

DIARI DE SESSIONS

DEL PARLAMENT DE CATALUNYA

IX legislatura
Segon període



Sèrie C - Número 47
28 de març de 2011

Comissió del Síndic de Greuges

Presidència de la I. Sra. Dolors López Aguilar

Sessió núm. 3

SUMARI

Informe

del Síndic de Greuges al Parlament corresponent al 2010 (tram. 360-00002/09) p. 3

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

El DSPC reproduceix només les intervencions orals fetes durant la sessió. La resta de documentació que acompanya la intervenció es pot consultar a l'expedient de la comissió.

Imprès a Multitext, SL · ISSN: 0213-7976 (general), 0213-7992 (sèrie C)
DL: B-3.468-1982 · www.parlament.cat

SESSIÓ NÚM. 3.1

La sessió s'obre a les deu del matí i deu minuts. Presideix Dolors López Aguilar, acompanyada de la vicepresidenta, Montserrat Roura i Massaneda, i del secretari, Antoni Strubell i Trueta. Assisteix la Mesa el lletrat Francesc Pau i Vall.

Hi són presents els diputats Ramona Barrufet i Santacana, M. Assumpció Laïlla i Jou, Annabel Marcos i Vilar, Joan Morell i Coma, Maria Dolors Rovirola i Coromí i Josep Sicart i Enguix, pel G. P. de Convergència i Unió; Marina Geli i Fàbrega, Rocío Martínez-Sampere Rodrigo i Josep M. Sabatè i Guasch, pel G. P. Socialista; Eva García i Rodríguez i M. Dolors Montserrat i Culleré, pel G. P. del Partit Popular de Catalunya; Salvador Milà i Solsona, pel G. P. d'Iniciativa per Catalunya Verds - Esquerra Unida i Alternativa, i Pere Bosch Cuenca, pel G. P. d'Esquerra Republicana de Catalunya.

Assisteix a aquesta sessió el síndic de greuges, Rafael Ribó i Massó, acompanyat de l'adjunt general, Jordi Sànchez i Picanyol, i de la directora d'Administració i Afers Socials, Sílvia Vèrnia Trillo.

ORDRE DEL DIA DE LA CONVOCATÒRIA

Punt únic: Informe del Síndic de Greuges al Parlament corresponent al 2010 (tram. 360-00002/09). Síndic de Greuges. Presentació de l'informe.

La presidenta

Comencem aquesta sessió, en què compareix el síndic de greuges al Parlament per presentar l'informe de l'any 2010.

Informe

del Síndic de Greuges al Parlament
corresponent al 2010 (tram. 360-00002/09)

Aquesta sessió es dividirà en dos blocs, en dos blocs en què el síndic podrà disposar de vint minuts, en cada bloc, després els portaveus dels diferents grups polítics tindran cinc minuts per preguntar o fer les consideracions que creguin oportunes, a continuació tindrem un descans de màxim deu minuts, per començar després amb el següent bloc, amb el mateix procediment.

Jo vull donar la benvinguda, naturalment, al síndic de greuges, però també a l'adjunt al síndic, el senyor Jordi Sànchez, a la Sílvia Vèrnia, directora de l'Administració i Afers Socials, i també a totes les persones que estan avui aquí acompanyant el síndic.

Per tant, sense més, comencem la sessió. I li dono la paraula al síndic de greuges, que disposa, com he dit, de vint minuts per fer l'exposició d'aquest primer bloc.

Moltes gràcies. Síndic, quan vulgui.

El síndic de greuges (Rafael Ribó i Massó)

Moltes gràcies. També voldria subratllar que estan presents a l'atenció de la sessió el senyor Francesc Vendrell i la senyora Judith Macaya, del Consell de Direcció del Síndic, i assessors com l'Elisenda Pa-

drós, l'Eva Querol, la Mar Aldeano, la Dolors Rovira, la Mónica Arbeláez, el Dani Ruiz, l'Eugeni Castelló, Lidia Pérez i Manel Sanz, junt amb la Marta Buil i la Montserrat..., com a tècnica i com a becària, i que tots ells expressen el que significa el Síndic de Greuges, en el sentit que, sent una institució unipersonal, només en la dimensió col·lectiva de treball es pot explicar el que podem arribar a produir, com és aquest volum, que és un resum, en definitiva, de totes les actuacions del 2010, i que serà projectat i també comunicat. I també, en aquest sentit, aprofito per afegir a aquests noms el del Ton Clapés, com a responsable de premsa.

Vostès saben que ja ens movem amb una nova llei, en una nova legislatura, la llei del 2009, de finals del 2009; amb un nou mandat, el que es va votar en aquest Parlament el febrer del 2010, i amb un nou impuls organitzatiu que era exigint si més no per la necessitat d'adaptar-ho tot a aquest nou marc legislatiu. De bell antuvi jo vaig proposar un nou equip, en aquesta casa es va ratificar l'adjunt general i l'adjunta per als drets dels infants, però també vaig proposar una sèrie de directors i directores amb una clara voluntat de subratllar la qualitat de l'equip i l'estalvi; només amb aquest fet de promoció interna a dues directores de la institució vàrem arribar a de l'ordre de 270.000 euros d'estalvi en les retribucions d'alts càrrecs. I vaig plantejar unes línies estratègiques per al nou mandat, com eren aconseguir una institució d'excel·lència i equitat, de gran qualitat de treball, amb accessibilitat per a les persones i per a les administracions, fomentant la cultura del servei, i d'equitat, posant l'accent en els col·lectius més vulnerables.

Vaig plantejar com un segon objectiu que cada vegada més se'ns veiés com a investigadors i col·laboradors de les administracions i les empreses privades que donen serveis d'interès general, i que aquestes dues vessants, investigar i col·laborar, anessin avançant cap a aquest criteri que tots ens posem a la boca però que som lluny d'haver assolit, que és el de l'*accountability* en les funcions públiques. I per això en aquest mandat posarem encara més l'accent en tot el que signifiqui control, avaluació, col·laboració, i també instruments de pressió perquè es compleixin les resolucions.

I posàvem com a tercer objectiu d'aquest mandat arribar a construir una autèntica xarxa de drets en totes les entitats i institucions del país que ajudin que la gent sàpiga quins drets i quins deures tenen, se'ls informi, ho visualitzin i sàpiguen a quines instàncies anar a plantejar els seus problemes.

I acabo aquest apartat d'impuls inicial recordant-los que també m'he compromès que cada tres anys, en aquesta comissió –si vostès ho consideren oportú, ho demanen al síndic–, fem un balanç profund, més enllà dels informes anuals, de com va avançant aquesta institució; per tant, que la primavera del 2013 féssim una llarga sessió d'anàlisi i avaluació de la institució del síndic.

Ens hem dedicat, d'immediat, a desplegar la Llei 24/2009, del síndic. Hem lliurat ja al Parlament, com estipula la llei, el nou reglament d'organització i de règim intern; hem desplegat articles com el d'actuar de

forma prèvia davant de l'Administració, accedint a la informació, encara que no hi hagi hagut reivindicació davant de l'Administració, posant l'accent en dos termes que volem treballar a fons, que són formes d'accés i brevetat en els terminis; hem posat en marxa l'Autoritat Catalana de Prevenció de la Tortura, sobre la qual no m'estenc, perquè varem fer una sessió monogràfica amb vostès sobre l'informe del 2010. Sols els recordo que, a proposta d'un diputat, crec recordar que era el senyor Milà, a l'acabar aquesta sessió, va quedar enlairaire quelcom que els demano avui que hi donin cos: una moció d'aquesta comissió que plantegi que hi han deures a complir sobre aquell apartat de la llei, que el Govern de Catalunya acordi amb el Gobierno d'Espanya un conveni perquè puguem intervenir en les administracions perifèriques de l'Estat a Catalunya que queden afectades per l'Autoritat Catalana de Prevenció de la Tortura, en nom de Nacions Unides, i que el Govern de Catalunya interessi el Govern espanyol perquè comuniqui al subcomitè de Nacions Unides a Ginebra que l'Autoritat Catalana de Prevenció de la Tortura és el Síndic de Greuges, amb tot el que significa el títol corresponent de la llei.

Els demano que aquesta comissió faci d'això una moció, com semblava que hi havia..., unànime, per impulsar el Govern a realitzar aquests mandats que emanen de la mateixa llei.

També en aquesta etapa hem de subratllar, el 2010, el que significa la Sentència del Tribunal Constitucional sobre el recurs contra l'Estatut d'autonomia de Catalunya plantejat pel Grup del Partit Popular. El síndic torna a dir serenament que la considera una minva del dret de l'autogovern, aquesta sentència, i especialment en l'apartat d'haver suprimit l'exclusivitat del síndic: no hi ha democràcia en cap lloc del món on hi hagi la distribució territorial del poder amb parlaments subestats i no hi hagi una distribució territorial de les funcions dels defensors. Acabo d'arribar com a ponent principal del congrés d'Àsia i Pacífic de tots els *ombudsmen* del món i allà he descobert nous països, com és Austràlia, com és Nova Zelanda, on tenen distribució territorial del poder i hi ha distribució de les competències dels *ombudsmen*. S'afegeixen a la llista del Regne Unit, Itàlia, Bèlgica, Suïssa..., el que és la nova realitat en aquests moments d'Argentina, etcètera.

Per tant, és un anacronisme. Però no és només un anacronisme, sinó que l'*ombudsman* estatal a Espanya no encaixa amb els òrgans de control parlamentari que estan establerts. Com podrà el Defensor del Pueblo assistir a aquest Parlament a retre comptes del que vegi en qüestions de la Generalitat de Catalunya quan no hi ha cap llei que prevegi la seva presència, com no hi és a cap altra comunitat autònoma? Representa, a més, una duplictat d'actuacions. La de vegades que anem a una administració i ens diuen: «Oh, ja ha estat aquí el Defensor del Pueblo.» I és absurd el doble control; representa un cost econòmic absurd, i més en uns moments de retallada dels pressupostos per raons de minva d'ingressos.

Nosaltres hem reiterat al Defensor del Pueblo la necessitat d'un conveni, que es podria basar en la mateixa sentència del Tribunal Constitucional, quan, en

el seu fonament 16 i en el seu fonament 33, deixa clar que es podria reservar per al Defensor del Pueblo els temes que afectessin els drets fonamentals i seria normal vehicular a través del Síndic de Greuges els temes que afecten els drets autonòmics. És més, el Tribunal Constitucional, amb una segona sentència, la que ha fet sobre el recurs presentat pel Defensor del Pueblo, ha avalat que es col·labori entre les dues institucions. Paradoxalment, el Defensor del Pueblo recorria l'article que vostès varen fer on mandataven al síndic i al *defensor* a col·laborar. I el Tribunal Constitucional ha dit que és plenament constitucional col·laborar entre les dues institucions, igualment com ha avalat el títol de drets de l'Estatut, que va ser recorregut pel Defensor del Pueblo, i com ha avalat la part que afecta l'Administració local.

Saben que tenim pendent un nou recurs contra la Llei del Síndic de Greuges, pel tema de l'Autoritat Catalana de Prevenció de la Tortura, per l'apartat internacional. De nou, els podria donar una llista extensíssima d'estats actuals on hi han mecanismes –en plural– descentralitzats, seguint el protocol de Nacions Unides, i a més, seria bo que també en aquest punt aconseguíssim un conveni. El síndic que els parla, amb una expressió molt gràfica, es trencarà les banyes per aconseguir que el Defensor del Pueblo s'avingui a un conveni tan senzill com el que hi ha en tots els llocs del món democràtics per a un funcionament funcional, eficient i ràpid en aquestes matèries.

Hi ha l'article 60 de la llei que vostès varen fer que dona la necessitat de comunicar al Síndic de Greuges les demandes que vinguin de defensors diferents, com poden ser el de l'Estat espanyol o el de la Unió Europea, per anar a una millora en el treball i evitar les dúpliques.

I, per últim, en aquesta ràpida presentació dels elements centrals de l'any 2010, abans d'entrar a l'apartat de xifres i de queixes, destacaria molt la importància i el treball que estem fent en el pla internacional. Tots vostès saben que el 3, 4 i 5 d'octubre tots els *ombudsmen* d'Europa, de qualsevol nivell, van ser a Barcelona, a l'assemblea i conferència d'IOI a Barcelona. Va ser un fet d'enorme importància que es celebra cada quatre anys. Varem discutir a fons les polítiques d'immigració, amb una actualitat ferotge sobre molts problemes que avui es donen a les democràcies, i varem discutir, amb la presència del subcomitè de Nacions Unides, del comitè del Consell d'Europa i de l'associació de prevenció contra la tortura més important del món, els temes de l'Autoritat Catalana de Prevenció de la Tortura, amb una enorme naturalitat.

Vull dir també que hem anat a tota una sèrie de congressos, treballs, seminaris i conferències a partir del càrrec que m'honora, quan jo vaig ser elegit, el 2009, president de tots els *ombudsmen* d'Europa. Hem contactat el Consell d'Europa, i estem ja treballant amb ell al màxim nivell, secretaria general, Assemblea Parlamentària del Consell d'Europa, Comissió de Venècia, el congrés de poders regionals i locals, i la comissió de prevenció de la tortura. I igualment som presents a la xarxa d'*ombudsmen* estatals i regionals del defensor europeu.

Hem continuat impulsant el Programa de cooperació del Síndic de Greuges de Catalunya. En aquest cas, durant aquest any sobretot a Sèrbia, on hem ja tancat el que significa l'extensió, en un país on no existia, de l'assistència jurídica gratuïta i el torn d'ofici. I també hem estat treballant en un projecte, que en diríem «twinning», d'igual a igual i com a bessons, amb l'*ombudsman* serbi sobre el programa de comunicació i sobre els drets dels infants. I els demano que comencin a mirar-se les agendes, perquè enguany o l'any vinent els demanaré que m'acompanyi una delegació d'aquesta comissió a mostrar-los, com hem fet en altres legislatures, tot el que va avançant el projecte de suport a Sèrbia, el que comencem ara de nou a Bòsnia, situació que està molt calenta quant als drets, i el que volem impulsar amb l'*ombudsman* de Macedònia.

