

DIARI DE SESSIONS

DEL PARLAMENT DE CATALUNYA

V legislatura

Vuitè període



C - 446

Dimecres, 28 d'abril de 1999

Comissió del Síndic de Greuges

PRESIDÈNCIA DE LA I. SRA. ROSA BRUGUERA I BELLMUNT

Sessió núm. 8, primera reunió

Í N D E X

Informe

del Síndic de Greuges al Parlament de Catalunya corresponent a l'any 1998
(tram. 360-00004/05) (p. 3)

SESSIÓ NÚM. 8.1

La sessió s'obre a dos quarts d'onze del matí i deu minuts. Presideix la Sra. Bruguera i Bellmunt, acompanyada del vicepresident, Sr. Bustos i Garrido, i del secretari en funcions, Sr. Ridao i Martín. Assisteix la Mesa el lletrat Sr. Santaló i Burrull.

Hi són presents les diputades i els diputats Sr. Argilés i Serres, Sra. Borràs i Solé, Sr. Carrera i Pedrol, Sr. Escudé i Pladellorens i Sr. Lladó i Isàbal, pel G. P. de Convergència i Unió; Sra. Baig i Torras i Sr. Sans i Pairutó, pel G. Socialista; Sra. Montserrat Culleré, Sra. Nadal i Aymerich i Sr. Vilardaga González, pel G. P. Popular, i Sra. Tolosana i Cidón, pel G. P. d'Iniciativa per Catalunya - Els Verds.

Assisteix a aquesta sessió el síndic de Greuges, Sr. Anton Cañellas i Balcells, acompanyat de l'adjunt del Síndic, Sr. Enric Ricard Bartlett i Castellà; de l'adjunt per a la defensa dels drets dels infants, Sr. Jordi Cots i Moner; de la secretària general, Sra. Elisabeth Abella i Roca, i del cap del Gabinet, Sr. Xavier Bover i Font.

ORDRE DEL DIA

Punt únic: Informe del Síndic de Greuges al Parlament de Catalunya corresponent a l'any 1998. Tram. 360-00004/05. Síndic de Greuges, de la Institució del Síndic de Greuges. Presentació de l'Informe. (Informe: BOPC, 380, 31117.)

La presidenta

Comença la sessió.

Bon dia a tothom, vostès saben que si avui presideixo aquesta Comissió és perquè, malauradament, es va produir l'any passat el traspàs de la presidenta de la Comissió, la diputada, companya i amiga Carme Vidal.

Jo, abans-d'ahir, estava fullejant un llibre comprat per Sant Jordi que es diu *Els dimarts amb Morrie*, de Mitch Albom. Hi vaig trobar uns paràgrafs que, realment, me la van recordar. I permetin-me que els els llegeixi; deia: «Estic segur que no desitjava plors, ni testimonis per al seu últim al·lè, i que no volia que això pogués afectar ningú. Se'n volia anar serenament i així és com se'n va anar.»

El meu record de la Carme va lligat amb un record de serenor, és a dir, potser perquè ella havia acceptat la vida i la mort com un tot indissoluble, aquest fet, i molts altres, que la descrivien, fa que la Carme sigui una d'aquelles persones que han deixat petjada.

Crec que he interpretat el sentir de tots els diputats i diputades d'aquesta cambra en adreçar les meves primeres paraules en record d'una gran persona, d'una gran diputada, la Carme Vidal, la qual tots nosaltres sempre recordarem.

I abans de donar pas al primer punt de l'ordre del dia, permetin-me que doni la benvinguda al senyor síndic, als seus adjunts i a tot el seu equip.

Informe del Síndic de Greuges al Parlament de Catalunya corresponent a l'any 1998 (tram. 360-00004/05)

I, ara sí, passaríem al primer punt, l'Informe del Síndic corresponent a l'any 1998.

Senyor síndic, té la paraula.

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 informar-los de l'actuació del Síndic de Greuges durant l'exercici de 1998. Aquesta informació està recollida, essencialment, en l'Informe que he adreçat al Parlament i que vaig lliurar al seu molt honorable president el passat dia 8 de març. L'Informe ha estat publicat, com saben, en el *Butlletí Oficial* d'aquesta cambra el 19 de març.

Voldria que les meves primeres paraules, també, en aquesta ocasió fossin de record de l'anterior presidenta d'aquesta Comissió, la il·lustre senyora Carme Vidal i Xifre, que, lamentablement, tots vam perdre el passat agost. Tots els qui vam tenir el privilegi de conèixer-la la recordem per la seva extraordinària qualitat humana i professional. Com a síndic la recordo, a més, pel seu entusiasme per l'acció d'aquesta institució i per la seva voluntat d'apropar-la als ciutadans, als quals ha de servir, i al Parlament, del qual és comissionat. Iniciatives com ara el desplaçament de l'Oficina del Síndic periòdicament fora de Barcelona són, en part, realitat, avui, gràcies a ella.

Fa uns quants dies, senyores diputades, senyors diputats, comentava amb la il·lustre senyora presidenta la valoració positiva que jo feia de l'experiència de dos anys de presentar l'Informe en dues reunions. Li deia que em semblava que això que la Mesa del Parlament havia permès mitjançant l'acord de l'11 de març del 97 permetia un coneixement més profund i intens de l'Informe.

D'altra banda, com saben, li vaig demanar que valorés la possibilitat de plantejar a la Mesa del Parlament que es possibilités unes intervencions amb menys pressió del rellotge i, alhora, una resposta més sistematitzada a les preguntes que vostès formulessin o als aclariments que demanessin. Vull agrair la receptivitat de la senyora Rosa Bruguera i de la Mesa del Parlament. De fet, aquest tarannà ben disposat, molt ben disposat a considerar les peticions del Síndic ha estat una constant de la presidència de la Comissió –així, per exemple, quan la va exercir en funcions el vicepresident, el senyor Manel Bustos– i de la Mesa del Parlament, que tant ens va ajudar en la transformació de l'estatut del nostre personal.

Espero que aquest petit canvi en el desenvolupament de la sessió que avui iniciem sigui útil, i a mi em facilitarà complir l'encàrrec d'informar-los, i desitjo que a vostès també els faciliti la seva tasca.

La meua intervenció en el dia d'avui, en presentar l'Informe, és naturalment tributària del seu contingut i, per

tant, en bona mesura, dels epígrafs de presentació i de punts a destacar que l'encapçalan.

Des de l'any 1996, tant en l'Informe com en la seva presentació oral davant d'aquesta Comissió, començo recordant que els nostres objectius són intentar donar la resposta més àgil i eficaç possible a les demandes que ens formulen els ciutadans, fer-los més presents en la nostra societat i desenvolupar una tasca de prevenció, això és, evitar les causes que generen les queixes concretes.

Tot referint-me, primer, al darrer d'aquests objectius, la tasca preventiva, ja els he dit altres anys que, en bona part, depèn de la utilitat que l'Informe tingui per a l'exercici de la seva tasca parlamentària, la funció d'impuls i de control de l'acció de govern i de l'exercici de la potestat legislativa. Això és el que justifica que l'Oficina del Síndic destini una part important dels recursos que té confiats a l'elaboració de l'Informe anual.

L'Informe té el Parlament com a destinatari preferent, però no únic. Aquesta funció preventiva s'aconsegueix, també, per l'ús que en puguin fer les administracions públiques i el conjunt de la societat. És per això que enviem l'Informe editat a un nombre considerable de persones que tenen influència directa o indirecta en el funcionament de les administracions públiques del país. És per això que l'adreçem a vostès, a determinats càrrecs d'administracions, a alguns operadors jurídics qualificats, com ara els jutges, al mitjà de comunicació o els professors universitaris de les ciències socials.

El Síndic ha de procurar, per complir la missió que té confiada, tenir una presència social. Aquesta presència s'aconsegueix a través del treball quotidià de fer arribar directament notícia de la pròpia activitat a la ciutadania i a les organitzacions socials i, significadament, mitjançant l'aparició en els mitjans de comunicació.

El Servei d'Informació al Ciutadà, els desplaçaments fora de la seu, el resum de l'Informe i el vídeo divulgatiu de la institució són algunes de les activitats o realitzacions desenvolupades durant l'any 1998 amb aquesta finalitat de major presència pública. Tot seguit en faré un breu comentari.

Les actuacions del Servei d'Informació al Ciutadà de l'Oficina del Síndic han estat 3.291. En relació amb l'any anterior, 1997, s'aprecia un lleuger increment total repartit amb una certa disminució de les visites personals i un augment de les gestions telefòniques –dades més concretes les tenen a la tercera part del llibre primer de l'Informe i als annexos 1, 2 i 4.

Considerem que aquest servei ha de permetre, si el seu ús es generalitza per part dels reclamants davant del Síndic, disminuir les tramitacions escrites i, alhora, les inadmissions.

Els desplaçaments fora de la seu. El trasllat del despatx del Síndic per un dia fora de Barcelona, que es va iniciar a Girona a finals de 1996, va continuar durant l'any 97 per Lleida i Tarragona. Els desplaçaments amb aquest objecte han estat cinc durant l'any 1998 a les ciutats de Manresa, Vielha, Puigcerdà, Gandesa i Figueres –a l'annex 2, abans citat, n'ofereix un breu co-

mentari–, i durant el que va de l'any, de l'any 99, m'he traslladat a Balaguer i a Falset.

He de dir-los un mot, si més no, sobre el resum de l'Informe. És una publicació més lleugera que l'Informe, més lleugera en tots els sentits, no només en el gruix del llibre, també en el seu disseny. Com han pogut veure, es tracta d'una publicació que intenta fer una selecció d'assumptes i de casos de l'Informe oficial amb finalitats més divulgatives. El 1998 s'ha editat per tercer any consecutiu, aquest cop en relació amb l'Informe del 97. Enguany el farem arribar a les organitzacions socials que la tirada ens permeti, acompanyat d'un fulletó divulgatiu de la institució.

Una novetat de 1998 ha estat elaborar un vídeo divulgatiu de la institució. Amb la tramesa d'aquest Informe el vam fer arribar als portaveus d'aquesta Comissió i, properament, els serà remès a tots vostès, senyores diputades i senyors diputats, a través de la secretaria de la Comissió. Amb una tirada inicial modesta, està destinat, preferentment, als mitjans de comunicació, en especial a les televisions. Si en féssim més còpies, podríem enviar-lo, també, a les escoles –a l'annex 11 del llibre primer de l'Informe se'n fa un comentari.

Encara que no ho haguem explicat en els punts a destacar, ja sabem que tenim subscriptors diversos convenis per tal de possibilitar l'estada en pràctiques d'estudiants universitaris. A l'explicació que en fem a l'annex 8, cal afegir que l'any passat vam signar un conveni amb el Consell dels Il·lustres Col·legis d'Advocats de Catalunya. Aquest conveni ha fet possible la incorporació, prèvia selecció entre 170 sol·licituds, al Servei d'Informació al Ciutadà de dos exalumnes de les escoles de pràctiques jurídiques dels col·legis d'advocats de Catalunya.

L'any passat fou el cinquantenari de la Declaració universal dels drets humans. Val a dir que durant tot l'any 1998, i també en allò que portem del 1999, hem participat en tots els actes commemoratius que se'ns ha demanat. A l'annex 7 –activitats– de la tercera part del llibre primer de l'Informe n'ofereix una relació.

Entre les activitats desenvolupades durant l'any, algunes en el marc del cinquantenari, m'he de referir a la col·laboració amb altres institucions d'*ombudsmen* arreu del món. A l'annex número 9 de l'Informe tenen una ressenya sobre les activitats en l'àmbit català, l'estatal i l'internacional.

A Catalunya la nostra relació més sovintejada és amb els síndics de greuges de les universitats i amb els síndics de greuges locals. La Universitat Rovira i Virgili, a la ciutat de Reus, acollia, el dia 14 de maig de l'any passat, la Segona Trobada de Síndics de Greuges de les Universitats de l'Estat, i tercera dels síndics de les universitats de parla catalana. Vaig ser convidat a participar en aquesta Trobada i a pronunciar la conferència de cloenda.

Vam participar, amb els altres *ombudsmen* parlamentaris de l'Estat, en les jornades de coordinació anuals, on vam presentar una comunicació sobre la mediació fa-

miliar, explicativa de la realitat i el desenvolupament d'aquesta figura a Catalunya.

En el cercle internacional, col·laborem en el si dels instituts Internacional i Europeu dels *ombudsmen*; d'aquest darrer, de l'Institut Europeu, sóc membre del seu comitè directiu.

D'entre el conjunt de les relacions institucionals dins de l'àmbit internacional efectuades durant l'any 1998, voldria destacar-ne dues de concretes. Primer, la nostra participació en el Curso de fortalecimiento institucional del *ombudsman* Iberoamericano, organitzat per la Federació Iberoamericana d'Ombudsmen, de la Junta Directiva de la qual també formo part. En aquest curs, entre altres activitats, vam acollir una delegació de membres d'institucions homòlogues de l'Argentina, Colòmbia, Hondures i Mèxic.

En segon terme, voldria fer referència a la nostra iniciativa de promoure un projecte de cooperació institucional amb les institucions dels *ombudsmen* de Bòsnia - Hercegovina. Alguns de vostès en tenen ja un coneixement directe, arran de la visita que la setmana passada, el dia 20, van efectuar en aquest Parlament els membres d'aquelles institucions que estaven participant en el segon seminari d'enguany. La delegació estava composta per tres membres d'origen serbi, un de croat i un de musulmà. A l'annex 10 de l'Informe expliquem amb detall la gestació d'aquest conveni de col·laboració i la seva finalitat de contribuir a la democratització de Bòsnia - Hercegovina.

En l'annex 9, abans esmentat, fem referència a diversos contactes bilaterals. En aquest sentit crec que els agradarà saber que, en mèrit del conveni de col·laboració que tenim subscrit amb el Defensor del Pueblo de Córdoba, a l'Argentina, a més de participar en diverses sessions de treball, vaig efectuar una visita a la seu del Parlament de la província, reunit en sessió plenària durant la qual la Mesa i els diputats d'aquella cambra van alterar l'ordre del dia previst per agrair la visita i, sobretot, per felicitar-se de la signatura del conveni de col·laboració interinstitucional. Òbviament, no es tracta d'un honor que se'm fa a mi, personalment, sinó com a Síndic de Greuges de Catalunya. Penso que amb aquestes activitats contribuïm, ni que sigui modestament, a la presència de Catalunya en el món.

El tercer dels nostres modestos grans objectius, juntament amb la tasca preventiva i la presència social, és l'agilitat en la resposta. Un comentari d'aquesta qüestió obliga a fer alguna referència estadística.

El nombre d'expedients iniciats l'any 1998 ha estat –com els deia– 3.921. 59 d'aquests expedients van ser iniciativa de la institució, actuacions per pròpia iniciativa d'ofici; 1.638 han estat conseqüència d'haver rebut una queixa per escrit, i, finalment, 2.224 es resolgueren en el moment de plantejar-se personalment o bé per telèfon, mitjançant una orientació o una gestió immediata.

A més d'aquestes consultes, en el Servei d'Informació al Ciutadà, se'n van atendre 1.067 més, que finalitzaren amb l'orientació que el ciutadà, si ho desitjava, podia presentar una queixa per escrit, la qual cosa totalitza,

com deia, les 3.291 intervencions del Servei d'Informació a què abans he alludit.

Atès que el nombre d'expedients inicials de l'any 1997 va ser de 3.845, l'increment equival a poc menys del 2%, i es reparteix de forma desigual, amb un increment d'actuacions d'ofici i d'orientacions o gestions immediates i una disminució de queixes rebudes per escrit.

Els expedients de queixa i actuacions d'ofici finalitzats durant l'any han estat 2.030. Els assumptes en tràmit el 31 de desembre són 1.021; han disminuït lleugerament en relació amb la mateixa data de l'any anterior.

El percentatge d'acceptació de les nostres consideracions es situava el 31 de desembre en el 76%, quan a les administracions restaven per respondre 89 consideracions efectuades els darrers mesos de l'any. El 20 d'abril, quan quedaven pendents de resposta, encara, 69 consideracions, el percentatge d'acceptació se situava en el 79%.

Després d'aquestes dades generals sobre la nostra actuació durant l'any 1999, vaig a referir-me ja a les conclusions que sobre l'activitat de les administracions públiques hem fet arribar en l'Informe que els presento.

Administració general. Les relacions entre els ciutadans i les administracions públiques referides no a un determinat àmbit material d'actuació, com ara la sanitat, l'ensenyament, etcètera, sinó al procediment que han de seguir en el seu funcionament, susciten actuacions del Síndic que englobem sota l'enunciat «Dels drets dels ciutadans en el procediment». Aquest és l'apartat més voluminós de les nostres actuacions.

La nostra intervenció té per objecte vetllar per tal que l'Administració respecti els drets que l'ordenament jurídic reconeix en els ciutadans en la fase d'adopció de decisions per part de la mateixa Administració. Sovint es tracta d'esbrinar si el determini administratiu ha estat pres correctament. Això no és fruit d'una prujia formalista, sinó que el procediment administratiu es justifica com a garantia de la legalitat i de l'encert de la decisió que finalment s'adoptarà.

Any rere any insistim en la necessitat de complir amb exactitud les previsions de la legislació en els procediments sancionadors. Es tracta de respectar el dret de la col·lectivitat i el del ciutadà: del ciutadà que, fins que no s'acrediti el contrari, és presumpte infractor, només presumpte, i alhora de la col·lectivitat, en tant que ha de garantir que conductes il·lícites no quedin impunes per descurança en la tramitació dels procediments.

Això sempre és important, però ho és especialment en relació amb el que afecta el trànsit de vehicles. La seguretat vial i les seves mancances han de ser un punt especialment important de les agendes dels responsables dels poders públics. Els costos econòmics i el dolor moral que s'irroguen com a conseqüència dels accidents de trànsit suposen un dels més grans malbarataments, si no el més gran, que efectuem com a societat a punt de canviar el segle.

El Síndic de Greuges té la missió de defensar els drets fonamentals i les llibertats públiques dels ciutadans. El dret a la vida i el dret a la integritat física a Catalunya,

l'any 1999, no són vulnerats pels agents públics amb caràcter general, tot i que pot haver-hi alguna excepció que cal afrontar, però que és això, solament, una excepció. A Catalunya, el capítol més nombrós, amb diferència, de vulneració dels drets a la vida i a la integritat física es dona com a conseqüència d'actuacions relacionades amb la seguretat vial. Molt sovint, aquestes actuacions tenen a veure amb conductes culpables o greument negligents de ciutadans individuals.

Quan rebem una queixa per vulneració del procediment sancionador en relació amb una denúncia per infracció de trànsit, greu o molt greu, que un cop investigada ens porta a instar l'Administració competent que deixi sense efecte la sanció, hem de lamentar profundament la ineficàcia administrativa. No compliríem la nostra missió si ignoréssim la irregularitat administrativa per tal que la sanció es fes efectiva. Hem d'instar l'Administració que tramiti acuradament els procediments. Si cal, li hem de suggerir que prioritzi l'ús dels seus escassos recursos enfront de les infraccions de gravetat i els infractors reincidents. De res serveix aportar una estadística enorme de denúncies practicades, si no es tradueixen en sancions aquelles en què la infracció s'ha comprovat. De res serveix imposar sancions, si després no es fan efectives.

Una de les irregularitats més freqüents en molts procediments administratius és la de les notificacions incorrectes. L'Administració només ha de recórrer a la via de la notificació edictal quan hagi fracassat en la notificació personal i això hagi quedat acreditat en l'expedient. Els requisits exigibles per a aquesta acreditació estan fixats en la legislació, i han estat incorporats per la jurisprudència del Tribunal Constitucional i del Tribunal Suprem. Ho hem hagut de repetir moltes vegades; ho hem hagut de tornar a dir en les consideracions sectorialment més rellevants de l'Informe que ara els presento.

La notificació edictal, en definitiva, és un requisit necessari per tal de presumir que una notificació ha arribat al seu destinatari, encara que tinguem la convicció que no ha estat així. Tots sabem que els ciutadans no es dediquen a llegir les relacions de notificacions incorporades en els butlletins oficials. Precisament perquè ho sabem s'ha de procurar no utilitzar habitualment aquest sistema.

La realitat social ha canviat de manera que molts habitatges són buits fins al vespre, en moltes cases de veïns no hi ha persones que es puguin fer càrrec durant la major part del dia de les notificacions. Davant d'aquests canvis, caldrà adaptar la normativa i l'organització administrativa a la nova realitat; el que no es pot pretendre és adaptar la realitat a la normativa o a l'organització de l'Administració.

Un altre problema que hem detectat, localitzat en l'Administració local municipal, és el relatiu a la informació als ciutadans i als seus representants. Aquest no és un problema generalitzat en la majoria dels ajuntaments, però sí que es dona prou vegades com per dir que es dona massa vegades.

