, un problema molt, molt greu. Si en l'Informe parlàvem de les dificultats de gestionar un sistema amb 7.400 reclusos, a hores d'ara, que passem ja dels 7.700, la urgència d'adoptar mesures és major. No tinc cap mena de dubte del propòsit del Govern d'incrementar el nombre de places penitenciàries, sense renunciar a altres mesures alternatives a la presó que durant anys s'han treballat en la nostra Administració penitenciària com a resposta social a les infraccions penals. Però em permetran que, davant la urgència i la importància del cas, els demani que totes les forces polítiques des de les seves responsabilitats respectives i de tots els nivells territorials assumeixin que aquest és un problema de país.

«Infants.» A la pregunta sobre el Pla d'actuació compensatòria, també formulada pel Grup Parlamentari Socialistes - Ciutadans pel Canvi, hem de dir que el Departament ens ha respost molt recentment dient que comparteix les preocupacions del Síndic i manifestant que té previst potenciar el que fins ara era el Programa d'educació compensatòria i convertir-lo en un servei d'interculturalitat i de cohesió social.

Igualment, pel que fa a l'actuació d'ofici més genèrica sobre la igualtat d'oportunitats, per la qual s'interessava la il·lustre senyora del Frago, certament vam demanar al Departament una definició de l'educació compensatòria com a pas previ indispensable per establir les estratègies corresponents. Aquest punt de la nostra petició està, a hores d'ara, encara pendent de resposta.

Amb relació a la qüestió formulada pel Grup d'Iniciativa per Catalunya Verds sobre la queixa formulada per l'Associació de Famílies Lesbianes i Gais, he de dir que es fonamentava en la discriminació de la qual eren objecte els infants d'aquestes famílies, en portar només el nom de la mare biològica. És per això que a fi de protegir la seva identitat demanàvem la possibilitat de poder adoptar conjuntament.

«Immigració.» Coincideixo amb la valoració de l'illustre diputat senyor López i Pla que cal facilitar eines d'assessorament als ajuntaments que es troben davant de col·lectius d'immigrants sense papers, que romanen tancats als seus domicilis per por d'empadronar-se i, consegüentment, no poden accedir al CAP, en no tenir targeta d'assistència sanitària.

A la secció d'immigració del nostre Informe, i en concret a l'apartat relatiu a les dades del padró municipal, apuntàvem que la reforma legal comentada, tot i legítima, pot comportar una afectació mediata a l'exercici d'altres drets fonamentals vinculats a la inscripció en el padró, com és el dret a l'ensenyament i a l'assistència sanitària. Estariem davant d'un possible efecte dissuasiu que generaria la previsió legal d'accés a les dades del padró en l'exercici d'altres drets per part dels estrangers en situació irregular. D'altra banda, també es podria arribar a veure desvirtuada la finalitat del padró, que és la de constituir un registre administratiu on constin tots els veïns d'un municipi.

El nostre Informe conté unes consideracions de com s'ha d'interpretar aquesta disposició, tenint en compte la Llei orgànica de protecció de dades de caràcter personal, els informes de l'Agència de Protecció de Dades i la doctrina constitucional en la matèria.

Penso que aquesta era la darrera qüestió que em quedava per comentar. Si no fos així, els prego que m'ho facin saber, per intentar donar-los resposta tot seguit.

Il·lustre senyora presidenta, il·lustres senyors membres de la Mesa, il·lustres senyores diputades, il·lustres senyors diputats, moltes gràcies per les seves valoracions i comentaris, i també per la seva paciència d'haver-me escoltat aquest dematí.

La presidenta

Gràcies a vostè, senyor síndic. I ara correspon als grups parlamentaris expressar si volen un segon torn per comentar o tornar a preguntar les qüestions que considerin oportunes. Per part del Grup de Convergència i Unió...

El Sr. López i Pla

Per la nostra part tan sols agrair l'exposició que de forma tan acurada ha anat contestant tots els requeriments i les sol·licituds que feien els diferents grups en la sessió d'ahir. I novament felicitar per la qualitat de l'Informe.

Moltes gràcies.

La presidenta

Gràcies, senyor diputat. Per part del Grup Socialista, la senyora del Frago.

La Sra. del Frago Bares

Nosaltres tampoc no fariem cap pregunta, i reiterem la mateixa voluntat que ha manifestat el company de Convergència i Unió: agrair l'Informe, el detall, el rigor del treball i, sobretot –i ara parlo una mica en nom dels nouvinguts en aquesta Comissió–, la claredat i la didàctica de l'Informe, que ens ajuda molt a anar-nos situant.

Gràcies.

La presidenta

Senyor Amorós, del Grup d'Esquerra Republicana...

**El Sr. Amorós i March**

Ens afegim als agraïments.

**La presidenta**

Senyora Eva García, del Grup Parlamentari Popular...

**La Sra. García i Rodríguez**

Sí, en la mateixa línia, doncs, agrair la concreció en les respostes a les nostres preguntes.

Gràcies.

**La Sr. Comas d'Argemir i Cendra**

Bé, com estic així, en una doble posició, en el meu cas tampoc farem cap altre comentari que expressar també aquest agraïment.

**La presidenta**

Bé, dit això, si no hi ha res més a tractar, s'aixeca la sessió.

La sessió s'aixeca a un quart d'onze del matí i deu minuts.