Crec que tots aquests temes internacionals mereixerien que algun dia féssim una sessió monogràfica al Parlament per poder-nos entretenir i veure amb detall el que significa de projecció de la realitat institucional de l'autogovern de Catalunya i de participació i aprenentatge en fòrums internacionals aquest tipus de tasques.

L'informe que els presentem avui és quelcom diferent dels informes anteriors, creiem que és més àgil i més concís; hem donat una mica la volta al que eren els informes fins ara presentats. Hi és tot, aquí, en resum, els temes més simptomàtics, al nostre entendre, i en el CD que l'acompanya, totes les actuacions del Síndic de Greuges, tal com mandata la llei.

La diferència principal és que enguany, en comptes de posar-los un conjunt d'exemples per matèries, hem anat a posar-los categories de possible mala administració per matèries, acompanyades d'alguns exemples que il·lustressin aquestes categories. Ens ha semblat que era un pas endavant.

I ara jo li demanaria a la presidenta que li cedís durant una estona la paraula al meu adjunt general, que podria explicar les grans xifres de l'informe.

Moltes gràcies.

La presidenta

Gràcies, síndic. I li dono la paraula al síndic adjunt Jordi Sànchez.

L'adjunt general al síndic (Jordi Sànchez i Picanyol)

Molt bon dia. Doncs, com apuntava el síndic Rafael Ribó, aquest any 2010 ha representat una consolidació, i a l'alça, pel que fa a l'actuació de la institució. De fet, el 2010 s'han portat a terme 21.500 actuacions, que això, dit d'una manera ràpida, comporta, en dies treballats a l'any, al voltant de les cent actuacions per dia laborable treballat. És una dada que entenem que és rellevant per entendre el volum i la dimensió de la institució.

Entenem que, d'aquestes actuacions, s'han produït al llarg del 2010 6.095 queixes, que representen un lleuger increment, al voltant del 3 per cent, del total de les queixes que havien succeït a la institució, que s'havien presentat a la institució el 2009, i que representa con-

tinuar la tendència a l'alça amb referència a la mirada històrica dels darrers anys al voltant d'un 70 per cent de les queixes que s'havien rebut el 2005.

Seguint amb aquesta anàlisi de les actuacions, cal dir que al llarg del 2010 el Síndic de Greuges ha impulsat una actuació d'ofici cada dos dies, és a dir, una actuació a iniciativa pròpia, i ha donat resposta al voltant de les setanta consultes diàries que ha anat rebent la institució.

Aquest volum de 21.500 actuacions ha comportat donar atenció a 31.300 persones. També és aquesta una xifra de consolidació a l'alça, al voltant d'un 10 per cent més del que havia representat d'atenció al llarg del 2009.

El perfil d'aquestes persones ens dona informació d'un biaix que la institució té i que volem corregir també en els propers anys, atès que la major part d'aquestes persones que hem atès són homes, al voltant del 55 per cent, i un 45 per cent són dones. Com vostès saben, això representa una petita modificació del que és la distribució per sexes de la població i també ens dona informació que el síndic necessita arribar encara amb major profunditat al conjunt de la població, intentant corregir aquelles desigualtats que existeixen per motius, entre d'altres, de gènere, que sabem que és una preocupació que el legislador va tenir, que ens va encomanar en la llei també, donar informació al respecte. De la mateixa manera que sabem que hi han esbiaixos, i els volem corregir, en aquells territoris, aquelles poblacions del nostre país que també tenen o vénen a la institució en un percentatge sensiblement diferents.

Per matèries, les queixes rebudes majoritàriament s'han centrat, a diferència del que va ser l'any passat, que varen ser en serveis socials, han estat en l'Administració pública, ha estat la matèria estrella tot el que fa referència a procediments administratius, tot el que fa referència, per tant, a la relació en els procediments de les administracions amb el ciutadà. I també l'ordenació del territori, medi ambient, consum, en part també treball i serveis socials han estat matèries que han ocupat, en un percentatge relativament important, per sobre de les altres, l'atenció de l'equip professional de la institució.

Pel que fa a les consultes, la fotografia és sensiblement diferent i el consum..., les consultes a l'entorn del consum han estat les que han focalitzat les demandes dels ciutadans que s'han adreçat a la institució, al voltant d'un 20 per cent, seguit novament de les consultes a l'entorn de l'Administració pública, que han estat també al voltant del 15 per cent.

Si ara deixem el que han estat les persones que s'han adreçat a la institució i les actuacions que d'aquesta presència s'han derivat i ens centrem en la tramitació dels expedients del 2010, direm telegràficament que al llarg del 2010 s'han tramitat 10.686 expedients, 6.095 dels quals han estat generats el 2010 i 4.595 eren previs al 2010, majoritàriament del 2009 i el 2008. D'aquests 10.686 expedients, el 54 per cent s'han finalitzat, eh?, al voltant de 5.784 s'han finalitzat; un 32 per cent d'aquesta finalització ha comportat o s'ha portat sota l'epígraf del que en diem que no hem detectat irregularitat, és a dir que l'Administració ha actuat correctament.

També hem de dir que d'aquest percentatge, la meitat aproximadament de la no-irregularitat l'hem detectat un cop la institució ja s'havia posat en contacte amb l'Administració afectada per la queixa, i per tant mai acabarem sabent si realment ha estat a instàncies de la iniciativa del síndic, de la carta de requeriment d'informació, que s'han corregit alguns elements que els ciutadans consideraven irregulars o ja eren prèviament actuacions correctes de les administracions.

Les resolucions emeses per la institució han estat 1.605; el 87 per cent d'aquestes resolucions han estat acceptades totalment o parcialment per les administracions i només el 13 per cent han estat no acceptades per les administracions.

De la mateixa manera, el grau de compliment de les resolucions, un cop aquestes han estat acceptades, ha estat elevat, ha estat al voltant del 86 per cent, i un 14 per cent estan pendents, són no complertes les resolucions acceptades per la institució.

Abans d'acabar, fem també en aquesta presentació de xifres una mirada interna a la institució. És habitual que la institució presenti a les persones que s'adrecen a ella quan finalitzem la tramitació una enquesta per valorar el que és la percepció d'aquests ciutadans del treball que des de la institució s'ha fet. És cert que hi ha un percentatge elevat, un 68 per cent, quasi un 70 per cent, que considera o es considera molt satisfet amb l'actuació de la institució, però també és cert que hi ha un 18 per cent d'aquestes persones que es consideren insatisfetes. I és aquí, en aquest 17-18 per cent, on hi ha un marge de millora de la institució, que és un dels objectius que ens proposem avançar en els propers anys, amb la perspectiva de ser una institució de qualitat i de donar un treball de qualitat també als ciutadans, i d'excel·lència.

Els nostres indicadors interns d'avaluació responen a la carta de serveis, que tots vostès la coneixen, una carta de serveis i de bona conducta administrativa de la institució, a on hem intentat valorar tots aquells compromisos que la carta assumeix al ciutadà. I és evident que en tots els compromisos que nosaltres tenim assumits a la carta no assolim l'èxit que esperem i en algunes de les circumstàncies que nosaltres voldríem donar una excel·lent relació amb el ciutadà encara n'estem una mica per sota.

Tenen tota la informació a les pàgines 356 i 57 i següents de l'informe. En tot cas, només posar l'atenció en dues dades que esperem en els propers temps poder millorar. La primera és el compromís que nosaltres atendrem en un termini inferior a quinze minuts qualsevol persona que es presenta a la institució. Aquest és un objectiu que l'hem quasi aconseguit; al voltant del 99 per cent de realització.

En canvi, també sabem que ens queda un marge per millorar d'una manera clara en el que és la resposta a les consultes d'informació que els ciutadans ens han adreçat a la institució. Nosaltres tenim el compromís que aquest temps de resposta escrita no sigui superior a tres dies, estem lleugerament per sobre, i això ens porta a un nivell de compliment d'aquest objectiu del voltant del 82 per cent.

De la mateixa manera, també som conscients que hem de demanar informació a l'Administració en un termini, d'acord amb el nostre compromís amb els ciutadans, no superior a quinze dies hàbils, prorrogables quinze dies més segons la complexitat del cas; és a dir, el que comporti al nostre equip de assessors i assessores preparar la sol·licitud d'informació. En aquests moments estem en un termini de vint-i-un dies, quasi vint-i-dos dies; per tant, això també comporta un lleuger incompliment de la carta de serveis, que esperem, en els propers mesos i l'any que ve, haver reduït, si no esmenat en la seva totalitat.

Acabo donant la paraula a la presidenta de la comissió perquè la retorni al síndic, fent atenció a la manca de col·laboració de les administracions. És una de les preocupacions que la institució té. I només anuncio aquest tema perquè sigui el síndic qui presenti el percentatge i la concreció d'aquestes dades, que són requerides, d'acord amb la llei, que siguin presentades anualment aquí, en el Parlament de Catalunya.

La presidenta

Sí; gràcies, adjunt al síndic senyor Jordi Sànchez. I ara li passo la paraula al síndic de greuges.

Gràcies.

El síndic de greuges

Gràcies, presidenta. El grau de col·laboració de les administracions i òrgans públics amb el síndic en general ha estat bo. Malgrat aquesta valoració positiva general, encara podríem dir que no sempre es respon ni en els terminis ni en les formes establertes, i si no es respon en els terminis ni en les formes, no s'està fent mal al síndic, s'està fent mal a les persones que han plantejat les seves queixes.

Els anuncio que estem en una fase, en aquest nou mandat, del que en podríem dir senzillament també fer dissabte, estem netejant a fons tots els arxius i els historials anteriors, i que l'any vinent els presentarem un resultat bastant extens d'aquesta neteja, però també els demanaré que a partir de passades les eleccions locals poguéssim trimestralment veure en aquesta comissió qui no està col·laborant amb el síndic, sent un instrument molt més immediat i molt més de pressió per donar resultats.

Entrant clarament en les administracions que no han col·laborat amb el síndic, vull destacar un exemple clar, inequívoc i, al meu entendre, vergonyós: la Delegació del Gobierno d'Espanya a Catalunya. L'article 59 de la llei que va fer aquest Parlament estipula que totes les administracions, inclosa aquesta, han de col·laborar amb el Síndic de Greuges. Nosaltres ens hem adreçat diverses vegades a la Delegación del Gobierno: el cas d'un immigrant mort al centre d'internament, el cas d'una vaga de fam al centre d'internament, el cas d'una desatenció lingüística per part de la seguretat social, el cas de normatives sobre la convivència. O sigui, temes importants i punyents han merescut la reiterada callada per resposta per part del delegat del Govern, escudant-se que ho remetia al Defensor del Pueblo; per tant,

incomplint flagrantment un mandat que va fer aquest Parlament. Per tant, vull que quedi com a exemple de mala administració aquesta actitud, al meu entendre, fora de context legal, per part de la Delegación del Gobierno.

Hi ha hagut també incompliments per part d'administracions que han obstaculitzat la tasca del síndic. I vull assenyalar, en aquest sentit –i ho tenen a partir de la pàgina 330–, l'Ajuntament de Sitges, amb onze expedients; l'Ajuntament d'Alcanar, amb set expedients; l'Ajuntament de Berga, amb quatre; el de Capellades, amb dos, i Renfe, amb una llista llarga d'incompliments. Són expedients que porten centenars de vegades, més d'un miler de dies de sollicituds i reiteracions, i no hem obtingut res més que l'obstaculització de la tasca del síndic. Per tant, en aquest sentit, queden en primeríssim lloc com a administracions obstaculitzadores.

Tenen després vostès les administracions que no han facilitat informació en temes puntuals –una sèrie d'ajuntaments, alguns dels departaments de la Generalitat–, i per tant vostès mateixos podran analitzar el que els presenta el síndic. Ho reitero, segurament ho podríem fer d'una forma més planera i profunda si ho sovintegem en aquesta comissió.

Una darrera consideració, encara, d'aspectes generals. Presentar l'informe anual al Parlament per nosaltres vol dir tres coses: primer, traslladar a la més alta institució tot el que signifiqui defensa i cultura de drets i deures de les persones a Catalunya; segon, tot el que signifiqui millora de l'Administració, modernització, innovació, desenvolupament de l'Administració, i tercer, tot el que signifiqui ajut i complicitat –noble paraula d'aquesta cambra– en la tasca del síndic o d'aquest síndic amb aquesta cambra, de la qual emana, si s'analitzen totes les propostes que fa el síndic i n'extreuen vostès allò que pot significar polítiques públiques.

Amb la màxima rapidesa possible, anem a analitzar l'apartat d'Administració pública i de participació per acabar aquesta primera sessió del matí. Sobre l'Administració, els posem l'accent en els endarreriments de l'Administració en el pagament de deutes. Diran vostès: «Normal en època de crisi.» Sí, aquesta pot ser una explicació. Li toca al síndic, així i tot, veure com, quan petites i mitjanes empreses, quan algunes mateixes administracions, ens plantegen la queixa..., veure la situació d'angoixa que això pot significar i com podem esperar que la nova legislació ajudi a millorar aquesta situació.

Els volem subratllar la subjecció que ha de tenir l'Administració a la Llei de contractes, quan hi han administracions que no s'hi subjecten, quan no motiven, per exemple, exigències, o quan es pensa en la continuïtat de la prestació d'un servei un cop finalitzada aquesta, amb unes pròrrogues que la llei no permet.

Els assenyalem les incidències en la solució de problemes en la promoció d'empleats públics. Demanem que les bases vinculin sempre les administracions i que les formes de proveir llocs, també vacants, siguin regulades i siguin, per tant, aplicades normativament.