L'accés dels ciutadans i dels seus representants a la informació dels afers municipals porta causa del dret

constitucional de participació en els afers públics. En algunes ocasions, s'ha observat una actitud obstructionista d'algun govern municipal que nega, sense cobertura legal, l'accés a determinada informació que els ciutadans o els seus representants, en tasques d'oposició, demanden legítimament.

La major part dels casos que se'ns han plantejat s'haurien pogut resoldre abans d'arribar al Síndic, amb un tarannà de voler solucionar problemes, en comptes de crear-los. A vegades es diu que no es facilita aquesta o aquella informació perquè calen moltes fotocòpies, quan la informació s'hauria pogut lliurar permetent que es prenguessin algunes notes de documents originals. Com altres coses a la vida, és més qüestió d'actituds que de formes jurídiques, però, quan arriba a nosaltres, hem d'aplicar les normes jurídiques.

Ja ens hem referit en altres ocasions, senyores diputades, senyors diputats, a les oportunitats i als riscos que els avenços tecnològics suposen. En aquest sentit, recordin l'actuació sobre la videovigilància, l'any 1996. El tractament automatitzat de dades personals, que permet donar resposta a necessitats d'interès públic, avui ja és tan assumit que no cal posar-ne exemples, però comporta uns riscos per a alguns drets fonamentals dels ciutadans, en especial el dret a la intimitat. Aquests riscos obliguen a extremar les garanties; cal preservar els drets sense renunciar a les possibilitats que la informàtica ofereix.

A finals de l'any passat, es va plantejar públicament en aquest Parlament –ho van tractar en sessió de la Comissió d'Organització i Administració de la Generalitat i Govern Local del 20 d'octubre– la preocupació d'alguns ciutadans respecte a un eventual mal ús de dades personals, especialment sensibles, a disposició de les administracions. El motiu de la preocupació era l'externalització d'aquests serveis informàtics. La privatització de la gestió d'aquests serveis, per ella mateixa, no té per què comportar un minva de garanties per als ciutadans, sempre que s'adoptin les mesures escassos.

En aquest sentit, em plau recordar que el Govern de la Generalitat va acceptar les consideracions que li vam formular en relació amb la privatització del Centre Informàtic de la Generalitat, i les va incorporar en el contracte amb l'adjudicatària. Entre les consideracions citades, el Govern va acceptar estudiar també la conveniència de crear un organisme, amb caràcter d'administració independent, per desenvolupar les funcions que regula l'article 40.1 de la Llei orgànica de regulació del tractament automatitzat de les dades de caràcter personal.

Com han pogut apreciar en la lectura de l'Informe, no ens vam pronunciar sobre la decisió de privatitzar. Això no ens pertocava; ja ho havíem dit a l'Informe de 1995. Sobre aquesta decisió és aquest Parlament, en la seva missió de control de l'acció del Govern, el que hi pot opinar. El que sí que vam fer és vetllar per l'adopció de garanties per conjurar un hipotètic mal ús de les dades. Sabem que cap garantia ho és al cent per cent, però, allí on es poden prendre per preservar els drets dels ciutadans, demanarem que sempre es prevegin i s'articulin.

L'apartat relatiu a la funció pública es caracteritza per les diversitats de qüestions plantejades en les queixes. Aquest any hem volgut destacar alguns assumptes relatius a la policia local i a la policia autonòmica. La causa n'és que ha augmentat el nombre de queixes presentades per persones que volen accedir als cossos i forces de seguretat en aquests àmbits de la policia autonòmica o local. També n'hem rebut de persones que ja s'hi han integrat, les quals discrepen del règim disciplinari que els és d'aplicació.

En relació amb el cos de policia local, com ha estat habitual els darrers anys, s'han rebut queixes relatives a les convocatòries d'accés a les places d'inspector. La normativa assenyalava de forma clara que l'accés s'ha de fer per concurs-oposició lliure. Malgrat això, un any darrere l'altre, els municipis convoquen aquestes places mitjançant un sistema de promoció interna, i incompleixen el que preveu la Llei de policies locals.

També es va presentar una queixa que afecta el règim disciplinari aplicable als integrants del Cos de Mossos d'Esquadra. La Llei 10/1994, d'11 de juliol, de la Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra, preveu quines conductes són qualificables d'infracció. En fer-ho, la Llei qualifica de molt greu qualsevol conducta constitutiva d'infracció penal.

Vista la desproporció produïda per aquesta assimilació de conductes molt diverses, des d'una falta a un delicte, després d'analitzar com es regulava en altres cossos, ens vam adreçar al Departament de Governació, i l'esmentat Departament ens va informar que s'havia iniciat un estudi jurídic per adaptar el règim disciplinari al nou Codi penal.

Com vostès saben prou bé, la Llei 21/1998, de 29 de desembre, ha modificat els articles 68 i 69 de la Llei 10/1994, de la Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra, en relació amb el règim sancionador, modificació que recull les consideracions que en el seu moment vam efectuar.

Prestacions de caràcter personal. Aquest darrer exercici hem destacat una disminució de les queixes plantejades en relació amb el servei militar. Altrament, no han augmentat les relatives a la prestació social substitutòria. Pensem que el procés de supressió de lleva forçosa és el que ha comportat una minva significativa en el nombre de queixes rebudes en aquest apartat.

En el darrer Informe fèiem una valoració positiva de la presa en consideració pel Congrés de Diputats de la Proposició de llei d'objecció de consciència i prestació social substitutòria. Ara hem de posar de manifest l'aprovació de la Llei 22/1998, de 6 de juliol, que va derogar la Llei 48/1984, del 26 de desembre, reguladora d'aquesta matèria. Així, doncs, amb l'aprovació d'aquesta Llei, s'ha posat fi al tractament desigual de la durada del període d'activitat de la prestació social substitutòria respecte de la del servei militar.

Immigració. Una part considerable de les qüestions que es plantegen en l'àmbit de la política d'immigració, concretament del control de fluxos migratoris, són competència de l'Administració de l'Estat. Els aspectes relatius a la integració social de la immigració i la

seva connexió amb les polítiques d'habitatge, sanitat i ensenyament, etcètera, són competències de les administracions autonòmica i local.

La concurrència de competències citada fa que intervinguem directament en els assumptes relatius a la integració social i que remetem els primers, els de control de fluxos migratoris, al Defensor del Poble, i li adjuntem algunes vegades reflexions i consideracions que estimem oportunes. Això darrer no obsta perquè en ocasions, per raó del contingut de l'assumpte exposat en la queixa, procurem establir un contacte àgil entre el promotor i l'Administració competent per raó de la matèria. Hem d'assenyalar que, quan ens adrecem a l'Administració de l'Estat a Catalunya, sempre hem trobat una franca col·laboració i una disposició a solucionar les qüestions plantejades.

En l'Informe, arran de les actuacions en què hem intervingut, trobaran uns breus comentaris sobre el sistema d'informació de Schengen, el Tractat d'Amsterdam, la concessió de visats, les oficines consulars i el contingent, el tràfic d'immigrants, la situació dels polissons, la intervenció directa i puntual de la nostra oficina —a la qual hem alludit—, els centres d'internament i, finalment, l'accés dels estrangers en situació irregular en les prestacions sanitàries.

Penso que la immigració és un dels reptes importants que com a societat tenim plantejats, en la mesura que ens fa evidents diferències racials, culturals i religioses, que ens obliguen a recuperar valors com el de la tolerància davant la diferència. La tolerància, hom dirà que és preferible substituir-la per la fraternitat o per la solidaritat; però ja ens conformaríem que com a tal, com a tolerància, no hi manqués mai.

Però no només això; la immigració ens interroga sobre altres qüestions essencials. Així, els límits admissibles de la desigualtat de drets entre les persones que conviuen en un espai polític.

Doncs bé, en la nostra opinió, sense una substancial equiparació dels drets nacionals i estrangers, no hi ha integració social possible.

Substanciar l'equiparació de drets no vol dir identitat, però tampoc vol dir un abisme de diferència entre el qui té tots els drets i el qui no en té cap. Si, a més, les titularitats respectives de tenir drets o no tenir-los estan repartides en funció del color de la pell, de tenir una nacionalitat o d'unes arrels culturals, el conflicte està servit. Que no és fàcil trobar solucions, ho sabem, però dir que no se'n van trobar perquè era complicat de fer no ens conhortarà gens ni mica, si fracassem en matèria de la cohesió social.

És per això que m'he permès la gosadia d'encoratjar les administracions competents a estudiar les propostes que, des de diferents plataformes socials i d'opinió, es formulen amb vista a aconseguir l'anhelada cohesió. Entre aquestes propostes, n'hi ha de més tècniques —com ara la no-segmentació del contingent, és a dir, que es determini el nombre màxim de persones a les quals es permet entrar a l'Estat en un any per treballar, però sense vincular-les a unes activitats concretes—, i

n'hi ha de més radicals –com ara la supressió del permís de treball.

Estudiar no vol dir necessàriament acceptar, però sí que significa no rebutjar de pla, amb el prejudici que es tracta de propostes tan il·luminades com inviables. Cal articular un sistema que propiciï la immigració emparada per la llei, car l'actual procediment, malgrat el progrés que ha representat el nou Reglament de la Llei orgànica d'estrangeria, de l'any 96, s'ha demostrat inoperatiu a aquest efecte.

En aquest sentit, no només seran necessàries modificacions normatives o de concepte, sinó que també en calen d'organitzatives. S'escau dotar les representacions diplomàtiques d'Espanya a l'estranger amb mitjans suficients per donar resposta, en temps i en forma, a les demandes dels estrangers que s'hi presenten. Igualment, és necessària una adequada provisió de recursos de les oficines d'estrangers en les diferents sotsdelegacions del Govern.

Junt amb aquestes mesures, també en calen de repressives, a fi d'evitar el tràfic il·legal d'immigrants. És per això que hem demanat la tipificació expressa d'aquestes conductes mafioses, per sortir al pas de possibles buits legals.

Em congratula la sensibilitat que van manifestar els grups parlamentaris del Congrés amb diputats per les circumscripcions de Catalunya, als quals vaig adreçar les meves consideracions. En aquest sentit, també em complau assenyalar la total coincidència amb el Defensor del Poble de l'Estat sobre aquesta qüestió.

Moltes vegades m'han sentit dir que he trobat força sensibilitat en el Govern de Catalunya per tal d'afrontar aquest envit de la immigració des d'una perspectiva integradora. Això ha estat així, més enllà de diferències, més o menys profundes, sobre qüestions concretes que he pogut tenir amb algun responsable del Govern –en la sanitat, en l'ensenyament, en els serveis socials. Però em permetran que els digui que el que no ens podem permetre és la improvisació.

Durant anys se'ns ha dit que els serveis d'urgències atendran sanitàriament els immigrants en situació irregular; se'ns ha dit que es farà per raons humanitàries, i sense previsió legal, perquè és molt difícil trobar una altra solució. El més important, és cert, és que no hi hagi desatenció, i en principi no n'hi ha hagut, però convindran amb mi que no té gaire sentit que en qüestió de dies es pugui dotar de targeta sanitària una part del col·lectiu –els infants–, un cop, a una altra comunitat, l'assumpte ha arribat a la fiscalia: si era difícil dotar de targeta sanitària, ho era amb la intervenció de la fiscalia o sense ella.

No vull criticar l'actuació del Departament de Sanitat, perquè, insisteixo, em consta l'interès dels seus responsables, i del seu conseller, per tal d'assegurar l'assistència als immigrants estrangers que ho necessiten, però és una demostració que, a vegades, a tots ens falta un xic d'audàcia. Potser a mi, com a síndic, també me'n va faltar, i no vaig ser prou insistent altres vegades. És per això que en l'Informe d'enguany demanem que es prevegi normativament que es positivitzi el dret dels ciu-

adans estrangers presents en el nostre territori nacional a una certa atenció sanitària, encara que no estiguin en regla amb les normes d'ingrés i residència. Demanem que tinguin assegurades en les estructures públiques i acreditades les cures ambulatories i clíniques urgents o essencials, i incloem en aquesta demanda els programes de medicina preventiva, com a salvaguarda de la salut individual i col·lectiva.

Per acabar aquest apartat, he de dir que, certament, de coses positives, se'n fan. I així valoro com un progrés en la seguretat jurídica l'aprovació de la nova Instrucció 3/1998, de 17 de novembre, de la Secretaria d'Estat de Seguretat, sobre el tractament de polissos. Entre les mesures ja previstes en aquesta disposició, cal destacar la comprovació de l'estat de salut i de les condicions d'habitabilitat i salubritat dels polissos, tant com la verificació de la seva identitat, així com la regulació del procediment a seguir en el cas que un polissó manifesti la seva intenció de sol·licitar asil.

Seguretat ciutadana. Durant l'any passat hem anat seguint el desplegament de la Policia de la Generalitat en els territoris de Girona i Lleida, amb la creació de les regions policials de Ponent i Pirineu Occidental, que han vingut a sumar-se a la regió policial de Girona, ja existent; enguany visitarem algunes comissaries dels Mossos d'Esquadra, per tal de conèixer més de prop el seu funcionament. Igualment, hem observat el desplegament dels destacaments de trànsit, com a conseqüència de l'entrada en vigor de la Llei orgànica de transferència de competències executives en matèria de trànsit i circulació de vehicles, sense que a hores d'ara hàgim rebut cap queixa.

Això ho volia remarcar: no hem tingut cap queixa en aquest sentit. Però sí que hem rebut queixes, en canvi, en relació amb presumptes actuacions irregulars o desproporcionades de la policia autonòmica o de la policia local. Una vegada més hem constatat la dificultat en la resolució de queixes d'aquesta índole, davant la presentació de versions contradictòries sobre els mateixos fets, per manca de proves de càrrec.

No només per aquestes dificultats, sinó per convicció, pensem que el millor remei és una bona formació dels agents en el respecte dels drets dels ciutadans. El paper de l'Escola de Policia de Catalunya ha de ser cabdal en aquesta finalitat. Però, a més de formació, que ens consta que s'està donant des de l'Escola de Policia, també és possible adoptar altres mesures. Així, el reforçament de la cadena de comandament en els períodes en què s'ha constatat un augment de les denúncies de suposades irregularitats. O bé l'establiment de rotació en els torns que eviti perpetuar les mateixes persones en els moments de major tensió, amb el consegüent desgast professional i personal que això suposa.

Penso que, per regla general, l'actuació de les policies a Catalunya s'adequa a l'ordenament jurídic i que les actuacions irregulars són marcadament excepcionals. És per això que he aprofitat l'Informe per instar els governs responsables del seu comandament a actuar amb rigor. Cal esbrinar la veracitat de les denúncies i, si és el cas, sancionar els actes il·lícits que s'hagin po-

gut cometre. Això, sens perjudici de recordar que els mateixos governs han de prestar el suport i la protecció adequats quan els membres de les forces de seguretat siguin objecte de difamacions.

Ordenació del territori i habitatge. Atès que l'any 1998 va finalitzar l'últim Pla d'habitatges, iniciat l'any 1995, ens va semblar que podíem fer alguna reflexió sobre l'aplicació que se n'havia fet. En primer lloc, n'hem de subratllar la seva utilitat, en la mesura que ha permès l'accés al primer habitatge a un segment de la població constituït per joves amb rendes mitjanes.

També hi continua havent famílies amb rendes baixes, amb ingressos insuficients per acollir-se al règim especial, però sí prou alts com per no poder gaudir de les primeres posicions en les llistes d'habitatges de promoció pública, amb la qual cosa passen a les llistes d'espera. És per això que, entre les conclusions que hem assenyalat, hi ha un sector de població de pocs recursos que resta al marge de mesures de foment per accedir a l'habitatge.

Hem constatat una millora notable quant als serveis d'informació i atenció al ciutadà. Vam insistir molt en aquesta qüestió, en la millora de la informació als destinataris del Pla d'habitatges, any rere any –concretament, l'any 1996–, i és per això que em complau molt manifestar que, en aquest aspecte, apreciem un progrés important.

M'ha semblat que hàviem de referir-nos, també, a les famílies afectades per les remodelacions de barris, que han de viure durant anys en condicions indignes fins a poder ser real·lotjades. La remodelació d'una zona d'una ciutat té per objecte millorar les condicions de vida de les persones que hi viuen; per tant, no ho critiquem pas. Més enllà dels desacords puntuals que els ciutadans puguin manifestar sobre les actuacions concretes que s'hi facin, des de la distribució dels usos –tant habitatge, equipaments, zona verda– com fins a la qualitat dels materials que s'utilitzin, la finalitat mereix una valoració positiva.

Ara bé, la demora per raons diverses en l'execució del projecte dona lloc, a vegades, a un creixent deteriorament d'habitatges on viuen les persones pendents de ser real·lotjades. No es tracta de si estaven malament i segueixen estant-ho –en definitiva, per això mateix es fa la remodelació–; és que, si aquesta actuació de «pendent de real·lotjament» es perllonga, les condicions empitjoren, com es posa de manifest en algun cas que nosaltres exposem en l'Informe.

És per això que hem instat les administracions competents, la que efectua la remodelació, a evitar-ho, bé responsabilitzant-se de la conservació dels habitatges desallotjats, bé intentant que els real·lotjaments es produeixin al més ràpidament possible.

Senyores diputades, senyors diputats, ara fa poc més d'un any es va publicar la nova Llei estatal del sòl. En conseqüència, pertoca a les comunitats autònomes adaptar la seva legislació en matèria d'urbanisme. A Catalunya, alguns dels preceptes del Decret legislatiu 1/1990, de 12 de juliol, contrari a allò que disposa la Llei estatal, haurien de modificar-se necessàriament.

El Decret legislatiu esmentat ha estat una eina útil durant aquests anys, però, en tant que es va elaborar amb celeritat abans de la reforma de la Llei estatal de l'any 1990, hi va prevaler més, que un ordre sistemàtic, la traducció literal de la Llei del sòl, de 1976; en conseqüència, respon a un model a hores d'ara desfasat de la realitat urbanística.

És per això que, amb l'entrada en vigor de la nova Llei del sòl, i l'adaptació que cal fer de la normativa vigent a Catalunya, s'ha d'aprofitar l'oportunitat per actualitzar i regular els instituts urbanístics, com poden ser, a tall d'exemple, les entitats urbanístiques de conservació.

Medi ambient. Al llarg de l'exercici de 1998, en matèria de medi ambient, la causa principal de les reclamacions rebudes dels ciutadans han estat, com altres anys, les molèsties per sorolls derivades del funcionament d'activitats i, en ocasions, del comportament incívic d'altres ciutadans.

També hem posat en relleu altres queixes en què se sol·licita la nostra intervenció en relació amb el traçat d'obres amb possibles repercussions ambientals.

Aspectes relatius a l'àmbit dels residus, o en qüestions tan noves com les relacionades amb l'expansió de la telefonia mòbil, també se'ns han plantejat.

M'ha semblat que era convenient comentar-los que hem observat un important increment de les queixes col·lectives, formulades per associacions o conjunts de persones que, afectades pel soroll, han manifestat conjuntament el seu desacord. Es tracta de grups que pretenen expressar que aquesta afectació no és una qüestió subjectiva, o d'índole individual, que només els afecta a ells, sinó que està expressament recolzada per altres ciutadans que es troben en la mateixa àrea d'influència de l'activitat acústicament contaminant. En l'Informe expliquem diferents casos concrets.

En ocasions hem constatat la manca de voluntat política de fer complir la llei, la qual cosa vol dir que s'ha decidit sacrificar el dret al descans, com a concreció del dret constitucional al medi ambient adequat, en l'altar del dret a la llibertat d'empresa. En altres ocasions, en canvi, ens hem trobat amb actuacions diligents de les administracions per tal de conciliar ambdós drets.

Així, per exemple, que l'Ajuntament de Pineda de Mar, durant l'any 1998, autoritzés solament música sense amplificar a les terrasses dels establiments va fer que el nivell de queixes rebudes per música en període d'estiu fos sensiblement inferior al d'altres anys. És precisament amb l'arribada del bon temps que augmenta exponencialment la denúncia de molèsties per sorolls i aldarulls produïts en ocasió de l'activitat nocturna que es desplega en els nuclis urbans de determinades poblacions turístiques. Una de les causes principals n'és la concentració de gent, entrant o sortint dels locals agrupats en certs carrers, de vegades estrets i envoltats majorment d'habitatges.

La característica comuna que s'obté analitzant aquestes denúncies és que el planejament urbanístic vigent admet la compatibilitat d'usos tan dispars com el residencial i el d'activitats recreatives. També ens podem

trobar amb zones sobresaturades per l'excés d'activitats similars en un mateix indret. Per aquest motiu, seria convenient que, per compatibilitzar el dret a la llibertat d'empresa amb el dret al descans i a la qualitat de vida, les ordenances municipals reguessin unes distàncies mínimes, amb l'objectiu d'evitar els efectes acumulatius que ocasiona la concentració d'aquestes instal·lacions.