Demanem, i sempre ho repeteixo, a cavall de les queixes que hem rebut, un exercici efectiu de la conciliació de la vida personal i familiar i laboral en els sectors públics; fins i tot els plantegem la diferència de la demanda de permís per a atenció d'un fill si és de sis o de dotze anys, diferencial que hi ha entre Catalunya i altres comunitats autònomes. Si creuen vostès, com ens arriben queixes, que el diferencial de sis anys menys a Catalunya mereix una correcció, els toca a tots vostès corregir-lo; és llei de Catalunya.

Els plantegem queixes sobre la manca d'adaptació del lloc de treball a la funció pública, sobre la denegació de sollicituds de pas a una segona activitat administrativa, com en el cas de policies locals, que el fonament ha estat majoritàriament la inexistència d'un desplegament reglamentari per a aquestes situacions.

Hem rebut queixes sobre la pèrdua de retribucions com a conseqüència de la crisi econòmica, i les hem tractat amb una enorme cura. Saben vostès quines van ser les previsions primer d'una norma espanyola, després d'una norma catalana, i hem rebut queixes de col·lectius de funcionaris i queixes de treballadors fins i tot dels sectors concertats. Quan hem vist que part d'aquesta gent s'ha adreçat als tribunals, hem deixat de prosseguir amb aquestes queixes, d'acord amb la Llei del síndic. I, d'altra banda, ens hem adreçat tant al Defensor del Pueblo com a la mateixa Administració per observar si hi podia haver algun motiu d'inconstitucionalitat. La resposta del Defensor del Pueblo ha estat manifestament de no interposar cap recurs. Sabem que hi ha hagut sentències que van en una altra direcció.

Reiterem la nostra preocupació sobre les incidències en els procediments d'empadronament. La institució del Síndic de Greuges a finals del 2007 va acabar un informe, que amb vostès, o amb els seus predecessors, vàrem discutir, sobre la disparitat de criteris dels ajuntaments a l'hora de l'empadronament. I advertíem d'un conjunt de fenòmens que ara dissortadament estan en el centre del debat polític, partidista, legítimament partidista, però perillós en alguns dels seus cantells. I el síndic ho diu amb tota la sinceritat del món. I demano que, si de cas, ens rellegim aquell informe i vegem de centrar les qüestions. El padró és una fotografia de la gent que viu en una població. No ho diu el síndic; ho diu la llei, i ho diu una llei a nivell d'Estat espanyol. Ho diu també la Taula de Ciutadania i Immigració del pacte nacional, ho diuen la Federació i l'Associació Catalana de Municipis, ho diu la guia que van elaborar aquests organismes quan diu que el padró no és un mecanisme de control del parc d'habitatge; hi han altres instruments, i potents, per controlar el parc d'habitatges. Però és un autoengany de qualsevol administració que no vulgui reflectir al padró aquella gent que viu en aquella població: primer, no sabran quanta gent tenen a la seva població; segon, rebran menys diners per poder actuar en aquella població.

Ho hem rebut per part de ciutadans autòctons, que se'ns queixen que no poden aconseguir l'empadronament per falta, per exemple, de disposar del títol d'habitatge. Són dues coses radicalment diferents. S'estan negant drets, com es fa a Tortosa, a persones

nascudes en aquest país, i podríem dir de pedigrí fins a Jofre el Pilós, per fer una afirmació absolutament racista respecte a la immigració; se'ls està negant el dret a empadronar-se per no disposar de quelcom que no correspon en absolut al padró. I també quan es pretén que aquelles persones no tenen domicili fix. Hi ha hagut resolucions del Govern d'Espanya i seguides pel Govern de Catalunya que s'ha d'acceptar com a domicili qualsevol adreça on efectivament visquin els veïns. Això és el que diu la llei i és el que haurien d'aplicar els ajuntaments a l'hora de fer el padró.

Hem vist també queixes sobre les formes arbitràries en què es produeixen les baixes en el padró.

Vull assenyalar també en aquest apartat un dret importantíssim per al segle XXI que ja comença a provocar queixes a Catalunya: el no accés a la informació. Com és possible que, al segle XXI, amb totes les tecnologies de què disposem, que ens permeten a qualsevol de nosaltres que si Twitters, que si Facebooks, que si tot el que vostès vulguin per divulgar la informació entre nosaltres, neguem encara el dret senzill d'accés a la informació a les persones que viuen amb nosaltres. Hi ha un codi, un conveni del Consell d'Europa de l'any 2009 que Espanya no ha signat, i és un dels quatre únics estats del Consell d'Europa que no l'ha signat. I és una vergonya democràtica per a tots nosaltres. I tampoc s'hi esmerçat, que diguem, molt el Govern de Catalunya, per complir amb el que diu aquest conveni.

Es va fer una llei, la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques a Catalunya, que reconeix els drets dels ciutadans a la informació veraç i de qualitat, però encara ho regula de forma insuficient i no incorpora les previsions del Codi europeu sobre l'accés a la informació. Caldria una llei que regulés de manera integral i específica l'exercici d'aquest dret a totes les persones. Amb un mínim d'excepcions; no ens refugiem en la privacitat de les dades per a les excepcions, és una forma vergonyant d'evitar aquest dret. Regulem a fons la privacitat de les dades, però no ho confonguem amb el dret d'accés a la informació. Que incorpori tots els ens públics i totes les empreses privades que prestin serveis públics i que donin en breu la resposta, ràpida. Sàpiguen vostès que som també el vagó de cua en els tres mesos administratius per respondre; molts països europeus amb els quals ens volem comparar ja estan als quinze dies o com a màxim en el mes. Encara estem demanant tres mesos de resposta pel que és la norma administrativa. L'any passat, 2010, es van celebrar a la seu del Síndic de Greuges unes jornades amb experts d'arreu del món i experts d'arreu de l'Estat per aquest dret, i creiem que les conclusions d'aquestes podrien ésser objecte també de treball en aquest Parlament; coneixem una proposició de llei d'aquest Parlament que pot caminar en aquesta direcció.

Encara hem d'insistir en tot el que significa responsabilitat patrimonial, amb perjudicis per la manca de valoració de danys causats. Fem moltes obres, i és bo que hi hagi un desplegament de les infraestructures, no és bo que no es prevegin per part de les administraci-

ons formes ràpides i puntuals de resoldre, a favor o no a favor, les queixes sobre danys que puguin provocar aquestes obres. I continuem endarrerits en el que és l'expedient de responsabilitat patrimonial. Per què encara moltes administracions de Catalunya no fan el que diu la llei, actuar d'ofici, quan hi ha una demanda de responsabilitat patrimonial? És per mandra? És per desídia? És per manca de recursos? Les queixes continuen arribant al síndic.

I per últim, pel que fa a participació ciutadana. Hi han queixes que continuen demostrant l'incompliment en la periodicitat de les sessions ordinàries del ple municipal, tema regulat per llei. D'acord que es pot modular en funció del volum del municipi, però regulat per llei, i s'incompleix. Queixes sobre la manca d'accés públic a la informació i transparència de les actes de ple i de la junta de govern. Queixes on els representants democràtics no poden accedir a la informació abans dels plens municipals. I els ho dic amb tot el «carinyo» del món: avui manen els grocs i es queixen els marrons; potser d'aquí a uns mesos els marrons passaran al Govern, i aleshores serà l'oposició, i seran els grocs que es queixaran sobre els marrons. Afinem al màxim, si us plau, la normativa i estenguem al màxim, si us plau, la cultura que democràcia vol dir transparència i informació.

Negativa també, a ajuntaments, a facilitar la participació dels grups municipals en mitjans de comunicació pública, com el de Móra la Nova. A sant de què? Si hi ha un butlletí municipal, o es digui com es digui, és municipal, no és de l'òrgan de govern del municipi. Els recordo ja fa molt temps, quan el Grup Popular ens va plantejar una queixa sobre l'Ajuntament de Barcelona, i vam resoldre en favor que és transparència i democràcia poder facilitar aquest accés, sigui un mitjà escrit, sigui audiovisual, sigui el que sigui; ha de reflectir el que és el municipi, amb les proporcions democràtiques que ha donat les gents en les eleccions, però ha de reflectir el que fa la democràcia: la varietat d'opinió i la seva contestació.

I, per últim, assenyalar-los que hem rebut de nou queixes per les dificultats que tenen les persones invidents per accedir a la informació en processos electorals. A les darreres eleccions autonòmiques de Catalunya es va incomplir el mandat legal de donar informació amb temps suficient perquè es pogués exercir aquest dret. Els ho deixo al damunt de la taula perquè ho volguessin i ho poguessin solucionar de cara a futures conteses.

Moltes gràcies, presidenta, i perdó per l'extensió, més del temps previst.

La presidenta

Moltes gràcies, síndic. I ja entenem que era un tema llarg, que era un informe molt dens, i agraïm, en aquest sentit, doncs, que d'aquest informe n'hagi fet una síntesi per explicar tots els punts, no?

A continuació, tindran la paraula els portaveus dels diferents grups parlamentaris. Comencem pel Grup Parlamentari del Partit Socialista, i té la paraula la diputada Marina Geli. Cinc minuts, si us plau.

Marina Geli i Fàbrega

Gràcies, senyora presidenta. Mesa, síndic..., de nou, síndic de greuges, adjunt, adjunta a la infància, intentarem des del nostre grup parlamentari, primer de tot, fer una valoració totalment positiva de l'aplicació de la nova llei que està fent la sindicatura. La filosofia és molt important, i a vegades pot semblar el contrari, però la sindicatura forma part de l'arquitectura democràtica per generar confiança i no desconfiança en les administracions, per col·laborar, eh?, per als canvis necessaris. I aquest és..., i hem de dir-ho, perquè, si no, eh?, podria semblar el contrari. Però la democràcia necessita instruments com en aquest cas la sindicatura de greuges. Confiança i millorar l'eficàcia de les administracions.

I un altre element important que la mateixa llei nova així ho reflecteix: la prevenció de la judicialització. El nostre grup parlamentari creu molt oportú, senyor síndic, que cada tres anys fem no sé si una sessió, sinó un seminari parlamentari en profunditat per veure el sentit i el què i cap a on va la nostra institució.

En aquesta meua primera demanda i posicionament hi han temes pendents amb relació fonamentalment a l'Administració de l'Estat i a l'Administració també local, i que hem d'anar més enllà de la sentència del Tribunal Constitucional, que hem de veure com recuperem, malgrat aquesta sentència, l'exclusivitat del síndic. Perquè com vostè deia és anacrònic, però és molt més simple, és il·lògic, perquè el defensor no vindrà aquí a parlar de Catalunya.

Nosaltres apostem, igual que les queixes que vostè feia de la Delegació del Govern de l'Estat a Catalunya, per la via de l'acord i del conveni, que estem treballant i que crec que els grups parlamentaris hauríem de, tots, signar una iniciativa per veure, per destriar bé quina han de ser la via de la col·laboració via conveni, quin és el paper del Defensor del Poble, quin és el paper exclusiu, des del nostre punt de vista, a Catalunya de la sindicatura, tal com ho diu la llei.

Segon element. És molt important, potser encara és poc visible, la internacionalització i el lideratge internacional de la sindicatura de greuges de Catalunya, tant a nivell europeu com a nivell internacional; també en aquesta vessant de cooperació per aportar a democràcies febles.

I voldríem saber, que és una pregunta, si en aquest àmbit internacional, pel que està passant en el món àrab de la Mediterrània, vostès tenen relacions amb països de la ribera nord de l'Àfrica, del Mediterrani, perquè potser, amb molta humilitat, en el futur, si els processos de democràcia s'estableixen, podríem ajudar igual que estan fent vostès a Sèrbia, Bòsnia o Macedònia.

Tercer element, important, i era una pregunta. Ens sembla molt important..., no sé si ho tenen vostès o podríem analitzar-ho en aquestes sessions més complexes, quin és el perfil de persones que s'adrecen a la institució des del punt de vista de l'edat i de nivell socioeconòmic i de professió? Perquè potser tenim un esbiaix, perquè una cosa són les queixes, l'altra les intervencions d'ofici, i la mateixa llei i la filosofia que ha expressat vostè,

senyor síndic. Fonamentalment hauríem també, entre tots, de donar veu als que tenen menys veu, eh? Les actuacions d'ofici, de fet, van per aquí, i els informes monogràfics estan orientats, no? Però edat i nivell socioeconòmic i professió són dades de què disposem de les queixes individuals o col·lectives que s'adrecen a la sindicatura?, com a primera qüestió.

Per altre costat, és curiós com, en l'esbiaix de gènere que parlava l'adjunt general, el més interessant..., continua havent-hi segmentació de per què s'adrecen les dones i els homes a la sindicatura: 75 per cent dels homes..., és a dir, quan és 75 o més, cultura i llengua, participació ciutadana, seguretat ciutadana, tributs, treball i pensions; en canvi, educació i recerca, serveis socials i infància, dones. És a dir, és veritat que en termes generals..., però cal anar avançant, però continua havent-hi un esbiaix temàtic de preferències, diríem, amb relació al tema de gènere.

Una qüestió no menor ens sembla les escasses queixes amb relació al treball. En un moment de tant atur, com ho interpretem; encara que després als informes que fan indirectament sempre acabem parlant de la precarietat laboral, en tots els informes, que ja anirem tenint temps de debatre, eh? Però això vol dir que segurament potser tenim un esbiaix, o bé també perquè pensen, amb molt sentit comú, que la institució no pot ajudar-los en un dels temes més importants, que són qüestions de treball. Més aviat són queixes, ens sembla, de persones que treballen a la funció pública, com vostès mateixos han demostrat. I crec que aquest sí que és un esbiaix que hauríem de veure com nosaltres el compensem.

Felicitats pels indicadors d'avaluació interna, eh? A mi em sembla que això..., en fi, el compliment de la Carta de serveis i bona conducta és un exemple.

Amb relació a les qüestions concretes dels grans temes de l'Administració pública i la participació ciutadana, volíem saber quina és la relació formal continuada –acabo, senyora presidenta– amb la Federació de Municipis i l'Associació Catalana de Municipis per resoldre aquelles queixes que vostès tenen en relació amb els temes que surten en les seves queixes, diríem, no tant individualment, perquè alguns tenen síndics locals, altres no els tenen, però allò que vostès perceben de l'Administració local, com ho retornen a l'Administració local de les dues grans entitats municipalistes. Bé, i a mi em sembla que potser trobaríem aquesta una via important, tant pel tema de la participació, que, com vostè diu, és un tema importantíssim, com de l'accés a la informació, etcètera.

Per acabar –és informació, en aquest cas–, espero que molt aviat creem, senyor síndic, la ponència per fer la llei d'accés a la informació, eh? Aquest no és un tema menor; és un tema que hi ha consciència en aquest Parlament, doncs, que hem de fer-ho, i crec que anirà avançant. I els seus debats previs van servir perquè..., malgrat que aquí hi ha un esbiaix. Vostè fa una afirmació, potser molt generalista, no?, que estem a la cua. Depèn de què. Hi ha un sistema, com el sistema sanitari, que vostè sap que l'accés a la informació de la història clínica o de la recepta electrònica...,

o administracions locals, que en trobaríem que tenen un exemple..., són exemple. L'altre tema és la generalització, i per tant era un matís a dir..., quan parlem de l'accés a la informació, fonamentalment és amb relació..., i els terminis de les contestes de les queixes dels ciutadans, segurament, eh?, dels tràmits, tant siguin patrimonials com dels tràmits no pas tant, perquè a mi em sembla que les administracions a Catalunya han fet, en fi, un esforç com mai, i ho han fet totes, eh?, els últims anys, siguin locals, o, en fi, Estat, o també de la Generalitat.

Però, en canvi, segurament, era que ens digués, senyor síndic, per què vostè considera que estem al furgó de la cua en temes d'accés a informació i què podem fer en aquesta ponència conjunta que espero que molt aviat, doncs, nosaltres puguem crear en l'àmbit parlamentari.

Perdó, presidenta, m'he excedit.

Gràcies.

La presidenta

(L'oradora comença a parlar sense fer ús del micròfon, motiu pel qual no n'han quedat enregistrats els primers mots.) ...de Catalunya, Dolors Montserrat.

Gràcies.

M. Dolors Montserrat i Culleré

Moltes gràcies, presidenta. Moltíssimes gràcies per la seva compareixença, honorable síndic senyor Ribó, el senyor Jordi Sánchez, i, evidentment, també la senyora Sílvia Vèrnia, amb tot l'equip que els acompanya.

És cert el que vostè deia que ens trobem en una nova legislatura, amb un nova llei, del 2009, per tant un nou mandat, un nou impuls, com vostè ens comentava, i que he pogut palpar aquestes ganes de treball, d'excel·lència, d'equitat, d'un mandat amb més control, amb una avaluació important, i caminar cap aquests col·lectius més desfavorits que estan, es troben a la nostra societat de Catalunya.

Per tant, senyor síndic, jo li faria dues o tres reflexions, alguna pregunta concreta. Vostè ha comentat el tema de la moció, hi estarem amatents per tal de, si això es porta a terme, la moció que vostè, doncs, ens demanava, poder també formar part a l'hora d'estudiar el seu contingut i de poder-la tirar endavant.

Comparteixo amb vostè quan vostè ens ha comentat que seria bo poder-nos veure, poder tenir una sessió trimestral en el Parlament de Catalunya per tal de poder veure en cada moment, i per tant un trimestre crec que és una data bona, per poder fer un seguiment, per poder tenir un coneixement de quines són aquelles administracions que verdaderament compleixen o no compleixen.

Vostè, doncs, hi ha posat èmfasi, ha parlat de la Delegació del Govern de l'Estat a Catalunya, ha parlat d'alguns ajuntaments, i de «refiló» només ha tocat o ha dit que també l'Administració de la comunitat autònoma o dels departaments, de diferents departaments..., també sembla que algun potser no hagués

complert el que verdaderament havia de complir en queixes, en les respostes, tal com, fins i tot, em sembla que era el senyor Sánchez, s'hi referia, doncs, a aquest termini de vint-i-un, vint-i-dos dies que tenen en respostes, el qual vostès volen que sigui en quinze dies, que em sembla a mi perfecte, perquè això dóna o incrementa encara més la confiança dels ciutadans al veure que la seva Administració, la que tenen i que hi han de dipositar tota la confiança del món, verdaderament se n'ocupa en les respostes.

Vostè, doncs, deia que, en algunes respostes, el ciutadà en tres dies té coneixement d'aquella queixa que ha fet, i per tant considero que és bo, davant que aquesta atenció enguany..., s'ha parlat de 31.300 persones.

Se'ns ha comentat que el perfil era d'un 55 per cent d'homes i un 45 per cent de dones. I aquí també coincideixo amb la il·lustre diputada, honorable diputada, que m'acaba de precedir en l'ús de la paraula que fóra bo que en tinguéssim també l'escandall, de poder tenir un coneixement d'edats, professions, una mica un currículum, no?, per saber exactament quina part de la societat està dintre d'aquestes 31.300 persones i escaig que s'adrecen al síndic.

Crec que vostè ha parlat de la conciliació de la vida personal, laboral i familiar, que hi han diferents queixes. Es parla o, si més no, jo he extret al llegir l'informe que va més accentuat, doncs, per temes familiars, que tenen nanos, la seva cura. I volia conèixer si també dintre de les queixes, ja que vostè ens posa algun exemple, també hi han famílies o persones que s'hi adrecen per tenir la cura de persones grans i que en són a la vegada cuidadors, per dir-ho d'alguna manera, com puguin ser pares, mares o, evidentment, altres persones de la cadena més propera familiar.

Comentar que m'ha agradat molt quan vostè deia que encara un dels drets importants que hi han i que encara no s'acaben de complir del tot..., que és no tenir l'accés a la informació, quan estem en uns moments de noves tecnologies que pràcticament, doncs, ens donen tota la documentació, evidentment, necessària. I li agraeixo que quan parlava d'això hagi posat un petit exemple del Partit Popular, en el seu moment, sobre el tema de l'Ajuntament de Barcelona. Això m'ha fet venir a la memòria que, doncs, nosaltres, com a grup parlamentari, com a partit, patim unes conseqüències similars a TV3 i de vegades també en alguns mitjans locals, que fan *la callada por respuesta* i dóna la impressió que el Partit Popular no existeix a Catalunya o en algunes comarques. Però, bé, això serà motiu en un altre moment, i probablement, doncs, d'un parlar, evidentment, amb vostè que li ho podrem fer saber.

I després només una pregunta a la qual..., una queixa que hi he donat molta importància; és l'endarreriment de l'Administració en el pagament dels deutes. La vaig llegir detingudament. Vostè parla de la llei estatal, de la 15 del 2010, del 5 de juliol, en la qual hi havia una disposició addicional quarta que establia una nova línia de crèdit preferent anomenat ICO, que se'n deia ICO - morositat per als ens locals, i que això era per facilitar el pagament que tenien els ajuntaments a aquelles petites i mitjanes empreses que treballen per als

ajuntaments. I, com molt bé vostè sap, doncs, en una època tan ferotge de crisi, la veritat és que hi han hagut moltes queixes sobre aquesta qüestió.

És evident que després surt una altra llei, *a posteriori*, a finals de desembre d'aquest any passat, del 2010, que retira aquest apartat i no hi dóna l'empenta que hauria hagut de tenir. M'agradaria conèixer si vostè ha fet algunes gestions o té algun coneixement que hagi pogut retardar o hagi pogut dificultar, per dir-ho d'alguna manera, aquests crèdits que els ens locals, els ajuntaments hagin pogut demanar en funció de poder facilitar aquests pagaments als seus proveïdors.

I al marge d'això, felicitar-lo, de recordar-los que no solament és el pagament de les factures, sinó els interessos, que, com molt bé vostè posa en la recomanació, els ho recorda i els ho ha recordat a un d'ells –ens posa un parell d'exemples–, que a mi m'ha semblat, doncs, que forma part d'aquesta tasca important que vostè desenvolupa. Però sí que m'agradaria conèixer una mica la continuïtat d'aquest endarreriment, no?, i d'aquesta llei que es contradiu amb una altra de posterior.

Dit això, i acabo aquí, honorable síndic, crec que ha estat molt adequada l'anàlisi o cap allà on vol caminar el senyor Jordi Sánchez quan ens ha dit aquesta mirada interna de l'Administració, aquesta valoració interna, en la qual ens ha dit que encara hi ha entre un 17 i 18 d'insatisfacció en les gestions fetes. Això vol dir que vostès volen caminar cap a l'excel·lència, que en podríem dir, o sigui, de dir tindre'n zero. I, evidentment, doncs, també, en la resposta, de millorar el temps, dintre d'altres qüestions. Suposo que més endavant, amb els altres temes, ho podrem acabar de complementar. I pràcticament m'he menjat el temps.

Moltíssimes gràcies.

La presidenta

Sí. Moltes gràcies, diputada. Ara té la paraula el portaveu del Grup Parlamentari d'Iniciativa per Catalunya Verds - Esquerra Unida i Alternativa, l'honorable senyor Salvador Milà.

Gràcies.

Salvador Milà i Solsona

Moltes gràcies, senyora presidenta. Síndic i adjunt i la resta de personal que els acompanyen, també la benvinguda en nom del nostre grup.

Per aprofitar el temps escàs de què disposem, destacar que aquest és el primer informe, com vostè deia, que es produeix després d'un any pràcticament de vigència de la Llei 24/2009, del síndic, també amb una nova legislatura, i que la primera consideració que volem fer el nostre grup és que creiem que aquesta llei i aquesta nova situació ens imposen a tots plegats un cert mandat d'enfocar d'una forma més potent les actuacions i sobretot les resolucions i iniciatives que puguem endegar a partir del seu informe. Crec que el to que li ha donat i la insistència que ha fet en determinats aspectes van en aquesta línia.

I respecte a una qüestió que es va plantejar en l'informe sobre l'actuació del síndic com a autoritat en la prevenció de la tortura i els maltractaments, voldria posar a la consideració de la resta dels grups parlamentaris si no seria oportú –no ho discutirem ara, però sí que proposaria a la Mesa que ens convoqués als portaveus– que, atès que tradicionalment aquesta comissió no ha aprovat mai resolucions ni mocions –em vaig assessorar amb el lletrat de la comissió–..., però també trobo que no és gaire normal que determinats pronunciaments arran de les actuacions del síndic hagin de passar per una altra comissió com és la d'Afers Institucionals. La qüestió que vull plantejar és simplement si no seria oportú que en l'àmbit del debat en el plenari de l'informe del síndic consensuéssim al màxim entre els diferents grups alguna proposta de moció o de resolució del Parlament en aquells temes més destacats, naturalment d'interès general, no de cada una de les petites qüestions importants sectorialment però no d'àmbit general, que es puguin plantejar.

En aquest sentit, el nostre grup proposaria que amb relació al tema de l'exigència a l'Estat que comuniqui a Nacions Unides l'existència de la figura del nostre síndic com a figura de prevenció de la tortura o el conveni amb el subcomitè o el conveni que s'ha de fer també amb el síndic..., amb el Defensor del Pueblo o el requeriment que s'estableixi la forma en què la Delegació de l'Estat, del Govern de l'Estat, ha de col·laborar amb el síndic, mereixerien, si més no aquests temes, un pronunciament, una aprovació amb moció plenària que instés el Govern a fer això o fins i tot, per què no?, adreçar-nos com a cambra que som, parlamentària, al Congrés dels Diputats, del qual depèn el Defensor del Pueblo, perquè tingui en consideració aquestes qüestions. Ho deixo damunt de la taula. En tot cas, farem les propostes oportunes, però creiem que la importància del tema s'ho mereix.

La segona qüestió que li volia plantejar amb relació al seu informe que a nosaltres ens interessa especialment és el tema de l'aplicació d'aquesta nova figura que és el requeriment en cas de manca d'actuació prèvia per part del ciutadà o ciutadana o entitat que es dirigeix al síndic davant de les administracions respecte a les quals formulen la queixa. Vostè ha dit breument que estan estudiant i aprofundint en com fer la forma d'accés a aquest requeriment previ i la brevetat en els terminis; ja sabem que la llei fixava uns terminis molt breus de quinze dies prorrogables. Ens agradaria que desenvolupés una mica com veu aquesta figura de la necessitat d'actuació prèvia i de coneixement per part de l'Administració requerida.

Una altra de les qüestions que li voldríem plantejar és l'extensió o l'aplicació pràctica del contingut del dret a la bona administració respecte no ja als aspectes merament formals de com s'ha d'atendre el ciutadà, la brevetat en els terminis, els altres aspectes que s'hi contemplen, sinó a un molt específic que seria el control de qualitat amb relació a si les actuacions administratives responen o segueixen aquells principis o aquells criteris que hagin estat prèviament establerts en plans i programes de la mateixa Administració. I vull referir-me molt clarament que ens consta que hi

han queixes amb relació a ciutadans o col·lectius que consideren que l'Administració de la Generalitat, en aquest cas, en algunes situacions, quan ha d'actuar en exercici de les seves competències, a vegades no s'até al contingut dels mateixos plans i programes que aquesta Administració està obligada a desenvolupar.

No parlo de mandat legal, no parlo que no s'ajusten al procediment legalment establert, o que no compleixen els terminis, o que no atenen correctament, sinó d'aquest control de continguts amb la delicada missió de distingir, evidentment, el que seria el criteri de discrecionalitat política del que seria el mandat que es deriva o fins a on arriba el mandat que es deriva d'un instrument de planejament, d'un instrument de programació o fins i tot d'un mandat contingut en el programa de govern de la mateixa Administració que ha presentat davant d'aquest Ple, del Ple del Parlament.