L'esponjament d'activitats probablement contribuiria a mantenir la tranquil·litat a les vies públiques.

Proveir-se d'una ordenança reguladora dels sorolls, dur a terme campanyes de prevenció pot no ser, encara, suficient. És per això que ens hem permès suggerir fins a sis mesures legalment possibles enfront de les molèsties derivades d'activitats musicals.

Quan la prevenció i la persuasió falla, és necessari, encara que no es vulgui, imposar sancions; aquestes sancions a les infraccions a les quals s'anuen cal que tinguin cobertura legal. Per aquest motiu entenem que Catalunya s'ha de dotar d'una norma amb rang de llei que reguli de manera específica i substantiva la contaminació acústica, salvaguardi el principi de legalitat i tipicitat previst a l'article 25 de la Constitució i que pugui ser desenvolupada pels municipis a partir de les ordenances municipals.

Els avenços tecnològics, als quals m'he referit en comentar el tractament de dades recollides en fitxers informatitzats, des de la perspectiva del dret a la intimitat tenen altres implicacions de seguretat.

El creixement cada cop més important del sector de la telefonia mòbil és un dels motius pels quals, cada vegada més, s'observen, com formant part del conjunt arquitectònic urbà, les estacions base de telefonia mòbil sobre algunes teulades d'edificis. L'increment d'informacions que alerten la població dels possibles riscos que pot arribar a generar per a la salut l'exposició als diferents camps electromagnètics de freqüència industrial és motiu de preocupació.

Si bé no s'ha arribat, en l'àmbit científic, a demostrar una relació directa de causa-efecte entre el fet de viure a prop d'estacions de base i els possibles efectes que això té per a la salut de les persones, el que és cert és que hi ha diversos estudis de conclusions contradictòries, la qual cosa entenem que hauria de comportar l'aplicació de normes de prevenció.

Actualment no hi ha cap normativa a l'Estat que es pugui aplicar per tal de determinar, per exemple, com s'han d'efectuar els emplaçaments de les estacions i les distàncies a respectar respecte a les vivendes. Només tenim coneixement, a l'Europa comunitària, d'una proposta de recomanació presentada per la Comissió al Consell Europeu relativa a la limitació de l'exposició dels ciutadans als camps electromagnètics.

Per tot això pensem que és summament important prestar la deguda atenció a aquest nou món de les telecomunicacions i fixar les normes de seguretat corresponents com a mesura de prevenció per a la salut de tota la població.

Tributària. Tot i que en preparar el discurs de presentació d'una activitat que es repeteix any rere any com és

l'Informe del Síndic en el Parlament, s'ha de procurar no repetir-se, o no repetir-se en excés, em complau poder tornar a dir novament que el grau d'acceptació de les nostres consideracions per part de les administracions, en l'àmbit tributari, es considerablement alt.

En l'Informe fem referència a alguna qüestió una mica més àrida, o si més no que a mi m'ho sembla, com ara la relativa a les transmissions de béns que han estat gravats amb l'impost sobre el valor afegit i que després es graven amb l'impost de transmissions patrimonials. Més enllà de la complexitat que això té i del dret legítim d'una administració, en aquest cas la de la Generalitat de Catalunya, a exigir un tribut cedit quan es merita, cal articular mecanismes i clarificar el que faci falta per evitar supòsits de doble imposició.

En l'Informe a aquest Parlament corresponent a l'any 1994 ja vam exposar una actuació d'ofici en relació amb els problemes patits per persones que venien el seu vehicle i que, malgrat haver deixat de ser, de fet, titulars del vehicle, davant la prefectura de trànsit corresponent continuaven essent-ne considerats titulars perquè el comprador no havia complert els requisits legals que la norma l'imposa. Això ocasionava als afectats un seguit de repercussions d'ordre econòmic del tot injustificades, com ara l'obligació de pagament d'impostos, quan no se n'és subjecte passiu, o de multes, quan d'aquell vehicle, en ocasions, fa anys que no se'n té la possessió real. Hem de valorar positivament que a finals del passat desembre s'hagi modificat el Reglament general de vehicles, que regula el canvi de titularitat en el registre de vehicles enfront de la inactivitat de l'adquirent.

Finalment, m'he permès cridar la seva atenció sobre el fet que en l'àmbit de la imposició de contribucions especials cal complir la Llei, cosa que amb caràcter general ja fan les administracions locals; però, en ocasions, no n'hi ha prou de complir-la. A vegades ens hem trobat que l'Administració no ha tingut prou en compte que l'ordenació i dels tributs s'ha de fomentar no només en els principis de justícia, de generalitat, igualtat i progressivitat, i equitativa distribució de la càrrega tributària, sinó també en la capacitat econòmica dels subjectes passius.

La titularitat dels béns immobles utilitzats com a habitatge propi, amb un valor nominal d'alguns milions de pessetes, no assegura per ella sola la capacitat d'atendre unes obligacions tributàries amb uns quants centenars de milers de pessetes. A vegades, fer-hi front exigiria la realització –per venda– de l'immoble. Segurament a vostès, senyores diputades i senyors diputats, algun ciutadà també els ha vingut a trobar per exposar-los aquest problema.

Quan se'ns planteja un cas així no podem instar l'ajuntament afectat que esmeni una actuació que s'ajusta a la llei. Malgrat això, sí que li suggerim que sotmeti la quota resultant a ingressar pel contribuent a un test de raonabilitat de la possibilitat de pagar-la i que, si de cas, adopti les mesures de fraccionament i ajornament que permetin liquidar-la. A vegades, però, amb això no n'hi ha prou i el contribuent ha d'optar per vendre l'immo-

ble per realitzar-ne el valor i complir les seves obligacions.

Sanitat. En el capítol de sanitat recordem un fet que és prou conegut per tots vostès. Això és que l'existència de llistes d'espera considerables per intervencions quirúrgiques de determinades malalties afecta molt especialment la gent d'edat avançada. Reconeixem també en l'Informe que hi ha explicacions raonables que justifiquen aquestes demores; bàsicament el fet que, amb uns recursos limitats per definició, la prestació universal d'un servei d'acord amb el principi d'igualtat comporta llistes d'espera. Però, reconegut això, no podem negligir que el dret del malalt, de terminats malalts, a ser atès amb agilitat no és efectiu com caldria.

Per tal que ho sigui, probablement, el que calen són més recursos; la qüestió és si en podem disposar; però, en tot cas, pot ajudar a avançar en la integració dels sistemes d'informació de demanda de serveis. També pot ser útil desenvolupar –com hem assenyalat en altres informes– alternatives més eficients a l'hospitalització. Totes dues línies de treball se segueixen pel Servei Català de la Salut; periòdicament caldrà verificar la seva efectivitat. Això és responsabilitat del Govern en primera instància i de vostès en segona; les dades que recollim pretenen ser una col·laboració a la seva tasca a aquest efecte.

Cíclicament es pateix un col·lapse dels serveis d'urgència. Aquesta situació requereix una anàlisi objectiva que és difícil demanar als pacients. Pensem que en aquesta qüestió s'hauria de valorar l'exactitud de la percepció de la urgència dels ciutadans afectats per un problema de salut. No tota percepció d'urgència mèdicament és una urgència. Caldria considerar també si és raonable l'experiència de la rapidesa en l'atenció que té el malalt. Posant un exemple; això és com respondre a la següent pregunta: una primera visita per grip en un servei d'urgències es pot considerar que és una demanda satisfactòriament atesa? Segons quin temps s'hagi esmerçat per atendre-la. Però: quins temps és aquest? Recordin la referència que altres anys hem fet a la necessitat de fixar estàndards de qualitat en els serveis públics.

Junt amb la percepció d'urgència i l'expectativa del pacient també cal tenir present que una major intensitat de demanda d'assistència en determinats moments com a conseqüència d'una passa prou generalitzada de determinada malaltia impliqui un augment de temps d'espera per ser atès.

Però al costat de tot això, que no s'ha d'ignorar, també cal considerar altres circumstàncies. Així, per exemple, l'adaptació de l'atenció primària encara no reformada a l'acció necessària de contenció de les urgències.

En general cal analitzar les causes estructurals del desbordament dels serveis quan són imputables a les mancances de la xarxa sanitària, com ara la limitació existent dels centres d'atenció continuada, qüestió a la qual ja ens referíem en el darrer Informe. Si els moments crítics de les urgències es donen a l'hivern, fóra bo preparar-nos per a la propera gelada durant l'estiu, igual com els focs de l'estiu, diuen els qui hi entenen, es co-

mencen a apagar amb la prevenció que es fa quan fa fred.

Finalment, en aquest capítol de sanitat vull referir-me a l'article 255 del Codi de família, aprovat per aquest Parlament el passat mes de juliol. Com recordaran, aquest precepte estableix que, cada dos mesos, l'òrgan judicial competent ha de revisar la situació de la persona internada amb autorització judicial. Si aquesta obligació es compleix, millorarà la protecció dels drets dels interns; però hem de recordar que quan el termini legal era de sis mesos, segons el Codi civil, no pas sempre es complia.

En relació amb els malalts psiquiàtrics, també donem compte de les visites efectuades en els recintes de Torribera, de Santa Coloma de Gramenet i de la Unitat d'Hospitalització Psiquiàtrica de Santa Maria, de Lleida. Totes dues instal·lacions assistencials han merescut, en general, una valoració positiva.

Consum. Em referiré tot seguit al capítol de consum, en el qual continua augmentant el nombre de queixes que rebem. Això demostra la conscienciació que avui té el ciutadà com a consumidor i com a usuari. No obstant això, pensem que aquesta conscienciació és, si em permeten l'expressió, imprecisa. És a dir, el ciutadà reclama intuït que té algun dret, però no sap ben bé quin dret és, de quin dret es tracta, ni tampoc coneix com protegir-lo i davant quin òrgan tutelar l'ha de postular. D'una banda, la dispersió normativa en matèria de consum i, de l'altra, el nombre d'instàncies amb funcions de tutela i amb confluència de competències són la causa d'aquest desconeixement. En aquest Informe tornem a insistir sobre la necessitat que l'Administració precisi detalladament al ciutadà les seves competències i l'orienti en la via adequada per satisfer els seus interessos.

Altrament, en l'Informe recordem que l'any 1994 ja vam recomanar que el Govern de la Generalitat regulés les condicions objectives en què es pot exercir el dret d'admissió. Aquesta regulació, en desenvolupament de la Llei sobre policia de l'espectacle, activitats recreatives i establiments públics, de l'any 1990, no s'ha publicat fins ara. Cada cop que una notícia en els mitjans de comunicació ens alerta d'un conflicte a l'entrada o a la sortida d'un local d'esbarjo ens ve a la memòria que aquesta actuació està pendent.

Una de les dades que el Departament de Governació ens ha portat en la informació que teníem pendent d'estudiar en el moment de concloure la redacció del nostre Informe, relativa a l'actuació sobre el dret d'admissió i la seguretat privada, ha estat que el període de gener a març d'enguany s'havien inspeccionat 186 locals i s'han aixecat 178 actes. D'altra banda, en el *Diari Oficial* del 16 d'abril s'ha publicat finalment l'edicta que sotmet a la informació pública, durant el termini de vint dies hàbils, el projecte de decret. Totes dues actuacions, cal valorar-les positivament.

Som conscients que la mera aprovació d'una normativa no fa desaparèixer els problemes com per art d'encanteri, però sí que tenim una certa confiança que poden reduir-se els problemes amb una regulació ade-

quadra i amb l'exercici sovintejat de les competències de control que l'Administració ostenta.

Altrament, en les queixes que hem tramitat en relació amb les empreses subministradores de serveis públics, hem constatat que la diligència de les empreses subministradores a atendre les reclamacions per facturació serveix sovint per determinar l'origen d'una facturació excessiva. Per tant, centrem la nostra actuació a convèncer aquestes empreses que dotar-se d'aquests mecanismes àgils i eficaços de reclamació és la millor i més barata de les propagandes.

Si parlem de serveis públics, hem de fer també una referència a l'aigua potable. Com hauran observat, arran d'una queixa de finals de l'any 97, hem estudiat la temàtica del canvi de sistema de subministrament per aforament al sistema de lectura per comptador. És una actuació centrada a la ciutat de Barcelona, però les conclusions de la qual són extrapolables a la resta del país. Els sistemes d'aforament han quedat ja obsolets; aquell sistema no planteja tan sols problemes en la potabilitat de l'aigua, sinó també altres de relatius a l'estalvi, especialment important en temps de sequera com l'actual, i la impossibilitat de fer servir aparells electrodomèstics com ara les rentadores, que necessiten un flux d'aigua determinat.

En l'Informe fem una relació detallada de les mesures de foment que s'han articulat des de l'any 1986 per promoure el canvi de sistema; mesures positives que ha ajudat a disminuir el nombre d'aquells antics contractes. Segons ens indica la Societat General d'Aigües de Barcelona, el nombre d'habitatges subministrats per aforament durant els darrers vuit anys ha disminuït en més de 35.000, però el 31 de desembre de 1997 encara n'hi havia més de 65.000 de servits pel sistema antic. Nosaltres hem de reclamar que aquestes mesures es facin extensives al màxim nombre d'usuaris. Per tant, atesos els resultats, encara insuficients, caldria plantejar-se si s'han de modular d'una altra manera.

Treball i pensions. En el capítol de treball i de pensions incloem les queixes i actuacions d'ofici tramitades durant l'any 1998 en relació amb el dret al treball, la protecció contra l'atur i les incapacitats, com també sobre el règim públic de seguretat social.

Així, s'hi inclou la problemàtica relativa a les administracions de Treball i Seguretat Social.

Pel que fa a les entitats gestores d'àmbit estatal –com l'Institut Nacional d'Ocupació, l'Institut Nacional de la Seguretat Social–, la tramitació de les queixes la fem en col·laboració i coordinació amb el Defensor del Poble de l'Estat.

Quant a la gestió per part del Departament de Treball en l'exercici de les seves competències, actuem directament.

En matèria de Seguretat Social, s'ha apreciat els darrers anys una notable millora en la gestió de les prestacions per part de l'Institut Nacional de Seguretat Social. Han continuat, però, les queixes, sobre les pensions de mort i supervivència, sobretot de persones excloses de les prestacions de viduitat.

Hem actuat d'ofici en relació amb el control del dret a percebre els complements per mínims, en coordinació amb el Defensor del Poble, a instància d'un membre d'aquesta cambra.

D'altra banda, em complau dir que s'ha resolt la problemàtica, objecte de la nostra intervenció, de la pensió de jubilació dels sacerdots i religiosos i religioses secularitzats.

En relació amb les consideracions més rellevants, diem que el sistema públic de pensions hauria de fixar una pensió mínima, ja sigui de jubilació, invalidesa o viduitat, que tendís progressivament al salari mínim interprofessional. No és una afirmació gratuïta, en la mesura que el treball dels serveis socials detecta persones que són pensionistes i que no disposen d'altres ingressos que la seva pensió i que viuen en situació de pobresa. La pensió mínima de Seguretat Social de jubilació, sense cònjuge a càrrec, amb seixanta-cinc anys, és de 56.990 pessetes el mes; la pensió del SOVI és de 40.750 pessetes el mes –ambdues per catorze mensualitats. Penso que tampoc és una afirmació demagògica, en tant que reconeixem que és un determini gens fàcil de fer-lo realitat.

En aquesta línia de progrés social, valorem positivament la modificació operada als articles 174 i 176 de la Llei general de la Seguretat Social, que ha rebaixat a quinze anys el període mínim de cotització en el cas que el causant de la pensió no estigués en situació d'alta.

En l'Informe anterior ens vam referir a la utilitat dels projectes que combinaven la formació i el suport social, un paradigma del qual és la Llei de renda mínima d'inserció. Però també vam recalcar la utilitat de les empreses d'inserció, amb experiències rellevants a França i a Itàlia, sense cap reconeixement legal en el nostre país, les quals ja funcionen, en forma de cooperatives, formant i adaptant els treballadors al seu lloc de treball.

L'any passat ja reclamàvem aquesta normativa, i hi hem insistit perquè es defineixin i es reconeguin les esmentades empreses, com també la relació laboral especial que ha d'unir els treballadors amb aquestes. En aquest Informe trobaran també una modesta aproximació a aquesta qüestió. Com exposen en aquest Informe, el fet que les empreses d'inserció treballin, per definició, amb un segment de mercat de treball que no és ni el més qualificat ni el més productiu i que, quan assoleix la qualificació o la productivitat, diríem, «normalitzada», marxa, deixa l'empresa, perquè s'ha aconseguit l'objectiu d'inserció, també s'ha de tenir present.

Aquesta darrera circumstància justifica, en la nostra opinió, un tracte discriminatori en positiu a favor d'aquestes empreses. En tot cas, el que no té justificació és que el tracte sigui discriminatori en negatiu; és a dir, el que no pot ser és que aquestes empreses es basin només en l'esforç dels seus gestors.

Per tant, cal buscar mesures que, adaptant el treball a les necessitats i capacitats de l'individu, facin viable l'empresa i el treball generat amb la corresponent inserció laboral de les persones excloses.

Avui celebrem la Diada de la Seguretat i la Salut en el Treball. L'any passat, a Catalunya, es varen enregistrar

més de 151.000 accidents de treball amb baixa, i més de 3.000 malalties professionals. No puc acabar la referència a l'àmbit del treball sense insistir que cal desplegar una política preventiva i fomentar el compliment de la normativa de prevenció de riscos laborals, normativa, a hores d'ara, actualitzada.

Serveis socials. Fa una estona els parlava dels serveis socials, en dir que havíem detectat situacions de pobresa en persones que vivien de la seva pensió. El que acaba de comentar en relació amb les empreses d'inserció està a cavall dels àmbits de treball, pensions i de serveis socials. En definitiva, un i altres són complementaris, i la seva eficàcia, en vista a procurar una societat cohesionada, depèn, pel que fa als poders públics, del marc normatiu, de l'encert de les polítiques que es dissenyin i dels recursos que s'hi destinin.

Malgrat que la Llei reconeix unes prestacions o serveis socials als ciutadans, en la majoria dels casos la seva percepció efectiva continua subjecta a les disponibilitats pressupostàries, ja que, en no configurar-se com a drets subjectius, depenen del desenvolupament econòmic i de l'aprovació dels pressupostos anuals.

Es pot dir que la configuració d'un dret subjectiu de caràcter social per part d'una llei, com ara el dret a una pensió en arribar a determinada edat, també està condicionada a l'economia del país. Si un estat estigués en fallida econòmica, ni una previsió constitucional garantiria el pagament d'una prestació.

Que, si no es tenen recursos, de poc serveixen les lleis, dissortadament s'ha fet palès en les situacions de crisi que han afectat durant l'any 1998 determinats estats del món. No serveix de res dir que es destinarà un tant per cent del pressupost a sanitat, si aquest pressupost no es pot quadrar.

Tot amb tot, s'ha de manifestar que no és indiferent que una prestació estigui reconeguda o no ho estigui, legalment, com a dret subjectiu.

Si reduïm a l'absurd l'afirmació que, en definitiva, tot depèn de la marxa de l'economia, no caldria que els parlaments aprovessin lleis de Seguretat Social. Crec que tots convidem que sí que cal que s'aprovin. Aquesta és, pràcticament, l'única consideració de concepte o més general que faig en el capítol de serveis socials.

En l'Informe que els presento no he tornat a repetir consideracions ja efectuades en anys passats, com ara les relatives a la necessitat de conjuminar la lluita contra l'exclusió i la reducció del dèficit públic, de l'Informe del 1996, o les que vaig plantejar-los en el Llibre segon de l'Informe de 1997, que vam dedicar a l'exclusió social. En definitiva, aquestes reflexions generals ja consten en el *Butlletí Oficial* d'aquesta cambra, i a elles em remeto, en tant que considero que encara tenen vigència.

En les qüestions més concretes, en els casos que hem rebut, observaran una certa repetició de situacions i d'afirmacions ja exposades altres anys. D'això de la repetició no s'ha de deduir que les coses vagin pitjor,

però sí que els problemes persisteixen, encara que els subjectes afectats puguin haver canviat.

Em referiré molt succintament a persones amb discapacitats, a gent gran i a malalts mentals.

Pel que fa als problemes que afecten els discapacitats físics, les administracions estan, sens dubte, més sensibilitzades que uns anys enrere. Però aquesta sensibilitat, aquesta receptivitat, s'ha de traduir a adaptar a les possibilitats d'aquestes persones tant la via pública com els edificis públics, i intentar facilitar-los també el transport.