Li demano dos minuts més perquè he fet la consideració prèvia, que d'alguna manera responia a una demanda del síndic...

La presidenta

Té dos minuts més.

Salvador Milà i Solsona

D'acord. Gràcies.

La presidenta

De fet, els anteriors portaveus també els han utilitzat.

Salvador Milà i Solsona

Gràcies. L'altra qüestió que li voldria demanar és un tema preocupant en aquest moment, que a més està a l'ordre del dia, encara que correspongui més a aquest any: la contradicció entre l'exigibilitat dels serveis universals –parlo de l'estat del benestar– i fins a on poden arribar les retallades en recursos públics, és a dir, fins a on l'Administració es pot saltar el deure de donar uns serveis declarats universals propis de l'estat del benestar, reconeguts en el nostre Estatut, amb uns principis rectoris, amb uns drets reconeguts com a exigibles pels ciutadans, i l'aplicació de polítiques conjunturals de retallada de despesa pública o de retallada, per què no dir-ho?, també d'ingressos públics.

L'última qüestió, ja molt breument, a la qual voldria fer referència o les dues últimes qüestions serien el tema del dret d'accés als documents i arxius públics. Aquí creiem que caldria una actuació més contundent, perquè realment la diversitat de criteris i la utilització, ens atrevim a dir, manifestament desviada de la Llei de protecció de dades per cada secretari o per cada organisme arriba a nivells, m'atreveixo a dir aquí, escandalosos. És a dir, la protecció de dades ha arribat fins i tot a negar als ciutadans dades sobre el seu propi expedient dient que no pot tenir-hi accés perquè protegien les seves dades. S'està convertint en una sortida fàcil per al funcionari que no vol problemes. I creiem que això mereixeria fins i tot, i així ho

proposarem a la resta de grups, algun pronunciament respecte a aquestes mocions a aprovar pel Ple per assentar algun criteri o per demanar alguna exigència de compliment.

I per últim, respecte al tema del pagament, del pagament de les administracions públiques, la Llei de morositat 15/2010, manifestar-li –no sé si compartirà aquest criteri– que és de molt difícil sinó impossible respecte al finançament de les administracions públiques. És un pur brindis al sol dir que les administracions han de pagar quan se'ls neguen els recursos bàsics perquè puguin fer-ho. I a més, relacionant-ho amb el tema, que vostè també hi fa referència, dels principis de la contractació i la transparència en la contractació, s'ha plantejat o mereixeria alguna consideració la correspondència entre ciutadà i empresa que exerciti el seu dret a reclamar el pagament dintre dels terminis de la Llei de morositat més els interessos corresponents i la seva disponibilitat o possibilitat d'accedir a nous contractes posteriorment? Perquè això s'oblida aquí. És a dir, no és una forma fàcil de crear-se amics el fet d'exigir el compliment d'aquesta llei quan aquesta empresa o aquest servei ha d'estar contractant periòdicament amb aquesta Administració. Creiem que la solució que s'hi ha trobat no és bona.

I ja per acabar amb aquest tema de contractació, i últim que li plantejo, vostès ho deuen haver vist, i li demano la seva opinió, perquè hem vist com s'estan produint moltes pràctiques, diríem, viciades en la selecció d'empreses per a la contractació d'obres públiques. Aquí hi ha un element de confluència amb l'Oficina Antifrau, és cert. Però és cert també que els criteris per adjudicar les obres, la transparència en els processos d'adjudicació, l'examen sovintejat de com han anat aquests processos i quines són les empreses que sistemàticament resulten adjudicades i quines sistemàticament resulten excloses a partir de determinats criteris interpretatius sobre quina és l'oferta millor, quina és l'oferta mitjana, etcètera, mereixerien per la seva part, o almenys així li ho proposem, una actuació d'ofici per esbrinar què és allò que potser no arriba al grau de ser un delictes..., perquè aquest és el problema que ens trobem, a vegades, l'enfocament que s'està donant a determinades situacions com les que ara estem comentant: apunten a ser un gran foc d'encenalls al principi i després es poden arxivar perquè no tenen elements de rellevància penal en alguns aspectes, però, en canvi, continuen tenint una rellevància administrativa en la transparència de les funcions públiques molt important, que no s'esgota amb la no-existència de responsabilitats penals.

Gràcies, senyora presidenta, per la seva generositat.

La presidenta

Gràcies, diputat. Té la paraula el portaveu del Grup Parlamentari d'Esquerra Republicana de Catalunya, i il·lustríssim senyor Pere Bosch. Quan vulgui.

Pere Bosch Cuenca

Moltes gràcies, senyora presidenta. Intentaré ajustar-me a aquests deu minuts que tenim. I en primer

lloc... (*Remor de veus.*) Cinc minuts, perdó. Doncs, a aquests cinc minuts. Encara anava més enllà, em pensava que colaria; veig que la presidenta està més atenta del que podia suposar-se.

En tot cas, sí que volia comentar que cenyiré la intervenció a dos aspectes fonamentals: un primer, d'allò que és, diguem-ne, la valoració interna que vostè mateix feia sobre el servei del Síndic de Greuges, sobre la institució, i l'altre, d'aquesta primera part que ha esbossat a nivell sobretot de l'Administració pública. I ho faré de forma molt telegràfica i plantejant una sèrie de dubtes que ens han vingut al cap, sobretot a partir de la seva intervenció.

Vostè comentava, i em sembla que ho compartim tots plegats, els que estem en aquesta comissió, que el síndic ha esdevingut, lògicament, un motor dels drets dels ciutadans i també un motor de transformació de bones pràctiques, en definitiva, de l'Administració. I també, lògicament, el que hem de procurar en aquest sentit, en aquesta línia és que aquest motor funcioni el màxim de correcte. I, per tant, per això li volia plantejar tres dubtes al voltant d'aquesta valoració interna.

El primer. Vostè comentava en la seva intervenció que hi havia un esbiaix a nivell del que són les queixes dels ciutadans i ciutadanes, sobretot a nivell de sexes i a nivell territorial. No sé si hi ha algun estudi –jo no l'he sabut veure– en el seu informe a nivell dels nous catalans i catalanes, i no només per allò que fa referència als seus drets que poden considerar-se, diguem-ne, vinculats directament, com pot ser l'empadronament, sinó al fet de drets que vénen derivats de la seva nova condició de catalans, i que en aquesta nova condició de catalans és més possible que la manca d'informació, la dificultat d'accedir al que és la informació de l'Administració pública sigui més punyent que no pas la que es dona a persones, doncs, que porten, lògicament, molt de temps residint-hi. En definitiva, la pregunta vindria plantejada si hi ha també o si han detectat també un esbiaix des del punt de vista de nous catalans i catalanes.

La segona qüestió és que vostè comentava que hi havia un 18 per cent –no sé si he anotat bé el percentatge– de persones insatisfetes. Atès que en la seva intervenció –si no vaig errat, en la intervenció de l'adjunt general–, no s'ha donat detall d'aquesta insatisfacció, de per quins motius estava provocada o quins motius l'havien provocat, voldria que ens detallés un xic per què havia estat provocada aquesta insatisfacció, si pel fet que tenien unes expectatives creades en el síndic que probablement no són les reals, si per una qüestió de lentitud, que imagino que no pel que ens ha explicat en la seva intervenció. En definitiva, què hi ha al darrere d'aquest 18 per cent de persones insatisfetes.

I una tercera, que més que pregunta és, diguem-ne, reflexió, i és la preocupació per l'escassa col·laboració que hi ha sobretot per la Delegación del Gobierno i també per Renfe. I, en aquest sentit, ens apuntem a allò que plantejava el portaveu d'Iniciativa. Crec que estaria bé que, més enllà de les atribucions que pugui tenir aquesta comissió, busquéssim alguna escletxa, algun recurs per tal que aquells temes que es poden

significar d'interès, d'impuls de la figura del síndic, de coordinació, tant a nivell d'administracions com també internacional, o de funcionament del síndic, poguessin tenir cabuda i poguéssim buscar alguna fórmula a través de proposicions, de propostes de resolució, perdó, o mocions, alguna fórmula per tal que no només vingués aquí a fer els deures el Síndic de Greuges, sinó que també els grups parlamentaris, més enllà de recopilar informació i utilitzar-la, també tinguéssim alguna via per col·laborar en l'impuls de la institució.

Això seria en aquesta primera part de valoració interna; la segona part seria en algunes coses que vostè ha plantejat en la seva intervenció. Realment és preocupant que sorgeixin alguns temes tan recurrents. Ens preocupa especialment, per exemple, el tema de l'empadronament, en la mesura que s'acosten eleccions municipals, que hi ha algun partit polític, algun ajuntament, diguem-ho de forma general, perquè segurament que hi podríem incorporar molts colors polítics, que utilitza aquesta matèria no per a allò que en teoria serveix, sinó d'element per mostrar a la seva població que és més dur que els altres en matèria d'immigració. Ens preocupa. I ens preguntem, i segurament que vostè no té la resposta, perquè l'hauríem de tenir, de trobar en cadascun dels ajuntaments, què hem de fer. Si després de tantes advertències, encara hi han ajuntaments que utilitzen, segueixen utilitzant aquest mecanisme per a allò que no està previst, si a més a més resulta que ara tenim una altra eina, com és la Llei del dret a l'habitatge, que ens permet actuar en temes a on abans hi havia una certa excusa per part dels ajuntaments, la pregunta és què hem de fer.

Segona qüestió, el dret a l'accés a la informació. És preocupant allò que vostè comentava de l'accés de l'oposició a la informació. Però jo crec que també hauríem d'afinar un xic més aquí, i més enllà del que han acabat fent molts ajuntaments, de dir: «Escolta'm, destinem una pàgina, i per tant seccionem-la, per tal que cada grup polític pugui tenir el seu espai per informar els ciutadans i les ciutadanes directament», probablement hauríem d'anar més enllà, i segurament que hauríem de plantejar algun sistema per tal que allò que explica un butlletí que paguem entre tots i totes no només tingués una part fossilitzada destinada a cada grup municipal, sinó que, en definitiva, estigués amarat d'aquest concepte.

I una última consideració, que no em portarà dos minuts, sinó trenta segons pràcticament: el tema de retallades. Abans se li comentava: «Quin és el límit de les retallades socials?» Home, jo crec que hi ha un límit molt clar: el compliment de la llei. I no deixa de ser realment preocupant que hi hagi qui es planteja –i ho dic de forma genèrica, perquè ningú es pugui sentir ofès i ningú consideri això com una interpellació directa–, em sembla realment preocupant que algú avui dia es planteja l'incompliment de la llei que dona drets als ciutadans i ciutadanes. Jo crec que el límit seria aquest, segurament que en trobaríem d'altres, però al nostre entendre el límit hauria de ser específicament aquest.

Res més.

Gràcies per la seva intervenció; també gràcies per aquest to didàctic que té també el document, i, en tot cas, moltes gràcies.

La presidenta

Moltes gràcies, diputat. I ara, tal com hem quedat al començament, tindríem deu minuts... (*Veus de fons.*) Ai, disculpa, disculpa. Ara té la paraula la portaveu del Grup de Convergència, la il·lustre senyora Maria Dolors Rovirola.

Disculpa, eh?

Maria Dolors Rovirola i Coromí

Gràcies, presidenta.

La presidenta

No estava tan atenta...

Maria Dolors Rovirola i Coromí

Gràcies, presidenta. Gràcies, síndic, per la seva presència avui en aquesta comissió, i a totes les persones que l'acompanyen. En primer lloc, i abans d'entrar en matèria, moltíssimes gràcies per aquest informe tan detallat, tan minuciós a què sempre ens té acostumats, que recull molta informació i que a més a més és molt fàcil de consultar.

Ens trobem davant, doncs, del primer informe del síndic després de l'aprovació de la Llei 24/2009, de 23 de desembre, que el que fa és que el síndic sigui més proactiu i amb més capacitat d'iniciativa, amb un àmbit d'actuació molt més extens; el síndic pot supervisar no solament l'activitat de l'Administració de la Generalitat i l'Administració local, sinó també del conjunt del sector públic, que comprèn també les empreses privades gestores de serveis públics o que compleixen activitats d'interès general.

En destaquem dues competències noves: primera, la de sol·licitar dictamen al Consell de Garanties Estatutàries sobre els projectes i les proposicions de llei, i, segona, dels decrets de llei sotmesos a convalidació del Parlament quan regulen drets reconeguts per l'Estatut; competències que pensem que reforcem els mecanismes de què disposa el síndic.

I ara farem una breu anàlisi de l'exercici del 2010 en xifres. Com s'ha dit abans, el 2010 han iniciat un total de 21.504 actuacions, que es distribueixen en 6.095 queixes. D'aquestes queixes i aquestes actuacions, voldríem destacar un increment d'un 15 per cent de les actuacions d'ofici, que ja es va demanar pel nostre Grup Parlamentari de Convergència i Unió l'any passat per la il·lustre diputada Pilar Pifarré. D'aquestes 6.095 queixes, la majoria han tractat sobre matèries d'administració pública i sobre l'ordenació del territori, i les que menys són les de cultura i del sector de la llengua.

Cal destacar, com ha dit també el síndic abans, l'incompliment flagrant de l'article 59 de la Llei del Síndic de Greuges, la col·laboració de l'Administració general

de l'Estat a Catalunya, que ha set nefasta. El síndic s'ha adreçat per sis vegades a la Delegació del Govern de l'Estat a Catalunya, i no ha set atesa, aquesta sol·licitud d'informació, en cap cas.

Parlem ara de l'Administració pública, que és l'àmbit on es concentren més queixes. Tornem a destacar les relacionades, igualment que en l'altre exercici, amb la dificultat en l'accés a la informació i la documentació pública, on es posa de manifest, pensem, la necessitat d'emprendre reformes legals per regular de manera integral i específica l'exercici d'aquest dret, d'acord amb el principi de transparència que fixa l'Estatut. Esperem que les noves mesures legislatives anunciades per la vicepresidenta del Govern serveixin per millorar l'accés a la informació i a la documentació pública de tots els ciutadans.