Quant a la gent gran, tenim oberta una actuació d'ofici en relació amb els membres d'aquest col·lectiu que viuen sols. La preocupació que ens va exposar un diputat d'aquest Parlament per aquestes persones grans que viuen soles i que estan en situació de necessitat, que tenen dret a rebre ajuts dels serveis socials i que no els demanen perquè desconeixen que existeixen i que hi tenen dret, o bé perquè els fa vergonya demanar-los, la varem fer nostra, i vam iniciar aquesta actuació. Vam iniciar la present actuació per informar-nos sobre aquestes qüestions, i ens vam dirigir a persones i entitats privades i de les administracions públiques que treballen en l'àmbit de la vellesa i dels serveis socials. Tot i no estar conclosa l'actuació, en l'Informe tenen algunes conclusions provisionals.

Una d'aquestes conclusions provisionals és que el propi domicili és l'entorn més natural i el que proporciona més elements d'identitat i intimitat, i impedeix que es trenquin les relacions amb la xarxa de suport, és a dir, la família, amics, veïns i comunitat. Per un altre costat, en principi, econòmicament aquest sistema de vida és més barat per a l'erari públic que altres opcions d'atenció.

Per tot això entenem que les administracions competents han de fer esforços encaminats a potenciar els recursos en el servei d'ajut al domicili, no només prestant un servei personal, sinó millorant les condicions d'habitabilitat d'aquests domicilis –recordin el que he comentat fa un moment sobre els pisos sense aigua corrent a la ciutat de Barcelona. L'atenció domiciliària ha de ser el primer graó d'una sèrie articulada d'opcions de serveis integrats en una xarxa d'atenció. En conseqüència, caldria esgotar al màxim les seves possibilitats, davant d'altres opcions d'atenció.

Però tot això no ens pot fer caure en la utopia de negar-nos a les solucions institucionals, ja que hi ha necessitats –especialment les de greus incapacitats físiques o psíquiques, o l'absència d'autonomia– en què cal una atenció personalitzada sociosanitària en institucions especialitzades.

Moltes de les qüestions tractades en l'Informe afecten la gent gran. Enguany, el 1999, celebrem l'Any Internacional de la Gent Gran. Aquesta circumstància hauria de ser un estímul per tal d'incrementar les accions per millorar el seu benestar.

En el capítol de sanitat m'he referit a les malalties mentals. Doncs bé, en aquest de serveis socials he d'insistir en la necessària col·laboració, estreta col·laboració,

que hi ha d'haver entre els recursos socials i els sanitaris. No sóc original; ja ho hem dit altres vegades, ja ho vaig dir els darrers anys, però repetiré que la psiquiatria hauria de ser un component més, i d'especial importància, en les estratègies d'inserció d'una part del col·lectiu dels exclosos socials.

Com a conclusió podríem dir que els serveis socials i les seves prestacions han permès oferir un ventall més ampli d'alternatives personalitzades de reinserció. Els progressos són considerables, però, tot i això, l'esforç realitzat, tant tècnic com de recursos, encara és insuficient.

Infants. Altrament, l'any 1998 ha estat el primer any natural, sencer, de l'actuació de l'adjunt per a la defensa dels drets de l'infant. Amb el seu treball hem reforçat l'atenció preferent que, com és sabut, i volem dir-ho, sempre ha mostrat la institució per als infants. Les queixes, no obstant això, ens vénen dels adults, i fins a un cert punt és natural, ja que l'adult és encara l'intermediari entre l'infant i la societat organitzada.

L'article 12 de la Llei que regula la institució del Síndic diu clarament que tothom s'hi pot adreçar, i que no hi és cap impediment, entre altres situacions, la minoria d'edat del subjecte. Però qui acut a nosaltres són majoritàriament els pares, de vegades algun professional de la infància i, molt excepcionalment, en un sol cas, aquest 1998, un grup d'adolescents.

Semblaria que la Convenció de les Nacions Unides, aprovada ja fa quasi deu anys, i prou recollida en les lleis internes, hauria d'haver canviat aquesta tendència. I no és així. Els drets dels infants continuen sent indirectes i condicionals. Semblen, més aviat, drets dels pares, o, més exactament, drets dels infants que s'exerceixen a través d'ells.

Per això en els apartats sobre infants i ensenyament insistim en la necessitat de planificar i intensificar la difusió del text de la Convenció, de cara als mateixos infants i dels professionals que s'ocupen directament de la infància, especialment els mestres. Per aquest motiu ens congratulem que aquest Parlament hagi publicat el text íntegre de la Convenció. Aquest any, com hem dit, en farà deu que les Nacions Unides van aprovar aquest text bàsic. Tenim coneixement d'algunes iniciatives per fer-lo conèixer millor. Nosaltres, el Síndic, hi volem contribuir per recomanar que s'emprenguin accions per difondre'l.

Es comprèn, d'altra banda, per tot el que deixem dit, que en l'àrea d'infants prenguin especial relleu les actuacions d'ofici. Ens ajudaria molt en aquestes actuacions disposar d'un estudi sobre l'estat de la infància a Catalunya; un estudi que no es referís tan sols a la infància en risc, sinó a la infància en general, a fi de tenir una visió global d'aquest grup social. És una responsabilitat, ens sembla, del Departament de Justícia, que té les competències de planificació en aquest camp.

Volem referir-nos a una actuació d'ofici que, iniciada l'any 1997, ha tingut la seva plena realització l'any 1998, i que ha fet patent un singular interès que socialment se sent per la infància. Ens referim a l'elaboració

d'un protocol que ha abordat el tractament judicial dels infants abusats sexualment. Per a l'elaboració d'aquest protocol hem comptat amb l'experiència i la col·laboració del Servei d'Assessorament Tècnic i d'Atenció de la Víctima.

A fi d'evitar la doble victimització d'aquests infants, el protocol fa tota una sèrie de propostes, que poden llogir en l'Informe, i que només podran assegurar-se, a la llarga, mitjançant reformes legislatives. Tot amb tot, de moment, i donat l'ampli consens que reflecteix, pot constituir una bona eina de sensibilització i de promoció d'usos forenses favorables a l'interès de l'infant.

La situació dels que s'anomenen amb l'eufemisme «infants i adolescents magribins no acompanyats» és una altra actuació d'ofici encara en curs, però que volem també destacar, pel ressò que socialment ha produït. Semblava que nosaltres no havíem de tenir infants del carrer. És un fet que, com lleialment reconeix l'acord interinstitucional que enumera els propòsits formulats per fer-hi front, posa a prova el nostre model d'atenció a la infància. La impressió és que no es tracta d'un problema passatger, sinó que anirà en augment, no sols en el nostre país, sinó a tot Europa, i per al qual ens hem de preparar.

D'altra banda, de sempre ha estat una preocupació nostra conèixer els recursos actuals del nostre sistema de protecció a la infància: des de la ràtio de situacions individuals d'infants amb alt risc social que tenen assignats els equips d'atenció a la infància i a l'adolescència –els EAIA–, fins als recursos alternatius per a aquells infants i adolescents tutelats. També les llistes d'espera per accedir a un centre residencial d'acció educativa, o el nombre reduït dels qui són acollits per famílies alienes, recurs, aquest darrer, que encara sembla més teòric que pràctic.

I, finalment, per no estendre'm més en l'àmbit de protecció de la infància, assenyalaré algunes queixes que fan referència a la sol·licitud de vista de l'expedient administratiu, per exemple en casos de declaració de no-idoneïtat dels promotors d'una adopció internacional o de demora en els tràmits per instar una tutela ordinària. Aquestes queixes deixen entreveure la necessitat de potenciar hàbits de resposta a la satisfacció del que se n'ha dit «nous drets administratius», sobretot d'informació i publicitat, i que deriven de la progressiva assumpció per part de l'administració de funcions abans atribuïdes a altres autoritats.

Una situació com la descrita ha de portar a un nou concepte sobre la relació de l'Administració amb el ciutadà. Cal tenir en compte que molts dels usuaris pertanyen a capes socials modestes, poc familiaritzats amb les normes i els usos del procediment administratiu. Tenen dret a conèixer l'estat del seu propi expedient, per bé que els costi desxifrar el contingut i les conseqüències de les resolucions que els afecten, encara que formalment s'indiquin els recursos que tenen dret a utilitzar.

Amb tot i constar-nos l'ingent treball que solen tenir els funcionaris en l'exercici de la seva tasca, i més enllà d'una obligació, ha de ser una prova d'atenció i de delicadesa posar-se en el lloc de l'usuari i revestir els ex-

pedients de les notes d'audiència i d'una transparència compatible amb la confidencialitat que algunes vegades pot ser aconsellable. En definitiva, la qualitat dels expedients ha de redundar en benefici de la mateixa administració.

Ensenyament i cultura. Pel que fa a l'ensenyament no universitari, valorem molt positivament les escoles d'àmbit hospitalari per a la satisfacció dels drets dels infants a l'educació. Es tracta d'un recurs organitzat conjuntament entre el Departament de Sanitat i el d'Ensenyament, que reclama una tècnica pedagògica feta d'una gran capacitat d'adaptació a les diverses edats i situacions dels infants ingressats.

L'actuació d'ofici empresa per conèixer aquesta realitat ha permès visitar totes les existents en els hospitals catalans, que són vuit. Caldria, però, que aquestes escoles s'estenguessin a tots els hospitals que comptin amb una unitat pediàtrica. Els pares recolzen i mostren la seva satisfacció per aquest servei.

Altrament, s'estima que aquest servei es podria millorar pel que es refereix als locals, la diferent dependència laboral i condicions contractuals dels mestres, la formació especialitzada d'aquest, el material que s'hi destina i la consideració que mereix la tasca dels professionals que s'hi dediquen.

Les visites efectuades en aquesta actuació d'ofici demostren l'evolució evidentment favorable que ha sofert el tractament mèdic dels infants malalts, que possibilita que molts d'ells no necessitin un ingrés i, per tant, puguin estar en els seus respectius domicilis. Es tracta sovint, però, de malalties de llarga durada i, aleshores, l'únic recurs de què disposen els pares consisteix en un ajut, de fet graciabla, ja que s'atorga en forma de subvencions, que depenen de les disponibilitats pressupostàries del Departament d'Ensenyament. Estimem que aquests ajuts s'haurien de regularitzar, i fins estendre's a l'etapa preescolar, ja que socialment hi ha prou sensibilització per considerar-la un període elemental en la formació de la persona.

He de manifestar la meua preocupació per la manera d'aplicar el Decret de drets i deures dels alumnes, ja que, a partir d'expedients disciplinaris formalment correctes, dona lloc a moltes expulsions d'alumnes. Estimem que una formació especialitzada del professorat, per exemple, en tècniques de mediació podria pal·liar molts d'aquests casos. Perquè no podem oblidar que les expulsions temporals poden atemptar contra el dret a l'educació.

La reforma educativa, vàlida en els seus plantejaments, fa viure, en el moment de portar-la a la pràctica, un inevitable període d'incerteses, que afecta tant els professors com els alumnes. Les relacions entre aquests dos col·lectius poden esdevenir innecessàriament tibants si no es té la preparació i els recursos adequats. Famílies i nois es queixen de no ser escoltats. Sense que es pugui parlar d'irregularitats en la tramitació dels expedients disciplinaris, preocupa l'aplicació i la interpretació del Decret sobre drets i deures del alumnes dels centres de nivell no universitari, sobretot si els nois i noies pertanyen a mitjans socials desfavorits, per als

quals l'escola pot ser un dels seus pocs espais normalitzats.

Ensenyament universitari. Pel que fa a l'ensenyament universitari, aquest any volem destacar la interpretació en excés restrictiva que s'ha fet per atorgar l'exempció de matrícula als integrants de famílies nombroses i la manca d'exempció per als estudiants de formació professional que han obtingut resultats excel·lents en els estudis previs a l'accés a la universitat. En aquest sentit, estem pendents de conèixer si en la normativa de matriculació per al curs 1999-2000 s'atendrà la nostra recomanació de gratuïtat als alumnes de formació professional amb aquesta qualificació d'excel·lent.

Destaquem, igualment, les queixes relatives als estudis del tercer cicle que fan palesa la necessitat d'una millor regulació d'aquests estudis per tal de garantir els drets dels alumnes, qüestió a la qual ja ens havíem referit l'any passat.

Finalment, aprofito el comentari breu d'aquesta secció en l'Informe per fer avinent la fluida relació que mantinc amb els síndics de greuges de les universitats catalanes.

Normalització lingüística. Passo a continuació a l'apartat de normalització lingüística. La major part de les queixes rebudes són de denúncia per la manca de respecte de les administracions al dret d'opció lingüística del ciutadà que demana a l'Administració que usi una llengua que no és la d'ús habitual en aquesta Administració.

D'altra banda, hem volgut destacar la qüestió relativa a l'ús del català en l'àmbit del Registre Civil, ateses les dificultats que alguns ciutadans han exposat per fer-ne ús en aquest àmbit.

En l'anàlisi de les queixes que hem rebut en relació amb els drets lingüístics, hem pogut observar com aquesta qüestió sovint ha tingut, tant per part dels ciutadans com per part de les administracions públiques, un tractament que no s'ajusta als paràmetres de normalitat en què es basen les relacions entre el ciutadà i l'Administració.

Si en relació amb altres drets del ciutadà, la simple al·legació del dret comporta o bé un canvi de criteri per part de l'Administració, o bé un intent de fonamentar la manca de reconeixement del dret, en l'àmbit de la normalització lingüística les diferents administracions reaccionen sovint de forma menys raonable a les peticions de reconeixement d'aquests drets formulades pels ciutadans. En no pocs casos, es provoquen conflictes sense cap base jurídica, i que es podrien haver estalviat perfectament.

Davant d'aquesta situació, he hagut de recordar que el dret del ciutadà a usar una determinada llengua en les seves relacions amb les administracions és un més dels drets del ciutadà i ha d'ésser objecte del mateix tractament i respecte que la resta dels drets reconeguts. L'Informe il·lustra amb exemples les dificultats que troba el ciutadà per a l'exercici dels seus drets lingüístics o la manca d'actuació diligent per part de l'Administració.

Em complau indicar que la problemàtica relativa a la possibilitat de complimentar la sol·licitud del DNI en llengua catalana sembla resolta, arran de la darrera informació que he rebut de la Delegació del Govern a Catalunya.

Pel que fa al Registre Civil, hem incorporat en l'Informe les nostres consideracions, a les quals em remeto. Com a conclusió, entenem que, vigent la Llei de política lingüística en matèria d'inscripcions i certificacions, s'ha d'interpretar el bloc de legalitat —és a dir, la legislació del Registre Civil i la Llei de política lingüística— de conformitat amb allò que es deriva de la Constitució i l'Estatut d'autonomia de Catalunya, en el sentit que, si més no, el ciutadà que demana que li sigui emesa en català una certificació literal del contingut del Registre Civil, hi té dret.

Cultura. Totes les queixes en matèria de cultura durant l'any 1998 s'han referit a qüestions relatives al patrimoni cultural, especialment per incompliment del deure de les administracions de protecció i difusió d'aquest patrimoni. Hem hagut d'insistir que aquestes obligacions de protecció i de difusió són, òbviament, majors quan l'Administració és titular del bé. Ho hem intentat il·lustrar amb un parell d'exemples.

Justícia. L'àmbit de justícia concentra un nombre considerable de les nostres actuacions, tot i les nostres limitades competències. Vull destacar, novament, la col·laboració que hem trobat en els òrgans jurisdiccionals als quals ens hem adreçat, i molt especialment en el president del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya.

La queixa més reiterada en relació amb la justícia és la lentitud. Les causes de la lentitud són diverses i han estat diagnosticades pels mateixos òrgans del govern de la magistratura. Entre aquestes, no és la menor la insuficiència de mitjans materials en alguns òrgans jurisdiccionals i les mancances de personal en l'oficina judicial. Penso que la lectura de les memòries de la presidència del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya i del Jutjat Degà de Barcelona de 1998, recentment presentades, són prou expressives i fan una aproximació a la realitat millor que la que jo els pugui fer.

Un parell de referències més. Primerament, vull insistir en la problemàtica viscuda per les persones que pateixen trastorns mentals —m'hi he referit en els capítols, ja, de sanitat i de serveis socials. En l'àmbit de justícia, són tres els aspectes que ens preocupen especialment: l'autorització judicial per a l'ingrés involuntari d'una persona en un centre psiquiàtric, i el seguiment judicial de la seva evolució; l'efectivitat de la defensa de l'incapaç, en particular dels seus béns, que efectua el ministeri fiscal, i, finalment, que la limitada xarxa de suport sociosanitari porti algunes d'aquestes persones, fruit de la seva malaltia, a cometre un acte il·lícit.

Com a darrera referència en aquest apartat, recordar la magnitud del problema de les dones maltractades, i em remeto a allò que he dit en l'Informe.

Acabo la referència al gruix de l'Informe, en el seu voluminós llibre primer, amb alguns comentaris en relació amb el sistema penitenciari català.

Com que fa molta estona que parlo, seré molt breu. Si volen, demà, en el torn d'aclariments, m'hi estendré més. Repeteixo ara, telegràficament, les conclusions derivades de la tramitació de les queixes i de les visites efectuades enguany a les presons de Girona, Ponent, Figueres i Brians.

El sistema penitenciari català presta, en general, una adequada assistència sanitària als interns, els quals, no val a oblidar-ho, constitueixen un grup de població amb problemes d'índole sanitària importants. Fem una valoració positiva. Això no obstant, he de recordar la persistència d'algunes mancances d'infraestructura, com la necessària renovació de la infermeria de la presó de Figueres. Igualment, he recordat la problemàtica dels malalts psiquiàtrics i la necessitat de crear un establiment psiquiàtric penitenciari.

Un altre actiu del sistema penitenciari català és, en general, el tractament que s'hi fa —també ho hem dit força vegades. Però com a síndic em pertoca anar posant peròs: el treball productiu, que té una importància cabdal en el sistema del tractament, no arriba a consolidar un percentatge d'ocupació, durant tot l'any i en tots els centres de penats, d'un 50% aproximadament. Aquest objectiu hauria de ser prioritari.

Finalment, dir que cal resoldre, definitivament, el trasllat de les presons de Barcelona —Model, Wad-ras i Trinitat—; penso que les raons són clares. Entenc que hi hagin dificultats, però no que vagin caient els mandats —municipals i parlamentaris— sense que això s'aconsegueixi.

I, finalment, molt breument, comentar una mica el llibre segon de l'Informe. El 1998 ens va semblar oportú canviar l'enfocament dels darrers llibres segons de l'Informe, sense renunciar a recuperar-los en futures ocasions. Com hem vist, hem fet un petit estudi sobre la problemàtica derivada de l'ús de les motos aquàtiques, analitzant la normativa fins a la data, l'organització administrativa encarregada d'aplicar-la i les mancances d'una i altra, per acabar amb un conjunt de vuit recomanacions. Ens complau que alguna d'aquestes recomanacions siguin expressament compartides per aquest Parlament, que, per acord de la seva Comissió d'Indústria, Energia i Comerç i Turisme del 18 de març passat, va instar el Govern a sol·licitar al Govern de l'Estat que canviï la normativa per exigir una titulació per conduir aquestes embarcacions.

Acabo ja, i ho faig amb les paraules que finalitzen l'Informe en relació amb les motos aquàtiques: «El Síndic de Greuges no vol més que fer palesa la necessitat que els poders públics estiguin amatents als canvis en els comportaments socials susceptibles de generar molèsties, riscos i afectacions d'especial intensitat, en definitiva, sobre tercers, amb vista a prevenir-ne i regular-ne a temps les conseqüències.»

Una contribució del Síndic, senyores diputades i senyors diputats, ha d'ésser facilitar-los a vostès dades que facin possible aquesta previsió. Confio que l'Informe del 1998 els resulti útil a aquests efectes.

Moltes gràcies, i perdonin la durada de la meva intervenció.

La presidenta

Moltes gràcies, senyor síndic. Passarem ja directament a la intervenció dels grups. Vostès saben que el temps màxim per grup parlamentari serà de vint minuts; poden ser una sola persona o més d'un diputat.

Primerament, correspondria intervenir al senyor Xavier Bosch, del Grup Mixt, però, senyor síndic, li he de fer avinent que el senyor Bosch, per un afer personal ineludible, s'ha excusat, i demà serà aquí entre nosaltres. Per tant, passariem directament al Grup d'Esquerra Republicana, al senyor Joan Ridao.

El Sr. Ridao i Martín

Gràcies, senyora presidenta. Senyores i senyors diputats, en primer lloc agrair, com sempre, la compareixença i les explicacions que ens ha facilitat l'excel·lentíssim senyor Anton Cañellas, síndic de Greuges, així també com als adjunts senyor Bartlett i senyor Cots, i al conjunt de les persones que els acompanyen, assessors i assessores de la institució.

Un any més ens correspon als diferents grups parlamentaris valorar el conjunt del contingut de l'Informe de la Sindicatura de Greuges. I vull referir-me, en primer lloc, a un aspecte com és l'estructura, la sistemàtica de l'Informe, que, de fet, manté en essència l'estructura de l'any anterior, i que si té alguna virtualitat, aquesta estructura sistemàtica, és que ens permet evidenciar allò que any rere any l'Informe diu, i és que existeix una autèntica base empírica, a partir de les queixes dels ciutadans, que demostren la transcendència, la importància de les qüestions que en ella es tracten.

Pel que fa a l'estructura, s'organitza l'Informe enguany en dos llibres, dividits en matèries, seccions i capítols, i tot plegat, una vegada més, ens ofereix una amplíssima tipologia de les queixes plantejades pels ciutadans i una visió molt realista del funcionament del conjunt d'administracions públiques actuants a Catalunya.

Jo vull destacar enguany, en tot cas, la incorporació d'un nou annex a la tercera part del llibre primer, sobre la consulta diària, on es dona compte del conjunt d'actuacions del Servei d'informació al ciutadà, així com els canvis que s'incorporen per millorar les explicacions sobre el funcionament d'aquest Servei; una millora que em sembla que contribueix a una exposició formal més acurada i més aprofundida de la tasca del Síndic.

Potser, pel que fa a l'estructura –i és un suggeriment que els faig–, crec que hi ha una excessiva compartimentació, sobretot perquè hi ha algunes polítiques que són interdepartamentals, que afecten àmbits diferents d'actuació –com el tema de la immigració, o el tema de la família, o el problema de la violència domèstica, o la violència de gènere; hi ha qüestions que, òbviament, estan incorporades en l'àmbit dels serveis socials, en l'àmbit de la justícia, en l'àmbit del treball, en l'àmbit de la pobresa i de l'exclusió social...–, i jo crec que de cara a anys vinents, vostès crec que farien bé, penso, d'intentar incorporar aquest tipus de qüestions en un àmbit, diguem, molt més ampli, més genèric, perquè de

vegades tots plegats caiem en un cert reduccionisme quan, per exemple, incorporem un tema tan important com la violència domèstica en l'apartat de justícia, que és cert que és un tema important, però no afecta únicament aquesta qüestió.

Pel que fa a l'estadística o als indicadors, que és molt important per valorar la feina que vostès fan, el Síndic ens informa que va tramitar, durant l'any 98, un total de 3.921 expedients o actuacions, la qual cosa representa un 76%..., un nombre de 76 actuacions més que l'any anterior; és un nombre, en termes absoluts, modest, però positiu. I la majoria d'expedients, ens refereix l'Informe, han estat incoats o oberts a partir de les consultes fetes en el Servei d'informació. Només 59 d'aquestes actuacions van ser a iniciativa de la mateixa institució. El Síndic ja sap que cada any jo insisteixo en la necessitat de posar l'accent en les actuacions d'ofici.

En la seva intervenció ha acabat parlant de la problemàtica de les presons a Barcelona. Jo li poso aquest exemple perquè, després de la situació, diguem, de manca d'entesa o d'acord o diàleg entre dues administracions com l'Ajuntament de Barcelona i el Departament de Justícia de la Generalitat, potser hauria estat bo –sugereixo– que el Síndic s'hagués ofert com a mediador entre les dues administracions. Segurament és una actuació d'ofici que hauria estat o podria ser interessant i important que dugués a terme la institució.

Un any més, pel que fa al percentatge d'actuacions que han estat considerades i acceptades pel conjunt d'institucions afectades, que és d'un 76%, és un percentatge molt notable, molt destacable, i crec que és un valor fonamental de la mateixa institució.

Sap també que cada any, parlant de les mesures organitzatives i de divulgació de la institució, ens referim al tema dels desplaçaments fora de la seu. El seu Informe ens explica que, seguint la dinàmica iniciada ja l'any 96, l'oficina del Síndic s'ha traslladat a diverses ciutats del país. I de fet valorem molt positivament l'esforç fet per la institució, perquè aquesta experiència ens sembla que és positiva. Tanmateix, ens sembla que, en la mesura de les possibilitats, i sempre que hi hagi els recursos necessaris, caldria fer un esforç per sortir, una mica, d'aquesta itinerància testimonial, que, per important que sigui, no comporta una autèntica descentralització de la institució.

I, en aquest sentit, jo fa poques setmanes vaig veure una informació publicada en un diari del País Valencià, en què el seu homòleg de la Comunitat valenciana informava que crearia la subseu a Castelló. Per tant, a la ciutat de València hi ha en aquests moments, òbviament, l'oficina o la seu central de la Sindicatura de Greuges, però se'n crearà una a Castelló.

Jo crec que, si hi ha una comunitat autònoma de l'Estat que en aquest sentit, doncs, ja s'ha avançat, crec que nosaltres, que som pioners, som avançats en aquest terreny, i tenim una institució, doncs, no només centenària, sinó molt arrelada al país, crec que aquest esforç l'hauríem també d'intentar fer, en la mesura del possible.

Pel que fa al tema del vídeo divulgatiu, ens sembla que és una iniciativa molt positiva; ja hem tingut oportunitat de parlar-ne. Tanmateix, a banda de la possible difusió a través de les televisions públiques, privades, televisions locals... —em penso que també és un àmbit important perquè a nivell local, regional, comarcal, també arribem a un espectre amplíssim de gent; tinguin-ho en compte—, crec que hi hauria d'haver un esforç pel que fa a la seva divulgació, sobretot si tenim en compte l'esforç que fan el conjunt d'administracions pel que fa a la publicitat institucional. És una mica penós que el nostre Govern, fins pràcticament l'horitzó de la convocatòria dels successius processos electorals que el nostre Govern i altres administracions —o governs locals, eh?, també—, i que, per contra, malauradament, doncs, la institució del Síndic de Greuges, que té, doncs, els recursos de què disposa, no pugui fer també una ofensiva, també, en aquesta matèria, no?

Per tant, més enllà dels recursos propis de la institució, jo crec que el Departament de la Presidència de la Generalitat també hauria de ser coresponsable a difondre aquesta institució: és a dir, que és una institució vinculada al Parlament, que té autonomia orgànica i funcional, que no depèn òbviament del Govern —faltaria més—, però jo crec que aquí —i ho suggereixo— hi ha una certa coresponsabilitat també a l'hora de divulgar i difondre la institució, i això afecta molt especialment l'àmbit del Departament de la Presidència.

Pel que fa a qüestions concretes del seu Informe, i entrant ja en l'anomenada «Secció d'administració general», voldríem destacar, pel que fa al tema del procediment informatiu, la nostra satisfacció i la coincidència en la necessitat d'informar millor el ciutadà sobre la tramitació administrativa de les denúncies, que de fet és un problema que afecta moltíssima gent. L'Informe parla de la necessària major participació municipal en la determinació dels criteris de fons comunitaris, però tampoc no entra en el detall o en la concreció de quins haurien de ser els mecanismes de coordinació o de participació en aquest sentit. Per tant, jo li formulo una pregunta sobre aquest tema, concretament.

I, finalment, parla també de l'accés dels ciutadans a la informació en l'àmbit de l'Administració local. Per què posa l'accent en l'àmbit de l'Administració local, quan segurament aquesta Administració, creiem nosaltres, és, per ser la més propera al ciutadà, la que pot dispensar o en la pràctica dispensa habitualment més informació, i no en altres administracions d'abast més superior, com la mateixa Generalitat o les diputacions provincials?

Pel que fa al tema de la contractació administrativa, expropiació i responsabilitat patrimonial, coincidim també en la denúncia que fa de les demores, totalment injustificades, en la tramitació d'expedients d'expropiació, que són un autèntic càncer en el funcionament de les administracions públiques que tenen la facultat o la potestat expropiatòria.

En el tema de la responsabilitat patrimonial, absolutament d'acord que no és acceptable la impunitat amb què actuen les diverses administracions per eludir la responsabilitat d'indemnitzar els ciutadans i ciutadanes

pel que fa a un funcionament anòmal d'un servei públic. Ho estem veient cada dia, ara, amb el tema de les infraestructures aeroportuàries.

I concretament, donada l'oportunitat i la vigència d'aquest problema, vostès han... —ja sé que ens estariem referint a un exercici posterior al d'aquest Informe, però segurament l'any passat en devien rebre alguna—, vostès han rebut una certa allau de queixes i demandes pel que fa al funcionament de les infraestructures de Catalunya, especialment el tema dels aeroports? Quin tipus de mesures pensen vostès prendre al respecte? Sobretot perquè oficines d'atenció al consumidor i usuari ja han iniciat algun tipus d'acció al respecte, i creiem que la Sindicatura de Greuges també seria un àmbit molt pertinent per, també, adoptar aquest tipus d'iniciatives.

Jo vull també en aquest apartat agrair-li i aplaudir públicament el coratge i el valor que vostè va tenir en tot el procés d'externalització d'una empresa pública com el Centre informàtic de la Generalitat. Agrair també l'interès que ha posat en l'Informe pel que fa a tot el problema de la privacitat o la garantia de la intimitat en el tractament de dades informàtiques. I la necessitat que vostè planteja de crear un organisme amb caràcter d'administració independent per regular el tractament de les dades informàtiques de la Generalitat de Catalunya és una necessitat compartida, que l'hem plantejat des del Grup Parlamentari d'Esquerra Republicana en aquest Parlament. Tingui's en compte que l'empresa pública Cigesa maneja des de les dades dels seropositius fins a les nòmines dels funcionaris, les dades sanitàries dels usuaris de la sanitat pública a Catalunya, o les dades policials dels detinguts dels Mossos d'Esquadra. Per tant, l'espectre o el ventall de possibles qüestions que cal mantenir, i cal mantenir amb una certa privacitat i reserva, és important, i, per tant, jo l'emplaço a continuar en aquest terreny i, hi insisteixo, saludo molt especialment el coratge que vostè va tenir en aquest procés, donant suport al conjunt de treballadors de l'empresa, però també, en definitiva, al conjunt d'administrats.

En el tema de la immigració, haig de continuar també aplaudint i reconeixent la tasca feta pel Síndic, sobretot el valor i el coratge que ha tingut —i, a més a més, no és que ho constati jo únicament, sinó que ho han fet també els mitjans de comunicació— a l'hora de contradir la postura del Govern, que mantenia i sostenia que hi havia buits legals per intervenir amb voluntat de trobar una solució al problema dels nens immigrants que malviuen en alguns carrers d'algunes ciutats de Catalunya. Vostè no ha tingut cap mena d'inconvenient ni dificultat a l'hora de recriminar que es tracti també des de les administracions aquests nens immigrants com a autèntics delinqüents, i ens afegim i ens unim a les seves demandes pel que fa a la necessitat de considerar aquests menors desemparats com el que són: com a persones i com a menors que reclamen una atenció més important de l'Administració.

Vostè reclama un pla per als menors sense sostre, que és una reivindicació que en aquest Parlament també s'ha plantejat; fa alguns mesos, els diversos grups de la

cambrà vam plantejar un seguit d'interpel·lacions. Aquesta va ser una qüestió que es va incorporar a una proposta de moció que finalment no es va poder transaccionar. Li demano quin nivell de receptivitat ha rebut per part del Departament de Justícia en aquesta reivindicació concreta, en la necessitat d'adoptar aquest pla específic; de la mateixa manera que, quan vostè mostra les seves objeccions –que no són noves, que són, de fet, recurrents de cada any– pel que fa a la necessitat de regularitzar la situació dels estrangers residents a l'Estat, i òbviament a Catalunya, i la necessitat de superar el marc legal o reglamentari derivat de la Llei d'estrangeria, quin nivell de receptivitat també ha trobat pel que fa a l'Administració de l'Estat, pel que fa a la Generalitat de Catalunya, més enllà de les iniciatives legislatives que en aquests moments estan en discussió a les Corts Generals pel que fa a la possible nova llei d'integració.

En l'apartat de la seguretat ciutadana, el síndic ha fet un seguiment, ens informa, del desplegament de la Policia de la Generalitat, especialment pel que fa als destacaments de trànsit, que són una novetat des de fa alguns mesos a Catalunya. En aquest sentit, l'emplacem a continuar-ho fent, sobretot perquè la implantació i el desplegament seran progressius en el conjunt del territori. Però, sobretot, perquè en el seu Informe no ho hem sabut o pogut veure, pel que fa al tema de la coordinació amb altres cossos i forces de seguretat, pel que fa a la presència equilibrada o no en el conjunt del territori –sap que hi ha hagut queixes de molts municipis en el tema de la coordinació. No sé si ja ha intervingut o ha actuat en aquest terreny. I sobretot, també, pel que fa a la presència desigual o no en el territori. Per tant, també, li demanaria alguna precisió en aquest apartat.

El síndic considera, també, en matèria de seguretat ciutadana, que les actuacions irregulars de les policies són molt excepcionals. Aquesta afirmació, amb la qual podem coincidir, perquè, evidentment, no són fets habituals i normals cada dia, coincideix, malauradament, amb un context i amb una conjuntura en què vostè sap que s'han produït amb una certa reiteració actuacions desproporcionades que evidencien un cert excés de zel, una certa manca de professionalitat i, en definitiva, manca de formació –i poso l'exponent de les càrregues policials a la Universitat Autònoma, a Cornellà, etcètera, etcètera. Vostè posa l'accent en el tema de la formació, que és un tema molt important, però, en canvi, no posa l'accent en altres aspectes com la manca de previsió. Vostè s'ha dirigit, o ho pensa fer o en algun moment vostè s'ha interrogat sobre la necessitat que hi hagués hagut una actuació més eficaç, des d'un punt de vista tecnicopolicial? En aquest sentit, ha rebut alguna queixa o ha adreçat alguna comunicació als òrgans rectors d'aquests cossos i forces de seguretat?

En el tema d'ordenació del territori i de l'habitatge, el síndic destaca en el seu Informe –i crec que és fonamental–, quelcom que el nostre Grup Parlamentari, en l'exercici de la seva activitat, en la seva tasca habitual, ja havia significat en alguna ocasió, i és la manca d'habitatges públics per a famílies de renda baixa, en què es constata que els beneficiaris preferents d'aquests ajuts, d'aquests plans d'habitatge periòdics, quadriennals, a

la pràctica són persones joves de rendes mitjanes. En aquest sentit, sé que el Govern fa poc temps que ha insistit que la seva prioritat per al futur més immediat és potenciar aquest tipus d'habitatges per a gent que té un nivell de renda més precari. Però, m'agradaria, en tot cas, preguntar-li si vostès creuen, a banda de demanar que facin un seguiment i un control d'aquest compromís polític del Govern, si vostès creuen que caldria modificar les condicions, pel que fa al nivell de renda, superfície; els paràmetres que en aquests moments estableixen els successius decrets de l'Estat, per tal de poder ofertar un nombre d'habitatges de promoció pública perquè les rendes més baixes hi puguin accedir.

Pel que fa al tema de la rehabilitació –parlant d'habitatge–, el síndic insisteix en la necessitat de continuar fomentant la rehabilitació d'edificis, per evitar costos posteriors més alts –entenem pel que fa a vides, pel que fa no només a danys materials, òbviament. Sobretot crec que és important, ara que ja ha passat una mica la psicosi, la fallera, que hi va haver fa alguns mesos, fins i tot algun any, després que es van succeir algunes morts molt desgraciades. I en aquest sentit, com el Govern va adoptar algun instrument concret, com el tema de les inspeccions periòdiques i la implementació de l'obligació del llibre de l'edifici, li voldríem demanar si vostè creu que les inspeccions que s'estan fent s'estan fent de forma correcta –no només les que fa la Generalitat, sinó les que alguns ajuntaments, com el de Barcelona, també han fet. I si cal reformar –creu– la Llei de l'habitatge de l'any 91, per imprimir un cert rigor a aquest tema del control de l'habitatge.

En el tema del medi ambient vostè destaca, un any més, el tema de la contaminació acústica. Jo crec que hi ha una novetat que altres anys no... –potser jo no estic ben fixat–, i és la necessitat d'adoptar un marc legal específic pel que fa a la lluita o al combat d'aquest problema tan greu i, fins i tot, la necessitat que alguns edificis adoptin ordenances específiques en aquesta matèria. També voldria preguntar-li, en aquest apartat, si vostè creu que la receptivitat de les administracions sobre la necessitat d'adoptar aquesta normativa és escassa. Què és el que li han comunicat en aquest sentit?

No ho sé, senyor president, de quin temps dispo?

La presidenta

Només de dotze segons, senyor Ridao.

El Sr. Ridao i Martín

Molt bé, doncs, si em permet, acabo de seguida, plantejant un parell o tres de qüestions.

En el tema de la sanitat voldria, en tot cas, fer una única referència al tema de la finalització de la reforma de l'atenció primària i el col·lapse dels serveis d'urgència, que s'ha posat molt en relleu aquest darrer hivern amb el tema de les gripes. Vostè demana, em fa l'efecte, més atenció i una anàlisi més aprofundida per part de la Generalitat. No crec que es pugui culpabilitzar únicament l'usuari o els seus mals costums de col·lapsar els serveis d'urgència hospitalària. També li demanàriem

en aquest cas quins compromisos ha adoptat, en aquest cas, el Departament de Sanitat, pel que fa a noves infraestructures i pel que fa als terminis o a l'acompliment de la reforma de l'atenció primària.

Del tema de treball i pensions, només una..., no tinc temps, en tot cas dir-li el que li volia plantejar. Però, en l'horitzó de la reforma o modificació dels Pactes de Toledo, hi ha temes que absolutament clamen al cel, com el tema de les pensions de viduïtat. Vostè parla de la necessitat de fixar una pensió mínima de jubilació, d'invalidesa o de viduïtat. En el tema de les pensions de viduïtat, vostè sap que, a més a més, és absolutament lamentable i flagrant la situació que es produeix, sobretot pel que fa a la quantia de la pensió. Vostè pensa, en aquest sentit, traslladar a l'àmbit que correspongui, a l'Estat o als diferents grups polítics que estan en el si dels Pactes de Toledo, algun suggeriment en aquest sentit?

En el tema dels serveis socials –i amb això sí que acaba, senyora presidenta– trobem a faltar aquest any una certa insistència en el tema de la consideració dels serveis socials com un autèntic dret subjectiu. Nosaltres constatem que hi ha una involució importantíssima per part de la Generalitat en matèria de serveis socials. Ho és des que va entrar en vigor el règim de contraprestació dels usuaris, el Decret de preus públics, que condiciona, previ el pagament per part de l'usuari, la dispensació d'alguns d'aquests serveis socials; sobretot tenint en compte que un dels àmbits d'atenció dels serveis socials és la gent gran, la gent que disposa de menys recursos i, per tant, és important que vostè s'ocupi i es preocupi de l'atenció a la gent gran, pel que fa a la necessària autonomia d'aquests. Però també és important que es defineixi aquell marc legal que altres anys la Sindicatura ha reclamat, perquè es puguin establir quins drets té l'usuari i quines són, en tot cas, les obligacions de l'Administració. Deixi'm dir-li únicament que, en el tema de la gent gran, vostè posa l'accent en el tema de l'autonomia i, per tant, en la necessitat que la gent gran pugui restar al seu domicili, però no –que encara no ho tenim solucionat– en el tema de la fase prèvia, que és el nombre insuficient de places públiques residencials i, també, en centres de dia –que crec que és un problema molt greu.

I ho deixo estar aquí, encara que tenia altres qüestions, per no cansar les senyores i els senyors diputats.

La presidenta

Moltes gràcies, senyor Ridao. Ara passàrem al Grup Parlamentari d'Iniciativa per Catalunya - Els Verds: té la paraula la senyora Carme Tolosana.

La Sra. Tolosana i Cidón

Moltes gràcies, senyora presidenta. Voldria començar la meva intervenció agraïnt la presència del síndic, dels dos síndics adjunts i de la resta del seu equip, que l'acompanya. I també agrair l'Informe que ens han facilitat, perquè nosaltres compartim plenament allò que en l'inici de l'Informe es diu: que «l'objectiu d'aquest és aportar informació per tal que el Parlament de Catalunya pugui adoptar les iniciatives que consideri

necessàries per garantir millor els drets dels ciutadans i fer possible un funcionament més eficaç i eficient de les administracions públiques en l'exercici de la potestat legislativa i en l'impuls i control de govern». Nosaltres pensem que sí, que l'Informe realment facilita la nostra feina, perquè fa de pont entre la ciutadania i nosaltres, i ens fa veure aquells temes de major sensibilitat social que no tenen resposta adequada o satisfactòria.

Pensem que aquest Informe dona una radiografia dels problemes de la societat. I pensem també que, fins i tot, fa aportacions; l'any passat, el llibre segon era realment substancial, la seva visió que donava del possible, diguem-ne, deteriorament de l'estat del benestar. Enguany ho fa des d'un tema molt sectorial, molt més limitat, però també ens introdueix que les noves realitats i les noves formes de vida comporten nous problemes, als quals cal donar solucions que fins ara no ens havíem plantejat.