Respecte de l'estat de la normativa en matèria d'accés a la informació pública i a la transparència, també volem informar el síndic que ja hi ha una proposició de llei conjunta en aquesta seu parlamentària per tractar d'aquest tema.

En un altre aspecte en què estem absolutament conscienciats i d'acord amb el síndic és en la conciliació de la vida laboral i familiar. I també en aquest sentit volem anar treballant en els propers anys per avançar i donar les condicions necessàries perquè aquesta conciliació pugui esdevenir una realitat, i que ja fa molt de temps que se n'està parlant.

També cal comentar que hi ha hagut múltiples queixes sobre l'adaptació de les proves d'accés a la funció pública; un àmbit que som conscients que probablement s'haurà de modificar per tal d'incorporar incidències puntuals que poden sorgir durant el procés de la selecció de personal.

Passem a l'últim punt d'aquest primer bloc, que és la participació ciutadana. En aquest apartat, la majoria de queixes afecten l'Administració local, en un 80 per cent. Com ja s'ha dit abans, doncs, són queixes moltes vegades de regidors a l'oposició davant problemàtiques com la periodicitat dels plens o que no poden accedir a la informació de les actes o de les juntes de govern de local, perquè no estan, doncs, disponibles electrònicament.

També s'ha referit abans, síndic, que ha rebut queixes de les persones invidents per les dificultats que tenen en els processos electorals. En aquest sentit, cal afegir que, a partir d'un text inicial de Convergència i Unió, la Comissió Constitucional del Congrés ha aprovat per unanimitat instar el Govern a preparar per a les eleccions municipals del proper 22 maig una experiència pilot en determinats col·legis electorals per buscar un model de vot accessible i amb un mètode suficientment garantit.

Sabem de la necessitat d'incrementar l'eficàcia, l'eficiència i la transparència de les actuacions de l'Administració, i, pel que fa a les relacions amb la ciutadania, l'obligació de transmetre més transparència, receptivitat i capacitat per resoldre les demandes. I en aquest sentit és en el que està treballant el Govern de Catalunya.

Gràcies.

La presidenta

Moltíssimes gràcies, diputada.

I ara sí, un recés de deu minuts. Els prego la màxima puntualitat, i en deu minuts reprenem la sessió.

Gràcies.

La sessió se suspèn a un quart de dotze del migdia i onze minuts i es reprèn a dos quarts de dotze i tretze minuts.

La presidenta

Donem continuació a la sessió del Síndic de Greuges sobre l'informe anual.

I en aquest moment té la paraula el síndic de greuges. Té quinze minuts per contestar als diferents grups, a les preguntes i als plantejaments que han fet.

Quan vulgui, síndic.

El síndic de greuges

Gràcies, presidenta. Intentaré fer-ho més breu. I primer voldria resoldre el fet que m'he menjat en la meua primera intervenció el cognom de la nostra becària, Montserrat Viure; només he dit Montserrat i m'he oblidat el seu cognom, que consti en acta.

I els parlaré de..., els podria parlar de temes que tampoc hem posat aquí al seu abast, però estan a l'informe, com són tots els instruments que estem utilitzant en la comunicació o com són els desplaçaments.

Sí que vull dir-los que aquesta comissió al seu dia em va fer una proposta de resolució arran de l'informe sobre els sense llar i que va ser signada per tots els grups parlamentaris i aprovada per assentiment en aquesta comissió. Es podria estudiar una línia similar, tal com parlàvem en el descans amb el lletrat i com es pot parlar amb tots els portaveus.

Pensin que, per exemple, en el tema de la tortura... Ara els vull donar un exemple, si volen vostès, de coqueteria personal. Jo fa molt poques hores, divendres, abans d'agafar a les dotze de la nit l'avió de tornada cap a Barcelona, abans de ficar-se vint hores en un avió, parlava amb l'*ombudsman* de Nova Galles del Sud, una regió molt important d'Austràlia, on hi ha Sidney. Estàvem a la reunió junts a Taipei, etcètera, i ell em deia com funcionaven amb tota normalitat els *ombudsmen* regionals com a mecanismes descentralitzats en la tortura. I em preguntava pel que hem organitzat a Barcelona sobre aquest tema i pel que estem promovent ara a Polònia sobre aquest tema, on hi anirà gent de tot el món. Que a mi em fa vergonya dir que, escoltin, a mi, encara, malgrat que el meu Parlament m'ha nomenat d'acord amb Nacions Unides..., Nacions Unides –que ja ho sap, perquè hi anem i presentem els resultats, etcètera– oficialment no té la comunicació que ja estem treballant als centres penitenciaris, a les comissaries, etcètera, tal com diu Nacions Unides, amb una llei que van fer vostès, que és modèlica, que ens la demanen perquè vam fer un títol molt fil per randa seguint el que diu el protocol de Na-

cions Unides. I perdonin que digui, doncs, que per mi és vergonya; m'avergonyeixo que internacionalment et busquin i aquí sembla que hàgim d'anar d'amagatots amb una cosa que té perfecta connotació legal d'aquest Parlament.

M'encantaria estendre'm sobre el món àrab i la situació especialment del nord, de la ribera nord d'Àfrica. Hi ha el cas del Marroc, on hi ha un càrrec que mai sabré pronunciar bé el seu nom, el Diwan al Madhalim, em sembla que es diu, que és com el defensor, que el nomena el rei, informa el rei i el pot cessar el rei. És clar, nosaltres no l'admetem a l'Institut Mundial de l'Ombudsman, perquè considerem que no..., no és que no l'admetem per enemistat o per...; considerem que no reuneix les condicions més característiques per ser un *ombudsman*.

O li podria parlar del cas de Líbia, que va organitzar una trobada internacional d'*ombudsmen* i alguns ens vam negar a anar-hi. I no ens hi vam negar amb un apriorisme; ens va semblar que era, perdonin l'expressió, políticament incorrecte, una presa de pèl que el coronel Gaddafi volgués lluir de respecte als drets humans i la connotació d'acompanyament dels *ombudsmen*. Clar que també hi ha una certa hipocresia occidental en algun d'aquestes temes de què parlem.

A Jordània hi vam anar a ajudar-los a fer una llei de l'*ombudsman*, que després va quedar en un no res, perquè malgrat que posàvem l'accent que fos nomenat pel Parlament, és nomenat pel rei.

Fa molt poques setmanes, el defensor de la Unió Europea, Nikiforos Diamandouros, i jo, com a president de l'IOI europeu, vam anar a Istanbul per tercera vegada a assessorar-los per a la llei de l'*ombudsman*, que és un dels requisits que els posa la Unió Europea per entrar. Hi van donant voltes i voltes i...

On anem a petar sempre? On no hi ha autèntiques eleccions democràtiques per a un parlament democràtic, la figura de l'*ombudsman* queda com una rara avis, es pot arribar a fabricar, però no té les característiques que hauria de tenir des del punt de vista substancial.

Pel que fa al Tribunal Constitucional, aquí se m'ha demanat sobre el Consell de Garanties Estatutàries, i jo vull recordar que..., perdó, pel que fa al consell de garanties se'ns ha dit que nosaltres podíem acudir al consell de garanties per a dictàmens; recordin vostès que a partir de la sentència, el consell de garanties ha perdut caràcter vinculant. I jo demanaria com a síndic a tot el Parlament i en defensa dels drets que, si més no quan fossin drets, i diria, en general, i si més no quan fossin drets, el Parlament tingués autoritat de respectar el consell de garanties amb el que volen ser els seus dictàmens.

Abans de contestar-los sobre els perfils, nosaltres insistiríem en un tema: encara el Síndic de Greuges és una figura poc coneguda a Catalunya; no els parlo de Rafael Ribó, que és el que menys importa, la institució. Un 60 per cent de la gent diu: «Sí, sí, em sona.» Però quan se'ls pregunta «saben què fa?» i «l'han fet servir alguna vegada?», no arribem al 20 per cent. Aquí caldria posar bastants mitjans, com és el que diu

la llei que vostès van fer, que els mitjans públics de Catalunya ajudin a difondre el síndic. I aquest síndic que els parla es planteja demanar oficialment un programa al respecte, un programa de desenvolupament en mitjans públics. Caldria tenir en compte que nosaltres estem sovintejant tant com podem els desplaçaments per Catalunya, i, a més, ara anem a inaugurar un desplaçament permanent setmanalment per tot Catalunya, però ens falten més eines i explorarem, i no faig cap mena d'ironia, perquè jo sóc un ignorant al respecte, els Twitters..., qualsevol dels instruments moderns que ens ajudin a donar la màxima difusió, sempre sense perdre ni una coma de rigor institucional del Síndic de Greuges.

Per què la gent es sent insatisfeta? Motiu principal: ens considera inútils. «Escolti, vostè no m'ha resolt el meu cas.» I quins casos no resollem? Els que no tenen raó. I, clar, si li diem «no té raó», ens arrisquem que ens diguin «és que no serveixen de res», perquè diem «no, és que l'Administració té raó, vostè no té raó de queixar-se». I una altra part, la gent que ens diu: «No, és que jo esperava que tot el que jo plantejo fos acceptat, han trigat molt i ara ens contesten...» Emanava bàsicament o del caràcter no vinculant que tenen les decisions del síndic o dels terminis que de vegades hem d'esperar per a la resolució.

Sobre els terminis voldria precisar, perquè aquí s'han fet un petit embolic, em sembla, amb la nostra presentació, que si nosaltres estem als vint-i-un dia per comunicar –tenim quinze més quinze– a l'Administració i les respostes, l'Administració està igual, en els mateixos terminis. Si nosaltres estem a vint-i-un, l'Administració de mitjana està a l'entorn dels noranta. I nosaltres voldríem anar escurçant això. I per això els demanem nous instruments de pressió. Perquè no és que ens facin anar tard a nosaltres; fan anar tard la resolució, positiva o negativa, dels casos que se'ns plantegen.

No hi han pràcticament queixes, com se m'ha demanat, de nous catalans; ho lligaria també amb el tema del desconeixement i amb el tema, de vegades, d'una major difusió, fins i tot amb elements lingüístics seleccionats per col·lectivitats. I també estem disposats a fer un esforç al respecte.

Creiem que l'article 39 és una porta diferent d'accés a l'Administració. L'Administració respon ràpidament; a qui no respon és als particulars, i de vegades nosaltres ens convertim en uns autèntics carters de cara als particulars en aquesta resposta. M'hi tornaré referir després, quan parli del deure legal de resposta i l'accés a la informació.

I, per últim, abans d'entrar a les administracions en concret, la no-col·laboració de la Delegació del Govern és anacrònica i il·legal, perquè no compleix la seva llei, senyors parlamentaris. I si algú no compleix una llei està en la il·legalitat, senzillament, en la il·legalitat. Per tant, en aquest sentit, em sembla que hi han conclusions molt elementals a fer.

Hi ha una sentència del Tribunal Constitucional que quan es va voler fer una cosa similar amb el Justícia de Aragó, va donar la raó al Justícia de Aragó. Si una llei diu que vostè ha de col·laborar amb una ad-

ministració, a part del principi general de col·laboració i a part del principi general de facilitar informació –però és que a més hi ha una llei específica, com va dir el Constitucional–, s'ha de complir.

L'obstaculització per part de les administracions vostès l'analitzaran. Jo he demanat aquestes sessions sovintejades, espero que les puguem fer. Crec que, serenament, hem de ser aliats per anar «apretant» aquelles administracions, tinguin el color que tinguin, senyors i senyors diputats, que no compleixin, no amb el síndic, que no compleixin amb les persones! I jo els demano la seva aliança i els demano no que ho fem una vegada l'any, que és com dir: «Bé, passem la vergonya, surtin una vegada...», no, no, que els anem «apretant» tant sovint com puguem, perquè es vagin resolent els temes.

Nosaltres tenim relacions amb la Federació i l'Associació de Municipis; no sent administració, són entitats associatives, i les tenim, els enviem reflexions globals en temes gruixuts. Podríem millorar aquesta relació. Els anuncio que ens plantegem per a després de les eleccions municipals unes jornades en aquest Parlament per convocar tots els ajuntaments de Catalunya que hi vulguin assistir sobre la cultura del Síndic de Greuges, el treball del Síndic de Greuges de cara a l'Administració local.

Analitzem incompliments de plans sectorials, no tant de plans generals, que són els més propers a la discrecionalitat política.

No tenim pràcticament queixes sobre la conciliació per a la cura de gent gran. L'any passat..., l'any passat no, en l'informe 2009, els vam presentar un cas per ajuts per a cònjuges amb dependència. No és exactament el que estàvem parlant sobre la cura directa quant als terminis. La majoria dels casos de què estem parlant són d'infants.

És clar que hi ha un contrasentit en el canvi que s'ha fet sobre l'ICO i l'endarreriment dels pagaments dels deutes; s'ha fet per llei de l'Estat. Per què s'ha fet? Aquest síndic que els parla no pot contestar aquesta pregunta; s'ha de fer, si de cas, al legislador que l'ha aprovada. Nosaltres sí que subratllem les dificultats que s'han afegit al fer aquest canvi. I és evident que es pot fer un brindis al sol amb determinades lleis que després són no complibles.

Estudiarem la possibilitat d'una actuació d'ofici en el desviament en la contractació d'obra pública? Amb molta prudència; no la veiem clara encara, no disposem de cap queixa, i, si de cas, ja demanaria als grups parlamentaris que ens facilitessin més informació. No perquè ens faci por el tema, sinó perquè el síndic que els parla vol treballar sempre amb un extrem rigor i al màxim sobre dades concretes demostrables. I és un terreny, com ha dit molt bé el diputat que ho ha plantejat, que té un apartat d'interpretació. I el síndic no vol treballar sobre interpretacions. I quan és un apartat, ja com ha dit molt bé el mateix diputat, de possible delicte, el síndic immediatament ho plantejarà al fiscal i ho plantejarà al lloc que la legislació té previst per analitzar casos com aquests.