Jo voldria fer un comentari respecte a l'estadística. Veiem que es repeteixen les proporcions de la distribució de les queixes i de les actuacions per la temàtica, i que, com sempre, l'Administració general és la que ocupa el primer lloc –les queixes referides o les actuacions referides a l'Administració general. El segon lloc l'ocupa la justícia i el tercer, la sanitat i el consum. Si llavors es fa només en qüestió de queixes i no de totes les actuacions en el seu conjunt, s'altera una mica i ensenyament li pren lloc a la justícia... És a dir, pensem que el que ens fa veure aquesta distribució de les queixes és que està en perill la garantia de drets en la nostra societat. Perquè la utilització dels recursos públics i el funcionament de l'Administració són temes fonamentals com a garantia de drets per a una societat democràtica i una societat que vol ser més justa.

Per tant, nosaltres pensem que la falta d'equitat en la distribució dels recursos o dels drets dels ciutadans, la poca participació i la manca d'informació, la transparència o manca de transparència en allò que exerceix el poder públic i la necessària cohesió social són parts inseparables d'aquestes garanties de drets. I, precisament, en el seu Informe, el que es va assenyalant és que això no es dona o que no es dona amb suficiència, i que l'Administració és incomplidora en aquests aspectes. Hi ha queixes sobre informació; dificultat d'accedir a la informació al voltant de criteris de la selecció per part de l'Administració, i això és manca de transparència.

També es delaten situacions d'indefensió dels més febles. L'apartat d'immigració és impressionant. La justícia, la lentitud i com, a més, afecta sempre els més febles, justament els immigrants, aquesta lentitud o aquesta manca d'informació, o deixa en indefensió els malalts mentals –vostè hi fa una reflexió molt interessant sobre aquest tema–, o en possible indefensió, vaja.

Nosaltres pensem que aquest marc legal, pel que fa a la immigració –com vostè assenyalava– és absolutament negatiu, i, per tant, el que caldria fer és canviar el marc legal de referència, en aquest cas, l'estatal. Però, en qualsevol cas, tampoc l'aplicació d'allò que fins ara és

possible es dona amb l'agilitat i, com vostè deia molt bé, de vegades fins i tot les actituds funcionen com a elements distorsionadors d'aquesta garantia de dret, d'aquesta atenció al ciutadà o d'aquesta atenció a l'immigrant. Nosaltres pensem que això crea indefensió als ciutadans i que els retards en les tramitacions són també un tema d'indefensió.

Pensem que en tots aquests temes hi ha dues coses fonamentals. Una, la minusvaloració del dret de les persones, que sobretot afecta els sectors més febles de la societat, com li deia, i una altra –i a nosaltres ens sembla molt important–, el desprestigi o la devaluació de l'actuació de l'acció pública.

Això ens suggereix una pregunta. Vostè ens diu –i això es repeteix, més o menys, en els darrers informes– que al voltant d'un 71, un 76 –enguany un 76%– de les seves recomanacions són ateses. Aquest 76% té una distribució equitativa entre els diversos àmbits de les queixes o no? Perquè, com que es repeteix sovint la mateixa proporció de moltes queixes del funcionament de l'Administració, moltes queixes al voltant de la sanitat o de la justícia, ens agradaria saber si aquest fer-li cas o atendre les seves recomanacions està decantat cap a uns àmbits o cap a uns altres. Si poguéssim saber-ho. Jo no ho he sabut trobar, a l'Informe; crec que no ho recull.

En qualsevol cas, nosaltres volem valorar del seu Informe, com a molt positiu, que continuï vostè la política de desplaçaments fora de la seu, perquè, ni que sigui tímidament, és una primera..., un primer punt de descentralització, que això és important. També entenem que segurament enfortir mitjans tècnics que el poguessin acostar als ciutadans també afavoririen aquesta sensació de descentralització, tot i que, com dèiem l'any passat, la presència física, la proximitat del ciutadà amb la institució tampoc és banal, i té un altre tipus de valor afegit que no sigui l'accés a través de mitjans tecnològics.

També valorem com a positiu els esforços de divulgació de l'activitat de la institució fets per la pròpia institució, però ens sembla que continua sent poc generosa l'actitud dels mitjans públics, sobretot de la Corporació Catalana de Ràdio i Televisió, la seva col·laboració respecte a la difusió de l'actuació del Síndic, de la institució del Síndic de Greuges.

També valorem molt positivament la col·laboració amb els altres síndics de greuges, siguin de l'àmbit de Catalunya –els de les universitats–, siguin de la resta de l'Estat, o siguin fora de l'Estat espanyol. I aquí em permeto fer-li una pregunta que fa temps que guardo, des de la visita de l'*ombudsman* d'Argentina, que vostè ens va convidar els membres de la Comissió a participar i a debatre amb ell una mica, i era perquè m'ho ha suggerit també, o m'ho ha recordat, la lectura de l'Informe. I era que ell tenia unes competències diferents: vostè només pot atendre les queixes contra l'Administració, i ell tenia un àmbit diferent, podia atendre les queixes respecte a l'actuació abusiva d'empreses privades, sobretot de monopolis. És clar, vostè no rep..., o en rep poques, perquè el ciutadà generalment ja sap que no és vostè qui li pot donar resposta, però en canvi sí que he

pogut comprovar que, malgrat aquesta no-competència del Síndic de Greuges per respondre a actituds o accions abusives de les empreses que funcionen gairebé com a monopolis, en rep algunes. Vostè creu que seria necessari reflexionar o començar a pensar en la possibilitat de canviar l'àmbit de les seves competències, d'ampliar-lo cap a aquest tipus d'actuacions? És una pregunta no..., menor.

També voldria felicitar-lo per dues coses. Una, per la independència de criteri amb què funciona la institució del Síndic de Greuges, i això es veu en les seves recomanacions. I una altra, per la sensibilitat, que a la nostra manera d'entendre queda palesa en les actuacions d'ofici, en la tipologia de les actuacions d'ofici –que, per cert, enguany s'han incrementat de més d'un 10%.

Jo mirava..., m'he destacat les que m'han semblat que il·lustren més aquesta idea que vull dir, de la sensibilitat en l'actuació d'ofici del Síndic: el tràfic il·legal d'emigrants; l'habitatge digne; les dones maltractades; els trastorns mentals i el procés penal; la visita exhaustiva als serveis penitenciaris. I, pel que fa a infància, la visita a tots els centres..., a un gran nombre de centres d'acolliment; la visita al Telèfon de la Infància; la situació dels nois menors magribins no acompanyats; els equipaments d'infància; els videojocs que inciten a la violència, o els centres residencials d'acció educativa per a infants i adolescents, o la manca de seguretat en els parcs públics. I una molt específica, que a mi m'ha semblat molt interessant i molt important, és el dret a l'educació dels infants malalts i el seguit de visites a les escoles hospitalàries.

En el conjunt, la valoració de l'Informe, com li deia abans, és molt positiva, però també la preocupació per aquesta societat, d'una banda, de l'abundància i, d'altra banda, que genera tanta marginació, ens fa pensar que hauríem de fer una reflexió –parlamentaris, síndic i segurament tota la societat– de com incidir encara més per evitar aquesta possible fractura social.

En qualsevol cas, moltes gràcies.

La presidenta

Moltes gràcies, senyora Carme Tolosana. Ara, pel Grup Parlamentari Popular, té la paraula el senyor Jacint Vilardaga.

El Sr. Vilardaga González

Moltes gràcies, senyora presidenta. Senyor síndic, i senyors síndics adjunts, nosaltres, el que voldríem en primer lloc és felicitar la Sindicatura per la radiografia que ens ha presentat de la nostra societat, en la qual nosaltres, després de fer una lectura molt acurada, entenem que pràcticament ha posat el dit a la llaga dels principals problemes de la nostra societat.

No obstant, nosaltres, naturalment, estem aquí per exercir la nostra tasca parlamentària, i lògicament haurem de fer, o de plantejar, algunes qüestions al síndic sobre el tema del seu Informe. Naturalment que hi ha moltes qüestions en les quals nosaltres no podem entrar, perquè, entre altres coses, considerem que la seva correcció i el seu encert, diguéssim, quant a la qualificació,

doncs, impedeix que per part nostra es facin preguntes al respecte.

Però sí que hi ha algunes qüestions. Per exemple, en el tema de la manca d'informació als ajuntaments, nosaltres, és clar, ens plantejem que, després de vint anys que celebrem ara, d'ajuntaments democràtics, és una llàstima que aquestes coses puguin encara passar. I, llavors, ens interessaria saber si, per part del síndic, s'han fet algunes gestions prop dels principals líders dels diferents partits que integren aquestes corporacions, en el sentit d'evitar que això continuï passant. Vull dir... Perquè, evidentment, això, si no hi ha un gran acord polític entre els diferents representants dels partits, un tema com aquest, per via legislativa, potser serà difícil, difícil de solucionar, perquè sempre hi haurà l'excusa de dir: «Bé, ara no ho tinc punt, ara no podem donar còpies, ara etcètera, etcètera», que segurament el senyor síndic deu haver escoltat en més d'una ocasió. Per tant, la pregunta és aquesta.

En el tema de l'urbanisme, ens preocupa la inseguretat jurídica que s'està produint com a conseqüència, potser, també, d'aquesta necessitat d'actualització de la seva legislació. I aquesta inseguretat jurídica es produeix com a conseqüència d'aquestes competències creuades entre, per exemple, la Generalitat –la Comissió d'Urbanisme–, els municipis i, també, carreteres: carreteres que a vegades depenen de l'Estat, a vegades depenen de la Generalitat, a vegades de les diputacions. Doncs, en aquests casos, com que resulta que les llicències que sol·liciten els particulars, doncs, a vegades estan afectades per carreteres que a vegades depenen de la Generalitat, a vegades dels ajuntaments, doncs, el ciutadà no sap ben bé on ha d'anar a espetegar. I el que és normal, aplicant la més pura lògica, és que vagi directament als ajuntaments. Es troba que a vegades rep una llicència per part de l'ajuntament corresponent –allà on està ubicat, allà on viu, del seu poble–, i que després aquesta llicència no és vàlida.

Doncs s'hauria de trobar la fórmula que aquestes llicències, en virtut de la seguretat jurídica i de les garanties dels ciutadà, poguessin ser vàlides per les altres administracions en el moment en què es produeix un error d'aquest tipus –quan aquest ajuntament, per exemple, no és del tot competent per atorgar aquestes llicències. Perquè el que és evident és que els errors i els problemes que pugui tenir una administració, sigui la que sigui, no han de ser pagats pel ciutadà.

També en aquesta matèria ens preocupa el tema dels sorolls, eh? Aquí, l'Informe del Síndic, ha parlat a bastament sobre el tema, però, és clar, nosaltres veiem que el tema és difícil de solucionar, la qüestió és molt difícil de solucionar. Els blocs, les poblacions, van creixent i es van acostant a les autopistes; a vegades es construeixen autopistes noves, i aquestes edificacions, aquestes «vivendes» que es van construint a prop de les autopistes, reben un soroll que realment, bé, que realment és a vegades fins i tot insuportable; doncs, també ens interessaria saber quines gestions s'han fet de cara a solucionar aquesta problemàtica, de cara, sobretot, a la seva previsió.

Tenim el tema de la seguretat ciutadana, que naturalment és un tema que ens preocupa, ens preocupa bas-

tant. En aquest cas, el Síndic vigila..., exerceix el seu control del que són les policies..., la Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra, i també les policies locals. Sembla que hi ha algunes actuacions que presumptament no són del tot regulars, i en aquest sentit tots hem escoltat moltes versions al respecte. Però, en canvi, el Síndic només ha rebut dues queixes que afecten els Mossos d'Esquadra i altres dues que afecten la policia local, les policies locals. Però, en canvi, el conseller de Governació, contestant a una pregunta del nostre Grup, precisament, del Grup Popular al Parlament, ens diu que en el període 97-98 hi van haver setanta-vuit denúncies, denúncies que ell ens explicava que no havien acabat en cap condemna, donat que..., bé, que havien estat absoltes, aquelles persones denunciades, o bé els assumptes, els temes, havien estat arxivats.

Doncs, bé, el fet que es produeixin un nombre de denúncies tan considerable i, en canvi, el Síndic no rebi més que dues denúncies per una banda i dues per una altra ens hauria, també, de preocupar. Perquè, efectivament, no és igual el fet que una denúncia davant dels tribunals sigui arxivada, la qual cosa vol dir que potser no es va provar –ja ho reconeix el mateix Informe del Síndic–, no es va provar, o bé que simplement, doncs, el tema no era constitutiu..., la qüestió no era constitutiva de delictes, de delictes penal, i una altra cosa és que aquelles actuacions deixin de ser per aquesta raó irregulars. Penso que ho són. Llavors, l'actuació, pensem nosaltres, hauria de ser directa, per part del Síndic, i entenem que potser valdria la pena de fer alguna gestió prop d'aquests cossos de seguretat respecte si és possible, doncs, la previsió de totes aquestes actuacions suposadament irregulars, i de quina manera s'actua davant de les persones a les quals també, en principi, s'ha de controlar per part d'aquests cossos de seguretat.

A més..., bé, penso que hi ha molts temes, no? Concretament, el tema de la justícia és un problema..., el problema bàsic que es planteja és el problema de la lentitud, i l'Informe ja expressa un seguit de mesures que entenc que..., bé, que s'haurien de solucionar, de cara a intentar que el problema aquest tan greu, gravíssim i bàsic, quedi solucionat.

En tot cas, nosaltres entenem que hi ha un aspecte que potser no s'ha tocat amb suficient profunditat, i és el tema de la dotació de nous jutjats, i també de la cobertura d'aquests jutjats que estan vacants. Perquè, evidentment, la lentitud de la justícia pot venir donada per la manca de mitjans materials, i potser de personal, però sobretot, i de manera fonamental, per la manca de jutges: sense jutges no tindrem sentències ni tindrem execucions de sentències. Llavors, la pregunta també va en aquest sentit, eh?

Quant al consum, doncs, bé, compartim nosaltres la necessitat que quedessin establertes condicions objectives per exercir el dret d'admissió en determinats locals, la qual cosa és una preocupació per part del síndic. Però també penso que hauria de tornar a insistir sobre una cosa de la qual vaig parlar ja fa potser un parell d'anys, i és el tema d'aquella manca de respec-

te al principi constitucional que estableix el dret a l'honor, a la intimitat i a la dignitat de les persones, i a la fama de les persones, donat que, en determinats establiments, tothom n'és conscient, s'estan produint, doncs, aquells escorcolls a la sortida, especialment de les senyores, a les quals se'ls busca..., se'ls demanen les bosses, per veure si se'n porten una cosa o altra.

És veritat que a l'entrada d'aquests establiments ja trobem a vegades el rètol que ens ho diu: «Aquí, exhibeixi la seva bossa a la sortida.» Però, evidentment, això va contra un principi constitucional, i evidentment això no és admissible. Nosaltres entenem que això requeriria una modificació de la Llei, de l'Estatut del consumidor –òbviament podria venir per aquest camí–, però també entenem que, tractant-se d'un principi constitucional que afecta la dignitat, la fama i l'honor de les persones, i a més a més discrimina la dona –perquè tinguin en compte que aquests escorcolls es fan precisament a les dones, no als homes, perquè normalment no portem bosses–, doncs, llavors, penso que hi hauria d'haver alguna actuació. La pregunta és, concretament, si el Síndic ha fet alguna actuació al respecte.

Bé, doncs, com que he de deixar espai de temps –no sé com vaig, si he passat el cinquanta per cent...

La presidenta

Estem al cinquanta per cent, ara.

El Sr. Vilardaga González

...estem al cinquanta per cent, doncs, dono la paraula a la meua companya, la senyora Nadal.

Moltes gràcies, senyor síndic.

La presidenta

Gràcies, senyor Vilardaga. Té la paraula la senyora Dolors Nadal.

La Sra. Nadal i Aymerich

Moltes gràcies, senyora presidenta. Ja ho ha fet l'il·lustre diputat senyor Jacint Vilardaga, però no vull deixar d'agrair la presència del síndic, del síndic adjunt, del síndic de menor i de tot l'equip de la Sindicatura de Greuges davant aquesta Comissió, perquè sap el senyor síndic que aquesta diputada és una usuària dels magnífics informes que es fan per part de la Sindicatura de Greuges. Agrair novament, no només la presència, sinó el treball realitzat en l'Informe de l'any 98 que avui ens presenta el senyor síndic.

Jo centraré la meua intervenció en tres qüestions: en temes d'infància, en matèria de presons i en una qüestió que valorem molt positivament que hagi preocupat especialment el senyor síndic, que és la lluita contra la victimització que pateixen les dones, la lluita contra la violència en l'àmbit de la llar. Centraré la meua intervenció en aquestes tres qüestions.

Comprovem que reiteradament, any rere any, el senyor síndic ha de denunciar que no s'ha produït el desenvolupament reglamentari de la Llei 8/1995, d'atenció i protecció a la infància i a l'adolescència, i queda clara-

ment exposada, en la pàgina 31273 de l'Informe del senyor síndic, la preocupació que genera, en el sentit que hi ha vulneracions de normativa de protecció dels infants que no poden ser objecte de sanció, precisament perquè no existeix el reglament. Un reglament..., clar, estem parlant d'una Llei de l'any 95, estem a l'any 99... En el seu Informe, el senyor síndic ens diu que, en el moment de la seva elaboració, el projecte que s'havia anunciat que s'estava fent des del Departament de Justícia, que estava pendent del Gabinet Jurídic Central, etcètera, encara no havia estat redactat. Li traslladem aleshores la pregunta de si en aquest interval de temps el senyor síndic té notícia, davant la seva insistència, que es reitera en l'Informe, que aquest reglament el puguem tenir ben aviat en vigor, perquè, realment, té conseqüències d'una enorme gravetat. Tots sabem que les joguines, els videojocs, etcètera, són un element molt important de socialització dels infants, però veiem com circulen amb molta quantitat, amb molta freqüència, videojocs que inciten a la violència, a comportaments absolutament reprovables socialment, existències de joguines que consistien a torturar, o aquest videojoc que esmenta el síndic... Per tant, és una qüestió fonamental, i li preguem que insisteixi en la necessitat absoluta de comptar amb aquest reglament per tal que es puguin sancionar determinades actuacions que suposen la vulneració dels drets dels infants.

Recull també en l'Informe el senyor síndic la preocupació que s'ha generat a la Federació d'Entitats de Defensa de la Infància i de l'Adolescència pel funcionament del model. O sigui, ja no tan sols per carències..., carències que ens semblen extraordinàriament preocupants, perquè en els informes de la Fedaia es parla que, per exemple, en els EAIA, que tenen la funció de la proposta que s'ha de fer, els equips tècnics que han de fer la proposta per veure quin tipus de mesura protectora s'ha d'aplicar a aquells infants o adolescents que es troben en una situació de risc, ens sembla tremendament preocupant que hi hagi 1.418 casos pendents d'estudi.

També ens preocupa tremendament el fet que hi hagi infants, que hi hagi adolescents que estiguin institucionalitzats, però en allò que els tècnics diuen, coneixen com a «places no idònies», la qual cosa porta que es produeixi un veritable maltractament institucional d'aquell infant que està sota tutela de la Direcció General d'Atenció a la Infància i a l'Adolescència. S'ha de reconèixer que és un nombre petit; cal reconèixer que és un nombre petit d'infants i adolescents que es troben en aquesta situació –són seixanta–, però és prou important com per tenir-ho en compte.

Agrair també la preocupació del Síndic respecte a la situació dels menors magribins en situació d'extrema marginalitat que es troben a casa nostra. Tots sabem que són menors que vénen d'una cultura diferent de la nostra, són menors que no volen estar institucionalitzats, que, realment, és una tasca molt difícil poder atendre'ls, però sí que voldria la reflexió –la hi demanaria, més que «voldria», no?– del Síndic respecte a veure quins instruments serien els més idonis, ni que siguin els bàsics, per tal de poder atendre aquests menors, que no poques vegades es veuen abocats a allò que s'anome-

na, en el llenguatge d'aquests menors del carrer, el *trapicheo* de drogues o, fins i tot, a la prostitució.

També voldria o li demanaria al Síndic la seva opinió respecte al Pla interdepartamental de majors de divuit anys; ens sembla una aposta política important feta per part del Govern de la Generalitat, ens sembla un bon pla. Realment, aquells menors que han estat tutelats per l'Administració de la Generalitat, que arriben a la majoria d'edat, que ja deixen d'estar sota la tutela i que, en canvi, no tenen possibilitat de tornar a la seva família, no tenen una família de referència, i tampoc no tenen suficient autonomia com per viure de forma independent. De tota manera, creiem que aquest Pla s'ha d'aprofundir, que és un pla amb una vocació de futur important, però que, com si diguéssim, estem molt, molt en els seus inicis. Per tant, un aclariment, una ampliació, o potser una via d'aprofundiment que consideri el senyor síndic que es podria utilitzar.