Celebro que s'avenci a facilitar el dret de vot als invidents. Ja saben que jo tinc, a més, una particular *penchant* cap als ulls; sóc president d'Ulls del Món –tanco el tall publicitari. Però, òbviament, celebro que s'avenci en aquest sentit, malgrat que tots som conscients que a les eleccions municipals això és molt més difícil. Serà molt positiu que es comenci a experimentar.

El tema de l'empadronament voldria que se'l prenguessin seriosament, per a immigrants i per a autòctons, hi insisteixo, no són només immigrants que ens plantegen problemes amb l'empadronament. Si no, anem entrant en aquella *penchant* de fallàcia, anem penjant una sèrie de destorbs a la immigració. L'abús sobre l'empadronament que s'està fent en alguns ajuntaments afecta a tothom. I, per tant, és en aquest sentit que ens ho hem de prendre seriosament. I ens hem de prendre seriosament com unificar criteris i com també, si cal, precisar-los i acordar-los. Cal anar més enllà en els criteris? Que es discuteixin parlamentàriament i es fixin. I sobretot que s'ajudi també a punxar globus que si els anem inflant després serà molt difícil treballar amb la convivència.

El síndic no es pronunciarà sobre retallades, senyores i senyors diputats; no em pertoca. Jo els vaig advertir en l'informe del 2009: «Hem rebut queixes sobre polítiques públiques que estan en la línia de flotació de la cohesió social.» Molt poques queixes, sí, no era el nombre més important, però atenció, perquè toquen polítiques molt importants per a la cohesió social. Això quan vam discutir l'informe del 2009.

En el del 2010, que és aquest, i ho veurem amb detall a la propera sessió i a les següents, els hem dit: «Compte amb retallades que conjugades amb la descoordinació administrativa lesionen drets!» I afecten, per exemple, la Llei de la promoció de l'autonomia personal, tot el que és ajuda social, tots els drets d'igualtat d'oportunitats d'educació. I en aquest informe sí que hi ha, allà, un pronunciament al respecte; és un informe del 2010, s'acaba el 31 de desembre del 2010.

Sobre el 2011, ens metrallem a preguntes respecte sobre què ha dit tal conseller, tal altre. Nosaltres no ens pronunciarem; ens pronunciarem quan tinguem queixes, quan tinguem matèria, quan ho hàgim estudiat i quan hi hàgim treballat. Torno a insistir: un advertiment que van fer el 2009, sobre queixes minoritàries; un, el 2010, sobre queixes ja multitudinàries, ja no eren minoritàries, i veurem com ho enfoquem, com ho rebrem cap al 2011.

Sobre l'accés a la informació. Aquí ja s'ha dit, és una vergonya. Els donaré un exemple que sona a acudit: un ajuntament que ens diu que no pot donar informació sobre la policia local perquè afecta la seguretat nacional. Bé, això ja és el summum de la barra de voler amagar l'incompliment sobre un principi democràtic. I a més un ajuntament d'una població relativament petita.

Nosaltres considerem que som el vagó de cua en general. En quin sentit? Primer, en fem un fart..., jo em faig un fart de firmar resolucions, quasi diàriament, per recordar a l'Administració el deure legal de respondre! Encara avui hi ha molts càrrecs públics a Catalunya

que ignoren el deure legal de respondre. Sabem els mesos que pot trigar a respondre, però com a mínim compleixi amb aquest deure legal.

Segona. Hi ha un Consell d'Europa, l'òrgan més important que té l'abast de tot el continent europeu –quasi s'aproxima als cinquanta estats–, que ha fet codis molt importants, com el de prevenció de la tortura, i ara el de l'accés a la informació. Hem tingut persones molt importants allà treballant-ho. El codi que els parlo va ser d'una assemblea de parlamentaris que durant molts anys l'ha presidida un català, en Lluís Maria de Puig, i per tant fins i tot ens podríem sentir orgullosos de la tasca que algú de nosaltres ha fet a nivell europeu. Bé, aquest codi Espanya no l'ha signat. I és un dels pocs estats d'Europa que no l'ha signat. Ni s'ha legislat sobre això. Ni s'han establert terminis. Que els terminis tornen a ser vagó de cua; aquests tres mesos ja són completament fora de lloc, no? I celebro, com he dit en la meva primera intervenció, que aquest Parlament ja tingui una proposició de llei per avançar.

Sí que hi han aspectes parcials i específics on s'ha avançat moltíssim. A veure si se m'entén. Abans estàvem dient que es nega la informació. I hem celebrat... I poden analitzar per conselleries i per ajuntaments qui té un bon servei d'atenció a l'usuari i qui no, perquè veuran que el qui en té preveu i ja filtra moltes queixes, i el qui no en té ens posa més feina. No és que ens queixem de la feina. Sí que em vaig queixar el dia que algun telèfon oficial deia: «Truqui al síndic.» No estem per això, estem per atendre les queixes, no pas per evacuar allò que l'Administració té obligació de donar.

I, per últim, sobre treball; per què fem tan poc èmfasi en treball en època de crisi? Bé, primer, en parlarem el dia 11 d'abril, de l'apartat concret de treball. Segon, el treball bàsicament té una dimensió privada. Llavors no entrarem mai en una queixa que ens digui: «No, és que m'han acomiadat!» Sí, sí sobre l'ERE, l'expedient de regulació..., l'ERO, l'expedient de regulació d'ocupació, hi ha hagut o no una mala praxi, una mala administració, però no sobre el nucli central de la relació de treball. A l'únic nucli central de la relació de treball a què ens podem dedicar plenament és al de la funció pública, com l'informe que els vam presentar sobre l'assetjament a la funció pública.

Demà mateix jo faig una conferència en una universitat de Catalunya. Se'm va demanar sobre l'assetjament en el món laboral, i jo els vaig dir: «No, els parlaré de l'assetjament en el món laboral públic, que és del que el síndic pot parlar amb vigor; la resta seria una altra matèria que no pertoca al Síndic de Greuges.» I per tant és sobre això que sí que nosaltres estem treballant. I que s'entengui per què no entrem en una cosa que afecta evidentment vora un 20 per cent d'atur i que no és matèria directa del síndic.

Gràcies, presidenta.

La presidenta

Moltes gràcies, síndic. Si algun portaveu vol fer alguna... (Pausa.) Si no és així, donaríem cinc minuts perquè es pugui fer un canvi de persones que acom-

panyen el síndic i a continuació començarem amb el segon bloc. Cinc minuts; justos, eh?

La sessió se suspèn a les dotze del migdia i es reprèn a les dotze i cinc minuts.

La presidenta

Comencem una altra vegada, comencem aquest segon bloc. I ho farem amb el mateix procediment i amb el mateix temps que hem fet el primer, no?

Per tant, té la paraula a continuació el síndic de greuges de Catalunya. Té vint minuts per fer l'exposició d'aquest segon bloc.

Gràcies.

El síndic de greuges

Gràcies, presidenta. En aquest segon bloc, parlarem d'immigració, de salut i de serveis socials.

Pel que fa a immigració, hem tingut 262 actuacions. Vostès ho tenen a partir de la pàgina 109 d'aquest informe. I bàsicament ens referirem a la disfunció de coordinació quan es tramita l'autorització de treball i de residència, i a la lentitud per excés de zel en el que són els antecedents penals.

Hem de començar dient que hem retornat al tema de la immigració, com un tema de queixa, a partir de la nova competència que es desprèn del nou Estatut d'autonomia de Catalunya, i d'això ens en felicitem, en el sentit de tornar a donar dimensió i substància al treball del Govern i del Parlament de Catalunya sobre un fenomen tan important com és la immigració.

Li correspon, com vostès saben, a la Generalitat la competència executiva en matèria d'autorització de treball, i això inclou la tramitació i la resolució de les autoritzacions per compte propi o d'altre. Però li correspon encara a l'Estat la competència en matèria d'entrada i residència de persones. I això es tramita amb un sistema, amb un procediment conjunt entre les dues administracions, i finalitza quan ambdues administracions estan d'acord i ho firmen de forma conjunta; és a dir que el Departament de Treball no pot resoldre pel seu costat una autorització de treball, si prèviament la Delegació del Govern no ha tingut la seva resolució.

Això hauria d'anar en benefici d'un major servei a la ciutadania. I així i tot ens arriben queixes sobre retards. A què podem imputar aquests retards? Primer, a disfuncions que hem detectat a l'hora d'exercir aquesta acció conjunta. Hi ha una acumulació d'expedients. Si agafem un criteri temporal, els anteriors al 24 de juliol del 2009 els resoldria la delegació i els altres es resoldrien per part del Servei d'Ocupació. Hi ha una manca d'agilitat, especialment quan per part de l'Estat es demana una sèrie de documentacions al sol·licitant, i, a més, també hi ha un problema sobre com s'ha modificat el sistema de taxes, i no s'ha informat corresponentment sobre aquesta modificació.

Se'ns va dir, per part de la Subdirecció General d'Autoritzacions de Treball, que s'estava en curs de solucionar

aquestes disfuncions. Nosaltres insistim que quan hom assumeix competències tan importants com les que estic referint ara, seria bo que s'assumissin per millorar els serveis. Ho dic amb un especial èmfasi en el tema d'immigració, perquè té un cantell molt important de necessitat de rigor. Tot el que treballem sobre aquest tema, sense aquest rigor, és donar espai a unes apreciacions no injustes o incorrectes des del punt de vista d'orientació de partit o..., mentideres en si, que no corresponen a la realitat, i sobre això no es poden construir polítiques públiques.

Però, és clar, si no hi ha una bona resposta, àgil, puntual i de celeritat a partir dels mecanismes previstos, hi ha cobertura per a aquestes interpretacions i per a tota una sèrie de qüestions que es poden desprendre d'algunes declaracions. Nosaltres no ens basarem en declaracions. I se'ns ha demanat sovint que poguéssim donar resposta al que ha dit aquest, l'altre, aquest partit, aquell ajuntament... Mentre siguin declaracions no li correspon al síndic; al síndic li correspon analitzar queixes sobre polítiques públiques, sobre normatives, sobre previsions reglamentàries, o actuar d'ofici quan consideri que hi ha un tema suficientment important.

I ens arriben queixes també sobre la lentitud per l'excés de zel en l'exigència d'antecedents penals en la modificació de la situació d'estada per estudis i de residència i treball. El Departament de Treball va informar el síndic que la Subdelegació del Govern a Barcelona, competent en aquestes qüestions, considera necessari requerir aquest certificat. Una persona estrangera que està aquí per estudis i que vol accedir a la de residència i de treball ha d'acreditar, primer, que porta un mínim de tres anys a Espanya; segon, que ha realitzat treballs d'estudi o investigació amb aprofitament, i, finalment, que no ha estat becat o subvencionat per organismes públics dins d'un programa de cooperació.

Nosaltres ens hem adreçat al Defensor del Pueblo per aclarir si calia o no calia aquest certificat d'antecedents penals. D'una banda, si els sol·licitants d'un visat d'estudis són majors d'edat, han d'haver aportat ja aquest certificat, ja l'han aportat. Per modificar aquesta situació, no sembla raonable que se'ls tornin a demanar els mateixos; ho pot aportar la mateixa Administració. És més, la reclamació actual que es deriva de l'estrangeria no preveu aquesta demanda. I en aquest sentit el Departament de Treball ens ha plantejat que l'Administració de l'Estat havia decidit deixar de demanar aquest certificat, encara que el Defensor del Pueblo va contestar-nos que l'exigència d'aquest certificat estava plenament dins de la normativa d'estrangeria. No hi està. Ja ens ho diu el Govern de la Generalitat i ens ho diu en nom de la mateixa Administració de l'Estat. Per tant, esperem que no només se'ns digui, sinó que puguem dir-los l'any vinent que això ha desaparegut del mapa, quant als retards per resoldre aquests problemes.

Pel que fa a salut. Vostès ho tenen també en la pàgina corresponent de l'informe, on els plantejem una sèrie de queixes que les hem ordenat a l'entorn dels drets que considerem que haurien de ser els regulats per part de l'Administració. Sempre he dit, i ho dic ara cara a cara amb l'exconsellera de Salut, en aquesta

sessió, que la persona que millor pot dir a Catalunya quanta gent viu a Catalunya és la consellera o el conseller de Salut, perquè és la que ens pot dir quanta gent té la targeta blava, i per tant és la qui més s'aproxima a la realitat sociològica de la població. També hi hauria d'afegir, també ho he dit sempre i espero poder continuar dient-ho, que, paradoxalment, essent un servei universal, proporcionalment és dels que genera menys nombre de queixes.

Sobre els drets relacionats amb la igualtat i la no-discriminació de les persones. Ens arriben queixes de mancances territorials en especialitats; o mancances per malalties per manca de material, com, per exemple, en el tractament de les tires de diabetis; o per la no-universalització real i efectiva de l'assistència sanitària, el típic problema que arrosseguem des que vam passar del franquisme a la democràcia, de salut subvencionada amb cotitzacions a la seguretat social o finançada per impostos. Cal que s'estableixin criteris adequats a les necessitats dels centres de salut per evitar aquestes desigualtats existents.

Queixes sobre drets relacionats amb l'autonomia de la persona, que van a l'entorn de les mancances en la informació facilitada al pacient sobre el seu estat i, en particular, sobre les alternatives i les opcions terapèutiques possibles que les han motivat. El pacient té dret a decidir sobre la pròpia salut. I aquest dret té una doble vessant. D'una banda, significa llibertat de negar-se a la imposició de qualsevol tractament, amb l'excepció d'aquells casos en què la manca d'intervenció impliqui un risc seriós per a la salut pública. I de l'altra, comporta, aquest dret, la possibilitat d'escollir, la potestat d'escollir entre opcions clíniques disponibles. Ens consta que la mateixa Administració ha iniciat actuacions d'inspecció. Nosaltres voldríem que es posés èmfasi en la importància que, davant de qualsevol intervenció sanitària, ja sigui de diagnòstic o de tractament terapèutic, els serveis i els centres sanitaris ofereixin als pacients o, si s'escau, als seus representants o familiars una informació adequada.