També agrairíem al senyor síndic, quan es fa esment de la seguretat, de la manca de seguretat en els parcs públics pel que fa als espais de joc dels infants... —ara no trobo la pàgina on estava... Sí, en el sentit que la preocupació del síndic el va portar, fins i tot, que es demanés l'elaboració d'un estudi, amb participació d'universitats, etcètera. Preguar al senyor síndic que, quan comptin amb aquest estudi, ens el pogués fer arribar a través de la Presidència de la Comissió.

En matèria de presons, em centraré només en una qüestió. En l'actuació d'ofici que va fer el senyor síndic a la presó de Can Brians, va valorar positivament les activitats, els programes que s'apliquen en el tractament penitenciari. De tota manera, va mostrar la seva preocupació pel fet que hi havia una oferta de treball difícil d'assumir per la mateixa presó, quan ens trobem que hi ha altres centres penitenciaris que no tenen la possibilitat d'utilitzar aquest recurs; recurs important per adquirir hàbits de treball i, per tant, recurs bàsic perquè es produeixi després la reinserció social dels interns. Això s'ha produït no només en aquest centre, sinó en alguns altres; se'ns informa que s'ha fet arribar al Centre d'Iniciatives per a la Reinserció..., conèixer si hi ha hagut algun tipus de resposta per part de la Direcció General d'Institucions Penitenciàries, també, per veure..., tot i que ja conec que el responsable és el Cire, el Centre d'Iniciatives per a la Reinserció, però, com que és un element tan important per a l'adquisició d'hàbits de treball i, per tant, per a la possibilitat que els interns s'integrin a la societat en el moment de la seva... Se m'ha acabat el temps, senyora presidenta?

La presidenta

Senyora Nadal, només vagi acabant, si us plau.

La Sra. Nadal i Aymerich

Sí...

La presidenta

Gràcies.

La Sra. Nadal i Aymerich

Doncs, aquest és un motiu de preocupació.

Un altre motiu de preocupació és que, en la visita a la presó... —em sembla recordar que també és la de Can Brians; no ho comprovaré, perquè se m'ha acabat el temps i no vull abusar de la benevolència de la senyora presidenta—, hi havia una valoració negativa per part del Síndic respecte al tipus de treball ocupacional que es destinava a les recluses, eh? És a dir, sembla que aquesta discriminació que patim les dones, només per raó de gènere, a la societat no es produeix només en el món exterior, sinó que es va reproduint també en el món de les presons. Per tant, demanar al senyor síndic la resposta que s'ha produït, perquè em sembla recordar que es limitaven a tasques de perruqueria, o a tasques..., etcètera, vull dir, sense... Mostrar la nostra preocupació, i també alguna resposta en aquest sentit.

I un tema que nosaltres considerem cabdal, que és la qüestió del maltractament de les dones. L'Informe del Síndic —per manca de temps no tinc ocasió de comprovar-ho— conclou, després de l'exposició, on manifesta l'absoluta necessitat de prendre mesures, mesures a llarg termini, mesures per canviar el que són models socials, però mesures també, immediates d'actuació immediata, el senyor síndic insisteix en la necessitat que hi hagi dotacions pressupostàries. Demanàriem, doncs, la valoració del senyor síndic respecte al protocol interdepartamental que ha aprovat el Govern de la Generalitat, que jo m'atreviria a dir —em sembla que sense exagerar— que no concreta cap dotació pressupostària per a cap mesura concreta. Per tant, voldríem també la valoració del senyor síndic respecte a aquest protocol interdepartamental, o si s'haurien d'abordar un altre tipus de mesures.

Reitero l'agraïment a la senyora presidenta per la seva benevolència. Moltes gràcies.

La presidenta

Gràcies, senyora Nadal. Ara, per a la intervenció del Grup Socialista, té la paraula el senyor Martí Sans.

El Sr. Sans i Pairutó

Moltes gràcies. En primer lloc, com han fet la resta de ponents, agrair la presència del síndic, dels vicesíndics i de tot el seu equip.

I començar amb una cosa purament d'ordre: excusar els meus companys, perquè tenen coincidències amb altres comissions. Concretament, la Marina Geli —que hi tenia molt d'interès— sembla que està a la Mesa d'una altra comissió i no ha pogut venir.

Dir, abans de res i abans d'entrar en el tema, o remarcar que, amb la intervenció del síndic, ha demostrat una vegada més la seva independència total en relació amb els altres poders públics, i ho dic perquè han sortit en aquest dossier que ens varen enviar, que, realment, és molt interessant, afirmacions que puc respectar des del punt de vista de la llibertat d'expressió, però que no comparteixo en absolut. Per tant, entenc que era necessari remarcar això.

Ha dit una cosa que em sembla important. Diu: «Hem de tenir més presència social, hem de fer més tasca preventiva i hem de millorar la capacitat informativa.» Em sembla perfecte, això, i em sembla que cap aquí es va, amb limitacions i –agafant un tema que algun altre ponent ha expressat– la necessitat o la conveniència racional d'una descentralització, que nosaltres també compartiríem, però també hem de dir que una descentralització vol dir més recursos, i també ho assumeixo com a diputat que qui aprova el pressupost és del Parlament de Catalunya; per tant, que cadascú prengui part en aquesta història, i no només en parlem aquí, sinó que prenguem decisions que siguin eficaces.

Jo els comunico que no faré una intervenció ni fàcil ni difícil, i potser poc ortodoxa, però m'hi veig una mica obligat, perquè és que les altres han estat molt bé, han fet grans intervencions, i jo vull ser poc repetitiu, i, en tot cas, si m'ho permeten, en la meua condició de diputat i que he estat regidor d'un poble petit, a l'oposició, en una ciutat, a l'oposició, i ara al govern..., per tant, alguna de les reflexions que feien les podia interioritzar i, fins i tot, fer reflexions personals, i podia estar d'acord en tot o no en funció de les realitats, ja bastant extenses, que jo he viscut. I hi faré algunes referències, sobretot en el tema d'informació als ajuntaments i policies, que són temes en què m'ha tocat a mi, últimament, treballar amb una certa intensitat.

Hi ha una cosa que ha dit al començament que serà el motiu de la pregunta. Jo només li faré una pregunta, una pregunta potser..., no sé si fàcil de contestar o no; en tot cas, complexa, i potser els donarà una mica de feina, i vostès la modulin, com ja sabran modular-les, si realment és massa àmplia.

Vostè..., el llibre 2, és veritat, diu: «respectar el dret dels ciutadans d'acord amb el reglament jurídic», i després s'ha fet incidència que l'ordenament jurídic a vegades no era capaç de donar respostes a algunes de les situacions que es plantejaven i que feien falta modificacions, que és la cosa més natural d'aquest món, però que, si no es fan, continuem sempre entrebancant-nos en la mateixa pedra, no? I en aquest sentit i a partir d'aquesta idea serà la pregunta que li faré, si m'ho permeten, al final de la meua intervenció.

Molt interessant l'exposició sobre la seguretat vial, les conductes negligents, les vides, els riscos, els problemes, les lesions, les situacions de pèrdua de capacitat autònoma degut als accidents..., i tot això lligat a veure com ho fem: millores d'infraestructures, repressió des del punt de vista de les multes, procediments que funcionin... I ha dit una cosa, que diu: «No s'hauria d'anar als edictes si no és totalment necessari.» Jo estic d'acord amb aquesta afirmació, però pensin que la capacitat dels ajuntaments –fins i tot d'ajuntaments mitjans, com en el que jo estic– per tramitar un procediment tan farragós com és el del procediment de tramitació de multes, realment, és una cosa complicada.

Llavors, s'arriba a un moment que els governants ens trobem amb la situació: o deixem de tramitar multes i provoquem desànim en els policies i una certa hilaritat –per dir-ho suauement– entre la gent que no compleix el Codi de circulació, o bé agafem aquesta fórmula dels

edictes, que ens permet llavors tenir recursos per no perdre la capacitat de cobrament de les multes.

Segurament –i anant al principi–, potser el procediment és excessivament farragós com per poder-lo portar a terme d'una manera prou eficaç. Perquè, és clar, els dic jo que diuen que hi ha notificacions que es fan a hores..., però també hi han moltes persones –siguem realistes– que, quan van a notificar, diuen que no es donen per assabentats i que no volen signar. I això és veritat. No estic anant a favor d'un ni de l'altre, però aquí hi ha procediments que tenen una certa dificultat per portar-los a terme.

Quant a l'accés dels ciutadans a la informació municipal, és cert –i ho ha dit algú– que la informació municipal ha de ser total; total amb allò que es pugui donar –no tota la informació que hi ha en els ajuntaments es pot fotocopiar i es pot donar, i això està regulat–, però s'hi ha de tenir accés d'una manera fàcil. Jo diria que en els ajuntaments d'una certa entitat, en el sentit de tenir un aparell burocràtic considerable, això és més fàcil i potser és menys sovintejat que no es doni; en canvi, en ajuntaments petits es pot donar, per diverses raons. Una, perquè a vegades els governants es neguen rotundament a donar informació, no ho volen. I després perquè..., una altra situació, que seria que tenen molt poc aparell administratiu: un secretari, una auxiliar..., i si realment, des d'una oposició, en un municipi de set regidors, de quatre a tres, i els tres són trempats i els omplen de demandes d'informació, bloquegen l'ajuntament. Aquesta és la veritat, aquesta és la realitat. Per tant, no és trencar una llança a favor de ningú; s'ha de donar informació, s'ha de donar de la manera més ràpida i eficaç possible, però hi han aspectes purament d'infraestructura, purament de capacitat de gestió, que entorpeixen també, a vegades..., amb la voluntat que des dels ajuntaments vulguin donar aquesta informació.

Sobre les queixes de la policia local, estic d'acord..., i penso que són elements..., quan es convoquen places, que es convoquen a nivell intern, i que han d'estar obertes a tothom, aquests procediments s'han de desterrar. I també és veritat que les queixes en relació amb les policies locals no han estat –ja ho han dit– moltes, i quant als Mossos, tampoc. La veritat és que he de dir que quan els cossos policials, en un desplegament massiu, com ha estat el dels Mossos, i amb gent que surt de l'acadèmia amb poca experiència, per més que s'hagi intentat fer una bona formació..., s'ha d'estar molt atent –i no estic justificant...– perquè no passi algun dels casos que han passat. De tota manera, la reacció de la Conselleria, jo penso que ha estat correcta –i s'ha de dir– quant a sancions i expedients; sobretot en el cas de Roses la reacció va ser molt ràpida. Però, sobretot, desterrar-ho, perquè aquestes situacions de falta de respecte als drets humans, és que, realment, fan caure la cara de vergonya, i després tenen un element tremend de reacció, que és que debiliten l'autoritat del cos policial, i de vegades no s'atreveixen, durant un període de temps, a fer allò que tocava fer, i això té un element que l'aprofita també segons qui per continuar podent fer allò que no hauria de fer mai.

La seva sensibilitat sobre el tema de la immigració, no cal demostrar-la; està demostrada. És veritat que ha dit que hi havia problemes, sobretot amb l'equiparació elemental dels drets, i a mi això m'ha semblat d'una contundència total. No podem tenir aquí, per més d'allà on vinguin o en les situacions que vinguin, ciutadans de segon o tercer ordre, que no puguin gaudir dels mínims drets de què ha de gaudir una persona. Hi ha interrelació amb el que és la feina, amb el que és l'habitatge, amb el que és l'ensenyament; que tot això vol dir, en definitiva, cohesió social o no cohesió social. I, quan això, per la raó que sigui, no es produeix, passen els casos de què estàvem parlant ara, de temes de menors, d'aquesta gent que estaven totalment al carrer i en una situació de precarietat i conflictivitat. És un tema en què s'ha d'anar modificant la normativa, que s'hi han de posar recursos, que no s'ha de ser fariseu, que s'ha d'acceptar que és una situació que no és fàcil, però que s'ha d'assumir, perquè, si no, és que les conseqüències seran pitjors. Per tant, posar-hi recursos, bona voluntat i capacitat política és la postura més intel·ligent que es pot tenir, i, sobretot, això implicaria un tractament adequat de totes aquestes persones. De totes aquestes persones que, la veritat és que, si s'integren bé, produiran més riquesa per al país. Un país que té una tradició, per la història que té i pels complexos que pugui tenir, però una tradició d'acolliment d'immigrants quasi modèlica, com és Alemanya, doncs, estan, em sembla que és entre el 6 o el 7% del producte interior brut del país, els immigrants a Alemanya. Per tant, no estem gastant diners; en tot cas, fem inversions des del punt de vista humanitari i des del punt de vista de desenvolupament econòmic. Per tant, en aquest sentit, tota l'aportació que es pugui fer, tota la proposta de modificació de normativa, entenc que seria positiva.

En parlàvem aquí –i afecta també les persones, sobretot, gent jove de classe social mitjana-baixa, o treballadora, o treballadors amb problemes, amb atur–: l'accés a l'habitatge. És una situació que jo penso que s'han fet esforços des de les administracions, des dels ajuntaments, des de la Generalitat, però està clar que no són suficients –està clar que no són suficients–, i el problema que tenen la gent per accedir a l'habitatge si no se'ls dóna més facilitats –que això va lligat també amb la situació de treball, la situació laboral, desenganyem-nos–, doncs, està creant un greuge i està produint que a zones que van degenerant des del punt de vista de la qualitat, etcètera, s'hi vagin integrant gent que acaben perdent una certa qualitat de vida en funció de la mateixa zona, de les mateixes «vivendes» en què estan. I aquest és un tema... I d'això en tenim proves, a vegades, en els centres de les ciutats, que, curiosament, són edificis antics que no els han remodelat, que no s'ha pressionat segurament prou des dels poders públics, que els lloguers són barats..., als lloguers barats hi va gent que pot pagar poc, i a més s'estan acumulant d'una manera massiva més dels que els tocava, i provoquen situacions que, realment, jo penso que no resistirien, en alguns casos, una inspecció elemental de Sanitat o dels inspectors de «Vivenda». Per tant, és un tema que cal incidir-hi, cal fer propostes, des de la reflexió que els permeten a vostès les queixes que arriben, per fer tot allò que sigui possible perquè això es vagi accelerant.

Escolti'm, això dels sorolls, un tema complicadíssim –un tema complicadíssim. Jo l'he viscut amb una certa intensitat, he viscut el senyor que diu que si no pot posar música no es guanya la vida, perquè la gent li marxa, i la parella jove de vint-i-cinc i trenta anys que s'acaben de comprar un pis allà, que l'estan pagant, i que no comptaven amb això, i que no poden dormir. I és un problema de planificació de les ciutats, de modificació urbanística de les zones lúdiques, i entenc que és un tema que, des d'allà on..., ens toqui a nosaltres o toqui a tothom, s'hi ha de pressionar, perquè s'està fent bastant insostenible. Jo he vist situacions duríssimes, de persones que estaven al límit, per no poder dormir durant l'estiu en una zona lúdica, concretament de Figueres, que, per altra banda, fa una feina, fa una funció tremenda, que és que evita que els joves agafin els cotxes i agafin una carretera tan perillosa com la que va a Roses, i segurament que s'han evitat moltes morts. O sia, una zona que fa una bona funció, però no està en el lloc adequat segurament, que l'hauria de fer en un altre lloc.

Han parlat de la necessitat d'una nova llei del sòl, que em sembla correcte.

Sobre el medi ambient, totalment d'acord. L'incivisme d'alguns està portant perjudicis innecessaris. Els residus, el tractament de residus és un problema. Els traçats de les obres..., els ecologistes, els partits polítics s'hi estan mirant molt. I la telefonia mòbil és un fenomen que és imparable, suposo, perquè..., i que s'haurà de controlar i regular des de..., perquè, realment, és una cosa..., és un verdader fenomen.

Ha dit una cosa que li he de reconèixer que m'ha tret d'un dubte que tenia jo sempre en el tema de les contribucions especials. I és veritat que no sempre es té en compte la capacitat econòmica de la persona que ha de pagar. I es fa servir segurament un subterfugi, en dir: «No, però l'immoble que té val diners»; el que passa és que, si se l'ha de vendre per pagar, es queda sense immoble, i, realment, és una situació realment complicada. I entenc que si no està prou explícit, això –que això no ho sé–, doncs, hauria de quedar ben explícit a la normativa.

Quant a sanitat, les llistes d'espera és un tema recurrent. I en els serveis d'urgències, col·lapses per situacions cícliques... Tanmateix hi ha una cosa que algú ha dit aquí –no..., em perdonaran, però no recordo qui ho ha dit–, i és que hi ha hagut per part de l'Administració..., i mirin que jo, per ser de l'oposició, sóc prudent en aquesta intervenció, però per part de l'Administració hi ha hagut una lentitud excessiva en el desplegament del mapa sanitari. El desplegament del mapa sanitari ha de possibilitar que en els centres d'atenció primària es doni resposta a aquests casos que ara molts metges de poble els envien directament als hospitals, i això col·lapsa –això col·lapsa. No és normal que, per més que sigui una epidèmia de grip, quedin col·lapsats els serveis d'urgència. No és normal –no és normal. Per tant, la lentitud en el desplegament del mapa sanitari ajuda, a mi em sembla, d'una manera important que passin aquestes situacions.

Quant a les pensions, totalment d'acord que s'han de garantir pensions mínimes. I quant als serveis socials és un treball que, realment, és la garantia del que és el que en diríem «l'estat de benestar» i d'un estat o d'un país realment democràtic. Podem parlar de sostenibilitat, podem parlar de desenvolupament econòmic, però si no parlem de l'atenció a les persones, i sobretot d'aquelles que per cinquanta mil raons queden excloses –per cinquanta mil raons queden excloses–..., i que no sempre entenc jo que des de l'Administració s'és capaç de donar les respostes adequades. I en aquest sentit caldrà fer esforços i posar totes les atencions i veus d'alarma que facin falta.

Sobre la infància s'han dit coses totalment raonades, encertades; en tot cas, no les repetiria. Jo els voldria dir una cosa: tinc la sensació –i jo ho he patit una mica, perquè, a més de ser regidor de Seguretat, ho sóc de Serveis Socials, la qual cosa em porta a una esquizofrènia controlada– que la coordinació entre les diferents administracions que intervenen per solucionar casos és excessivament lenta i no és l'adequada. M'hi he trobat en el tema de l'internament d'un nen problemàtic que tenia tots els informes i havia passat tot el treball social que havia passat per a això: quan va venir l'hora de posar-nos d'acord, allò era el caos –allò era el caos–; havíem de..., no em facin dir el noms, però hi havíem d'anar dos o tres departaments, i un dia no hi érem, un ens passava a l'altre... Això no pot ser. Aquesta farragositat, aquesta complicació per una cosa que en teoria hauria de ser fàcil, a més perquè és urgent i que no pot esperar massa, aquest és un tema que, realment, necessita una reordenació quant a funcionament, perquè, si no, no hi ha maneres que això acabi de funcionar mai i causa perjudicis totalment innecessaris.

Perquè la despesa econòmica ja es fa, però simplement és que si es fes d'una manera més fàcil... La despesa econòmica hi és, el personal hi és; el que falla és el disseny. I, quan es tracta de canviar dissenys, això, en tot cas, és problema de capacitat, no és problema de diners ni de pressupostos.

Quant a l'ensenyament, és cert que, els drets i deures d'alumnes, potser l'aplicació..., i que fa falta una formació més especialitzada del professorat. No vull trencar cap llança a favor de ningú: el que passa és que, el professorat, no el podem anar carregant sempre de tot. Vull dir, estan bastant aclaparats»: la reforma, els crèdits, les situacions, la incorporació dels nens amb necessitats educatives especials... Tot això crea una certa càrrega de feina, i d'«angoixa» –m'ho deixin dir, entre cometes–, als professors. Segur que això s'ha de millorar, però, en tot cas, s'ha de fer posant-hi els recursos que facin falta; el que vull dir és que no es pot carregar sempre en els mateixos per la multitud de coses que es vagin donant.

I no sé si he esgotat tot el temps, suposo que no.

La presidenta

Li falta només un minut... i trenta-sis segons.

El Sr. Sans i Pairutó

Doncs, no, senyora presidenta, no l'acabaré. Faig la pregunta, que ja me'n descuidava. I la pregunta que els faria és aquesta. És una pregunta que té un sentit global, i que implica una certa precisió a la resposta, que vostès modularan en la mesura que vostès creguin convenient. No és una pregunta tancada ni exigent, és més que res orientativa.

En funció de les queixes que reben, i de tot allò que des de la Sindicatura es detecta, quant a les mancances existents al nostre país, aquest Grup Parlamentari formula la següent pregunta: en quins àmbits de la vida parlamentària creuen que urgeixen reformes legislatives per tal d'evitar greuges que requereixen aquestes reformes per tenir cobertura legal suficient per poder-les pal·liar.

L'he treta, en funció, senyor síndic, del que vostè ha anat, d'una manera més compartimentada, dient tota l'estona. En tot cas, la pregunta que faig és aquesta. Sé que és una pregunta..., tinc la sensació que és una pregunta útil, per als diferents grups parlamentaris i per a qui els parla, i vostès diran el que correspon en tot això.

De totes maneres, moltes gràcies.

La presidenta

Gràcies, senyor Martí Sans. Per la precisió en la utilització del temps. Li agrairé de tota manera que, si aquesta pregunta la pot passar per escrit, li serà d'utilitat al senyor síndic. I ara sí que, pel Grup de Convergència i Unió, té la paraula el senyor Pere Lladó.

El Sr. Lladó i Isàbal

Gràcies, senyora presidenta. Aquests primers mots d'aquesta intervenció, voldria que fossin dedicats a la Carme Vidal, una dona fràgil però amb un gran cor, que malauradament em va tocar substituir en aquest Parlament. Diputada, companya i amiga. Una intel·lectual d'una gran qualitat humana i professional. Havent fet un camí conjuntament jo amb ella, o ella amb mi, molt llunyà d'aquest Parlament. Per tant, voldria que aquestes meves primeres paraules fossin dedicades a la Carme.

En nom del Grup Parlamentari de Convergència i Unió, saludem –com han fet, doncs, la resta de portaveus– l'honorable síndic, els seus adjunts, així com la resta de l'equip que l'acompanya. Permeteu-me, en encetar aquesta intervenció, que agraeixi l'exhaustiva explicació que ens heu fet i que, a la vegada, agraeixi també l'Informe que ens vàreu fer arribar fa aproximadament un mes i mig.

Quan hom per primera vegada, com és el meu cas, rep els volums que conformen l'Informe del Síndic de Greuges, la veritat és que s'espanta una mica. Són uns volums amb lloms molt gruixuts, i atapeïts d'informació. Però a mida que els vas llegint et porten a tota una sèrie de reflexions que et fan meditar, i a la vegada t'adones de la importància i la servitud que han de tenir per a aquest Parlament i els seus diputats i diputa-

des, atès que es fan un munt d'observacions que afecten totes les administracions, però que tenen un punt en comú: la defensa dels ciutadans i, si em permeten dir-ho així, la defensa dels ciutadans més desvalguts, d'aquells ciutadans que a vegades tenen dificultats per poder anar en primera velocitat.

És un informe molt complet, detallista, que va des de l'exposició del fet, les gestions que heu desenvolupat a l'entorn d'aquest fet, l'anàlisi acurada i, finalment, el resultat. Cal destacar –i permeteu-me que us felicitï per la vostra independència de criteri– el compromís que preneu en totes les actuacions que porteu a terme. Cal tenir-ho molt present, perquè les vostres consideracions estan basades en l'experiència dels fets.

Del vostre Informe, honorable síndic, se'n desprèn que, poc a poc, la vostra tasca cada vegada es coneix més: heu tramitat gairebé 4.000 expedients, setanta-sis més que l'any anterior. I hem de valorar –com també ha fet algun portaveu que m'ha precedit– el servei d'informació al ciutadà, que per via telefònica ha rebut el major nombre de queixes, la qual cosa indica que, com més facilitats tenen els ciutadans per arribar a vós, més us en fan, d'aquests mecanismes que ho possibiliten.

A 31 de desembre la vostra institució havia resolt 2.030 expedients, la qual cosa diu molt en favor de la vostra eficàcia. Si tenim present que el percentatge d'acceptació de les consideracions del Síndic, a 31 de desembre, era del 76%, només us podem felicitar.

Valorem també les actuacions d'ofici que heu fet, perquè preferentment afectaven els grups més vulnerables de la societat, ja siguin els infants, o gent gran, que no tenen massa possibilitat d'adreçar-se a vós.

En aquesta tasca de divulgació de la figura del Síndic, pensem que són molt interessants les sortides que feu arreu de Catalunya. Podem adonar-nos que els vostres desplaçaments a Manresa, Vielha, Puigcerdà, Figueres o Gadesa, han provocat que les demandes al Síndic es multipliquessin. I enguany heu visitat, com molt bé heu dit, ja, Balaguer i Falset, la qual cosa fa pensar que continueu disposat a apropar-vos cada vegada més als ciutadans. No hi ha dubte que és una bona iniciativa. Aquesta descentralització és molt positiva, i des de les comarques –sobretot els que ho som– es valora molt i molt, i a la vegada serveix per prestigiar tant la vostra figura com la de la vostra institució.

Possiblement caldria una reflexió profunda sobre el marc on heu d'instal·lar a les ciutats, comarques o pobles que visiteu la vostra presència física a l'hora de rebre les visites, per tal d'adequar-la al màxim a la institució que representeu. Ho ha dit el senyor Ridao –penso que era..., és un bon pensament, si els mitjans econòmics ho permeten–, que pensem en la possibilitat de tenir subseus arreu de les capitals de la nostra circumscripció.

Aquest coneixement del Síndic pot millorar encara més amb l'edició del vídeo que heu fet recentment. Seria bo fer-lo arribar al màxim nombre de col·lectius, i fins i tot a les escoles. Les generacions del futur de casa nostra han de conèixer aquest paper que feu, de vetllar pels interessos de tots els ciutadans del nostre país.

Ningú no es pot sentir ferit per les vostres observacions. I menys quan, des de la vostra independència, feu arribar queixes que afecten el món universitari, judicial, local, autonòmic o central. La vostra tasca, honorable síndic, no és fàcil.

El propassat dimarts, dia 20, quan escoltàvem les dificultats que tenen els *ombudsmen* de Bòsnia-Herzegovina, vam valorar molt la presència internacional del nostre síndic. Formar part del Comitè Directiu Europeu, la Federació Iberoamericana o l'Institut internacional dels Ombudsmen, té una significació molt especial, i més si tenim en compte que la vostra presència en aquests organismes ajuda a la difusió de Catalunya arreu del món.

A continuació, en nom del nostre Grup Parlamentari, faré una anàlisi de diferents aspectes, i espero no ser reiteratiu amb algunes dades, doncs, que ja han apuntat els meus antecessors. I, a més a més, en vint minuts tocar tots els punts seria gairebé impossible. Però sí que el nostre Grup vol fer unes reflexions en veu alta.

Fa un any la majoria de diputats d'aquesta Comissió reconeixien i valoraven molt positivament la reintroducció del llibre segon, que tractava un tema tan punyent com el de l'exclusió social. Enguany el llibre segon és un monogràfic sobre les motos aquàtiques i la seva perillositat. O, dit en altres paraules, dels perills que suposen aquestes màquines si se'n fa un ús deficient. De ben segur que aquesta problemàtica no hauria sorgit temps enrere, però la millora del nivell de vida ens ha portat a canvis com el que ara ens ocupa, o d'altres com l'aparició de les motos de neu, per exemple, o la telefonia mòbil.

A Salou, la mort d'una nena anglesa víctima d'un accident per una moto aquàtica va provocar un crit d'alerta semblant al que hem viscut recentment, per exemple, amb els atacs d'unes determinades races de gossos als nens. L'aparició d'aquestes noves formes d'esbarjo provoca riscos que, evidentment, abans no existien. És bo que el Síndic s'hi refereixi en el seu Informe, perquè les administracions competents redactin una normativa i la facin complir. El balisament pel qual transcorren aquests vehicles flotants s'ha d'estendre al màxim a les platges, i ha de ser respectat. I, si es produeixen accidents, com el de Salou no és per culpa de la moto aquàtica, sinó del mal ús que algun imprudent en fa.

En la Comissió del Síndic de l'any passat la diputada i avui presidenta d'aquesta Comissió, la senyora Rosa Bruguera, es lamentava de la manca de respecte envers el català, i tenia esperances que l'Informe del Síndic de l'any 97 fos el darrer en què es parlés del menyspreu del català per part d'alguna administració. Malauradament, això no ha estat així. I el Síndic ens recorda que els ciutadans que ho demanen tenen tot el dret a rebre una certificació literal del contingut del Registre Civil en català. Estem d'acord que les administracions no han d'estar al servei de la defensa dels drets abstractes d'una llengua, sinó dels drets concrets dels ciutadans a utilitzar-les: els mitjans tècnics de què avui disposa la nostra societat haurien d'afavorir que un assentament, per exemple, es pogués traduir simultàniament al cata-

là. I més quan ens trobem a les mateixes portes del segle XXI.

Una part important de l'Informe la dediqueu a la immigració. És un tema complex, que necessita consens polític, social i, evidentment, una societat cohesionada. És evident que l'Administració ha d'aprovar polítiques que dificultin la proliferació de xarxes de tràfic il·legal d'immigrants. Cal també una tramitació àgil i ràpida de tots els processos de sol·licitud de visats.

Un dels grans reptes d'aquest final i inici de segle que tindrà el nostre país serà aquesta allau de gent que ens arriba del Magreb i del centre de l'Àfrica. Serà bo conèixer la vostra opinió, honorable síndic. Ens hi hauréu d'adaptar i donar-hi resposta. En el cas del portaveu que ara us parla, em passa una mica com al senyor Martí Sans, que també he estat regidor d'oposició i regidor de govern, i li vull explicar un exemple molt clar: la nostra ciutat, la meua ciutat, honorable síndic, amb 15.000 habitants, té una població gambiana i senegalesa de gairebé el 10% de la població, i no hi ha cap problema de convivència, gràcies a la cohesió social.

És evident que el Govern central haurà de donar més mitjans a les seves ambaixades i consolats, per tal que l'immigrant pugui tenir visat per tal de poder gaudir de la targeta de treball i poder legalitzar la seva presència. Hauran, certament, d'adaptar-se a la nova situació que els toca viure.

Feu referència també als nens magrebins que viuen als carrers de Barcelona o de Santa Coloma de Gramenet. S'ha articulat ja una acció conjunta. I no és fàcil trobar mecanismes, fórmules o recursos per solucionar aquesta situació de molts adolescents immigrants indocumentats. Però l'acció conjunta dels departaments de Justícia i Governació de la Generalitat, de la delegació del Govern central, dels ajuntaments de Barcelona, de Santa Coloma, la fiscalia, ens poden fer albirar el futur amb una mica més d'optimisme. Fa uns mesos, diputats gironins de la Comissió de Política Social van visitar el centre Misericòrdia de Girona. I els mateixos educadors ens plantejaven les dificultats que tenen en tractar aquests menors en els centres d'acolliment.

D'altra banda, el vostre Informe valora molt positivament els plans d'habitatge de la Generalitat que han servit perquè gent jove amb rendes mitjanes poguessin independitzar-se dels pares. Però també és cert que encara no n'hi ha prou i que ara el problema se centra en la gent que té molt pocs recursos. Aquestes persones no poden restar excloses del progrés social. I malgrat que és un tema molt complicat, cal fer esforços per intentar resoldre'l. Ens consta que el Govern de la Generalitat ja treballa en aquest sentit.

En l'apartat de Medi Ambient feu una anàlisi molt interessant de la contaminació acústica, i sou partidaris que es reguli per llei. Demaneu també que els ajuntaments es dotin d'una ordenança específica en matèria de sorolls i vibracions. Teniu raó. Però alguns ajuntaments, mitjans bàsicament, ja la tenen aquesta ordenança. Però llur problema se centra en com fer-lo complir. I aquesta és una qüestió preocupant. No us ho sembla, honorable síndic?

El dilluns, sense anar més lluny, en un programa matinal de ràdio, una senyora es queixava de la fressa d'algunes motos, i el programa debatia entorn de l'agressivitat. Aquella oïdora, no hi havia res que la posés més agressiva com aquella fressa dels tubs d'escapament d'algunes motos del seu poble.

De ben segur que els indrets turístics són els que més problemes tenen en aquest sentit, amb les terrasses dels bars, les discoteques... Cal conjugar els dos drets, evidentment: el de la llibertat d'empresa i el del ciutadà que demana poder descansar les nits d'estiu a dins de casa seva.

I en posaré un exemple: a començaments d'aquest hivern, estant jo d'alcalde en funcions, em va venir una veïna gran, una persona de seixanta-sis anys, per denunciar-me que no podia dormir a casa seva per la fressa de la calefacció del seu veí. La veritat és que penso que aquest és un problema a vegades difícil de resoldre, però que hi ha de col·laborar la civilitat de les persones. Estem en un país en què possiblement el més important siguin les persones; doncs, per tant, també hem de fer un esforç tots plegats en aquest sentit. El que sí que és cert és que ni l'Ajuntament ni el regidor ni el jutge de pau hi ha trobat resposta, i aquella senyora no ha tingut cap més remei que sortir de casa seva i anar-se'n a viure en un altre lloc.

De problemes d'ordre públic, en algunes poblacions també n'hi ha. Com molt bé sabeu, l'Ajuntament de Lloret de Mar prohibeix la venda d'alcohol al carrer, per tal d'evitar aldarulls. És una iniciativa que cal tenir-la present i valorar-la molt positivament.

La tasca de l'adjunt que s'encarrega de vetllar pels interessos de l'infant és molt interessant. Reconeix que l'ensenyament dels nens que es troben hospitalitzats ha millorat molt, i afirmeu que funciona prou bé, de la qual cosa ens podem sentir satisfets.

Feu referència també a la violència escolar, i això sí que de debò ens ha de preocupar, i més quan la setmana passada vam veure a la televisió el que ha passat als Estats Units. Molts sectors socials pretenen que l'escola ho solucioni tot, i això és impossible. Massa vegades sentim que una manca de respecte d'un adolescent, un comportament incívic o un abús en la seguretat vial són per culpa de l'escola o dels mestres, i això, com molt bé sabeu, honorable síndic, no és just. En la majoria d'ocasions, un comportament d'aquestes característiques té l'origen en el si de la mateixa família. Una societat del benestar com la nostra no pot ser conformista, i hem d'aspirar al màxim; no ens podem conformar amb l'avaluació del problema, sense donar-li resposta. Estem d'acord amb vós quan demaneu que no s'abusi de les expulsions dels nens conflictius. Un nen conflictiu –i aquí hi ha alguns mestres...–, no hi ha dubte, és més perillós al carrer que en una aula de qualsevol escola de casa nostra.

Malgrat que tracteu el tema de la vellesa amb aprofundiment, pocs ciutadans s'han dirigit a vós; possiblement sigui per desconeixement dels canals per arribar al Síndic. És molt important i interessant l'apreciació

que feu: s'ha de fer un esforç per potenciar els recursos en el servei d'ajut a domicili per a la gent gran.

En la línia de l'Informe del 97, que va posar un especial èmfasi en la lluita contra l'exclusió social, valorem molt positivament que els serveis socials de les diferents administracions hagin fet un esforç per ampliar les alternatives de reinserció. Malgrat tot, constata que hi ha un camp en què s'ha de treballar molt més, que és el de les persones que pateixen malalties mentals. Ens agradaria que ens comentéssiu una mica més aquest punt del vostre Informe.

Estem d'acord que la residència per a la gent gran ha de ser el darrer recurs. Hem d'insistir en el servei d'atenció a domicili, en els habitatges tutelats, en els habitatges de promoció social. Compartim el seu criteri, i més quan aquest any 99 és l'Any Internacional de la Gent Gran.

Atès que heu rebut 133 queixes i més d'un centenar de consultes en matèria tributària, penso que cal fer-hi esment. Vós feu referència als tres nivells d'Administració: el Govern central, la Generalitat i els ajuntaments. Demaneu la màxima coordinació entre les administracions que intervenen en el procediment de gestió, recaptació i inspecció tributària. Teniu raó quan afirmeu que cada vegada és fan més convenis de col·laboració o de delegació tributària; molts ajuntaments petits, que no tenen capacitat per fer la pròpia recaptació, la deleguen als consells comarcals o a les diputacions. És bo que en tota aquesta gestió, que a vegades és complexa, no es lesionin els interessos dels contribuents.

La majoria de queixes a què es refereix l'Informe del Síndic són errades materials, com liquidacions equivocades, embargaments improcedents o retard en la devolució de quantitats recaptades indegudament. Caldria unificar-ho i que no fossin diferents les administracions que intervenen sobre un mateix tribut. De totes maneres, el procés recaptador s'ha optimitzat aquests últims temps gràcies a la informàtica, i gràcies també que molts contribuents –la majoria– fan domiciliacions bancàries.

Vós feu una recomanació que el nostre Grup, que dona suport al Govern, valora molt positivament, en el sentit de reclamar el traspass de l'Agència Tributària a Catalunya. Aquest podria ser un pas molt interessant i que afavoriria la proximitat del contribuent amb l'Administració, i seria l'aplicació lògica de les competències de la Generalitat en matèria fiscal i tributària.

En el vostre Informe, honorable síndic, feu una valoració positiva de l'assistència sanitària a les presons. És una dada que cal tenir present, perquè el tema no és fàcil. Encara hi ha alguna mancança, com la de la infermeria de la presó de Figueres, que us hi heu referit fa una estona. De ben segur que el Govern, en un futur immediat, ha de solucionar aquesta deficiència, com ja ha fet recentment a la presó de Girona. Ens agradaria que ens expliquéssiu una mica més la creació d'aquest establiment psiquiàtric penitenciari al qual us referiu en l'Informe.

En el tractament penitenciari s'ha millorat molt, i vós mateix el qualifiqueu de bo, però hi ha altres reptes. Ara

seria interessant aconseguir treball remunerat per als interns, i seria bo que un cinquanta per cent de la població penada pogués estar ocupada al llarg de l'any.

Us heu referit també a una assignatura pendent, que és el trasllat de les presons de Barcelona. Em consta que les administracions afectades hi estan treballant.

Voldria fer referència també potser a algun tema més menor, com el següent: l'Associació d'Ens Locals de Muntanya del Pirineu està molt preocupada pels seus boscos i camins rurals, perquè mantenir-los en condicions és car i tenen pocs recursos. En la seva assemblea anual van estudiar la possibilitat d'implantar una taxa per accedir als boscos de titularitat dels seus municipis. Ens agradaria saber el vostre parer en aquest afer que tant preocupa els municipis petits del Pirineu.

I també és veritat que aquesta queixa us va arribar pel Síndic de Greuges o pel Defensor del Poble de Ripoll. També ens agradaria saber quin paper els veieu, a aquests defensors del poble locals. Realment, tenen els mitjans necessaris per poder fer la seva tasca? S'hi ha referit el senyor Martí Sans, en el tema de la seguretat vial. Jo penso que la seguretat vial –i més amb el que vostè ha dit, honorable síndic, que ha dit que és més qüestió d'actituds que de normes jurídiques–, possiblement els defensors dels pobles locals podrien fer una tasca molt important en aquest sentit. M'agradarà saber, ens agradarà saber la vostra opinió sobre el paper i les possibilitats que tenen de desenvolupar les seves funcions els síndics locals.

Quant a l'Administració de justícia, les queixes es centren en la lentitud a resoldre els plets i a executar-los. Aquesta és una realitat que des de la Sindicatura, des del nostre Grup, que dona suport al Govern, i des d'aquest mateix Parlament haurem de continuar insistint-hi.

Ja per acabar, esmentar la xifra escruixidora de 147 dones mortes a Espanya en aquests darrers dos anys. És una constant dels mitjans de comunicació: casos de dones maltractades, víctimes d'una societat encara massa masclista –s'hi ha referit també la senyora Nadal. Donem suport a la proposta del Síndic per tal que les administracions adoptin totes les mesures de protecció possible per evitar aquestes situacions, que sovintegen massa sovint. Ens agradaria saber les estadístiques que teniu a Catalunya sobre aquesta qüestió i quines accions heu emprès.

Des del Grup Parlamentari de Convergència i Unió volem expressar la satisfacció pel seu treball. Pensem que el seu Informe, honorable síndic, serà d'una gran utilitat per a tots els diputats i diputades d'aquest Parlament. Tant de bo que en el futur la institució pugui ésser encara més coneguda i segueixi en aquesta defensa de tots aquells ciutadans que, per moltes i diverses raons, pateixen dificultats.

Moltes gràcies, senyora presidenta.

La presidenta

Moltes gràcies, senyor Lladó. Ha estat al límit, perquè ha arribat a dos segons, només, dels vint minuts. Per tant, li agraeixo també que s'hagi ajustat tant al temps.

Només em queda donar les gràcies per l'Informe i per la presència al senyor síndic, l'il·lustre senyor Anton Cañellas; a l'adjunt, senyor Enric Bartlett; a l'adjunt per a la defensa dels drets dels infants, senyor Jordi Cots; lògicament, a la secretària general, senyora Elisabeth Abella; al cap d'aquest Gabinet, senyor Xavier Bover, així com a les assessores senyores Montserrat Cusó, Neus París, Maria Josep Juan-Torres i Sílvia Vèrnia, així com també a l'assessor senyor Pere Garcés. A tots ells, moltes gràcies.

I recordar-los a vostès que reprendrem la sessió demà, a dos quarts d'onze del matí.

I, per tant, se suspèn la sessió.

La sessió se suspèn a tres quarts de dues del migdia i dos minuts.