Queixes sobre els drets relacionats amb la intimitat i la confidencialitat. Ens arriben queixes de la impossibilitat que els familiars estiguin presents en les actuacions sanitàries que es porten a terme a persones amb més vulnerabilitat, cosa que motiva la protesta d'aquestes persones. A la Carta de drets i deures dels ciutadans amb relació a la salut, hi ha aquest dret a poder decidir, i els centres sanitaris han de procurar aquesta presència. Això té una importància, una rellevància especial quan parlem d'infants, quan parlem de gent gran o quan parlem de gent discapacitada. Pot provocar autèntiques situacions de patiment o d'angoixa, i especialment això es dona en els ingressos als serveis d'urgència. Demanem, en les nostres resolucions, que es valori de forma individualitzada la necessitat de cada pacient i que per tot això seria convenient un avenç a normar el reconeixement normatiu d'aquest dret.

Queixes sobre els drets relacionats amb la informació assistencial i l'accés a la història clínica. Es donen demores en l'obtenció de l'historial, o desacord, perquè se'ls dona una documentació incompleta, o dificultats,

perquè on hi havia l'historial és un centre que ja ha desaparegut en la seva activitat. Caldria, com hem recomanat, una gestió molt àgil d'aquestes sol·licituds, reconeixent tot i el molt que s'ha avançat a posar a l'abast l'historial clínic i, a més, en la progressiva informatització sobre tot el territori, malgrat que això connecta amb el no-accés a la banda ampla encara en moltes parts de Catalunya, com vam comprovar a l'Hospital de Campdevàrol, amb la dificultat, fins i tot, d'aquesta connexió als bancs de dades.

Queixes sobre drets relacionats amb l'accés a l'atenció sanitària, amb la impossibilitat d'accedir a una atenció sanitària de qualitat en el lloc de residència i a disposar d'una oferta integrada de serveis de referència, o simplement de dificultats per accedir amb uns terminis raonables sobre qüestions recollides en queixes que rebem. Va molt a l'entorn de la llista d'espera, sobre primeres visites, sobre proves diagnòstiques, sobre intervencions quirúrgiques. Els terminis d'espera són, de vegades, excessivament llargs. I la informació que es facilita durant aquests terminis d'espera és insuficient o poc acurada –parlo de les queixes que rebem. I s'han d'establir mesures correctores en aquests terminis, en general, i en els casos referents a procediments quirúrgics, amb uns terminis garantits.

Amb relació a la informació sobre el temps d'espera, l'usuari es troba que un cop se l'ha derivat, de vegades no té cap més notícia. I el síndic recomana introduir modificacions en el circuit que permetin informar el pacient sobre la data aproximada en què es preveu la visita.

Queixes que rebem sobre demores en intervencions quirúrgiques i que ens fan insistir que ha de ser el centre en particular i el sistema sanitari en general que en facin el seguiment.

Queixes en la dificultat d'obtenir medicaments o productes sanitaris necessaris, bàsicament entorn de la fibromiàlgia o la fatiga crònica.

Sobre el dret que es respectin les preferències sobre metge i centre. Va molt entorn dels centres primaris. S'inaugura un nou centre primari, més proper de la persona, se'l deriva cap allà, i, clar, se'l desconnecta del metge a què estava habituat. Hi ha gent que vol continuar amb aquell metge, se'ls dona un termini transitori després del qual se'ls diu que podran tornar; són mesures necessàries d'organització. Segurament caldria un xic més d'informació i desplegar-ho reglamentàriament.

I, finalment, també hem rebut queixes a l'entorn de la interrupció voluntària de l'embaràs, introduïda per la Llei orgànica 2/2010, del 3 de març, i hem considerat oportú iniciar una actuació d'ofici amb l'objectiu de conèixer i valorar les mesures adoptades perquè sigui un accés efectiu, que hi hagi disponibilitat, hi hagi informació preceptiva, hi hagi una garantia del dret a la intimitat i a la confidencialitat, i es prenguin mesures davant de l'eventual i contemplada objecció de consciència.

Queixes sobre drets relacionats amb la informació general i sobre les prestacions dels serveis. En aquest sen-

tit, bàsicament són denegacions de rescabament de despeses per desplaçament, sobre la prestació de farmàcia gratuïta, o sigui informació confusa per part dels professionals sanitaris sobre la inclusió o no de determinades prestacions o tractaments, i informar l'usuari –sent salut segurament qui més enllà ja ha anat, ha arribat– de la possibilitat que té de fer suggeriments i reclamacions i de rebre una resposta per escrit. I ho connectaria plenament amb el que recomanem en general en el Codi de bones pràctiques administratives. Ho torno a dir, essent sanitat qui segurament ha anat més lluny de tots els departaments.

Queixes sobre drets relacionats amb la qualitat assistencial. Se'ns queixen, de vegades, que els professionals no estan prou qualificats; tema difícil de jutjar per part del Síndic de Greuges; no disposem encara de quelcom que els aniré demanant en aquesta legislatura, que és el Clinical Judgement, el panel que funciona al Regne Unit per poder contrastar determinades opinions valoratives.

Queixes sobre el tracte dispensat, el tracte humà. També coneixedors, com a síndic, i ja hem fet recomanacions, que de vegades és a la inversa, és el tracte del pacient sobre el personal clínic.

I queixes sobre la descoordinació entre serveis, especialment entre diversos centres, quan la patologia pertinent afecta diversos centres. I demanem que la coordinació entre els serveis sigui una qüestió rellevant per donar aquesta qualitat.

Sobre serveis socials. S'emporta òbviament la palma la Llei de la promoció de l'autonomia personal, coneguda com a Llei de la dependència. Voldria sortir al pas d'alguna opinió que jo he sentit en un acte públic, i que, a vegades, han mal interpretat les paraules del síndic. La Llei de promoció de l'autonomia personal és una gran llei, és un pas molt positiu per a la democràcia espanyola i catalana. Això no ha de ser motiu per no veure on són les dificultats, les imprevisions i els errors comesos en la seva aplicació. Però això tampoc ha de ser motiu per desqualificar una mesura política que ens situa en un lloc capdavanter en les democràcies madures.

Ens arriben queixes sobre incompliments greus en el reconeixement de la dependència. Aquestes queixes estan en les mancances que afecten en general tot el procediment. Caldria regular-ho més encara i desenvolupar de forma més precisa del que ja s'ha començat a fer a Catalunya aquest procediment. I un dels problemes principals és que els terminis en què es fa aquest reconeixement són terminis excessivament llargs, i és un tema de queixa habitual.

L'accés a les prestacions. Especialment quan canvien les circumstàncies, com ara el domicili de la persona, o la manca d'una determinada documentació, o altres de similars, no haurien de ser elements que justifiquessin paralitzacions en els procediments. Són retards en la fase de valoració inicial, com en la revisió de dependència, que suposen un incompliment del principi d'eficàcia i de celeritat.

Simultàniament, és necessari reduir el termini, acompanyant-ho d'una millora d'informació, evitant la successió infructuosa de reclamacions sense resposta. En l'època de la informàtica, la informació hauria d'estar més en les bases de dades de l'Administració que en els mateixos usuaris de l'Administració, quan ja l'han facilitat en els primers estadis. És necessari millorar aquesta informació i és necessari millorar la qualitat tècnica dels equips encarregats d'aquestes valoracions. I hem detectat, de vegades, que cal ampliar la composició dels òrgans de valoració, que siguin equips autènticament multiprofessionals; vetllar pels coneixements de les persones valoradores, amb una suficient experiència prèvia professional; fer els cursos de formació bàsica d'acreditació de persones valoradores que preveu l'acord que posa en marxa tot el procés, i una autèntica coordinació sociosanitària.

Retards i descoordinació en l'elaboració dels programes individuals d'atenció. Com saben, aquí ja entrem en diverses administracions que han de col·laborar en la seva actuació: retards en la tramesa de dades per part del departament a l'Administració que l'ha d'elaborar, retards en la concertació de l'entrevista, retards en la gestió excessiva de l'estudi i l'aprovació del PIA.

El síndic entén que és convenient que es reforcin tots els serveis i unitats en l'elaboració d'aquests programes que amb freqüència van un darrere l'altre acumulant demores. En aquesta fase també hi ha una mancança d'informació sobre les persones interessades.

Dificultats d'informació i d'accés a serveis i prestacions; situació de desinformació i de discordança en les dades que contenen les resolucions fins a retards en l'abonament de les prestacions. Els objectius del procediment s'acompleixen quan la persona dependent rep efectivament la prestació o els serveis acompleixen la seva mancança. En alguns casos, aquests retards desborden amb escreix els tres mesos i tres mesos que es podrien aplicar amb puritat en dret administratiu. Ja sabem que no estan fixats aquests terminis. Apliquem els màxims que preveu el dret administratiu. Per què parlem de retards d'un any, d'un any i mig o de dos anys? I com podríem resoldre-ho?

I el cas més punyent, òbviament, perquè parlem de l'únic fet que no es solucionable, el cas de la mort, durant el tràmit relacionat amb la Llei d'autonomia personal. No podem carregar sobre les persones la inèrcia de l'Administració: si una persona ha posat en marxa el procés de valoració del que diu la Llei d'autonomia personal, no pot rebre com a resultat que es tanca l'expedient perquè hi ha hagut una mort. Analitzem-ho cas per cas. I no podem adoptar un criteri..., el síndic està en radical desacord amb el criteri que s'ha adoptat a Catalunya, i amb la mancança de criteri, encara, ferm per part del *consejo territorial*, de dir: «No, si s'ha tancat el PIA, aleshores sí que ho aplicarem.» Perdonin, si s'ha posat en marxa la valoració, decideixin. No estem dient «valorin positivament a tothom», analitzin-ho cas per cas, i vegem fins a on és demostrable que hi havia dependència i a quin rescabament havia donat dret, i com pot ser això, també, per als hereus o per a les persones que succeeixen aquella persona morta. És realment una xacra de la Llei de dependència que el tema

de la mort l'hàgim tractat encara amb una facilitat administrativa que amaga una radical inèpcia per part de les administracions, en un tema tan flagrant i tan definitiu com és la mort.

Retards en el reconeixement i revisió de la discapacitat, continuen existint. Cal reduir la durada dels procediments i del reconeixement. Demores i insuficiència de prestacions d'assistència social. Incompliment de normativa sobre l'accessibilitat al transport públic, vehicles, infraestructures, parades i estacions, condicions de servei... Cal ponderar els efectes d'aquest incompliment; cal fer atenció, fins i tot, quan hi han reduccions temporals, perquè impedir això, aquesta accessibilitat, va directament a les persones que més ho necessiten. Inadequació de recursos residencials per a casos específics.

Perdoni, senyora presidenta, m'he estès cinc minuts més dels que vostè m'havia donat, però m'he menjat moltíssimes consideracions que vostès tenen a l'informe i que m'agradaria que formessin part, no només de les discussions d'avui, sinó de les posades en marxa, com deia al principi, d'una complicitat entre parlamentaris i síndic per ajudar a resoldre aquestes deficiències.

Gràcies.

La presidenta

Sí. Moltes gràcies, síndic, i moltes gràcies per «apurar» el temps. I, si no va malament aquest rellotge, encara li quedava quasi un minut per acabar.

El síndic de greuges

Ah!, doncs, és el meu que va malament, aleshores, presidenta.

La presidenta

Moltíssimes gràcies. I ara tindran la paraula els diferents grups parlamentaris. En primer lloc, l'honorable senyora Marina Geli, en nom del Grup Parlamentari Socialista.

Marina Geli i Fàbrega

Moltes gràcies, senyora presidenta. Senyor síndic, constatar, des del nostre Grup Socialista, que el difícil és passar dels casos concrets de queixes, en als temes rellevants, a cada un dels temes, i crec que ho estem aconseguint i per això és molt important aprofundir en aquests debats temàtics.

Amb relació al tema de la immigració és cert que el debat sobre..., no sobre la legalitat vigent, sinó l'aplicació de la legalitat; fonamentalment des de dos punts de vista, que és l'empadronament, amb un subtema, que és el tema d'antecedents, després amb relació al permís de treball i de residència. Hi han dos grans temes. Un tema de lentitud, que jo crec que aquest és un tema que hauríem d'aprofundir en per què hi han des del punt de vista local o des del punt de vista de les altres dos administracions, des de la Generalitat, ara des de l'Estatut, amb permís de treball i el permís

de residència... Per tant, diríem que permís de treball i residència és un únic tema, però de dues administracions, i no és senzill, perquè no és un tema menor. A més s'ha convertit en un tema..., que ens sembla molt bé que vostè no ha d'entrar en discussions partidàries, però sí que és un tema a flor de pell, eh?, perquè la crisi ha agreujat la impressió, per uns que hi ha massa laxitud amb l'entrada, i per altres, al contrari. Per tant, aquest és un tema importantíssim. Jo diria que no és que s'està en contra la legalitat, sinó en la finesa que vostè fa en algunes coses concretes a alguns ajuntaments o a queixes, amb relació a les dues administracions, de lentitud.

Vostè també fa alguns apunts –que no hi ha pogut entrar, pel tema de temps, fonamentalment– amb relació a la prohibició o no del nicab o del burca. I aquí entràriem en un debat que és un dret personal anar com un vulgui vestit i quin és el dret a identificació personal. Això seria confluència de drets; no és un tema menor, eh?, no és un tema menor.

Per tant, crec que el debat sobre la immigració, amb aquesta proposta que vostè ens feia, atès que és un tema que hi ha un pacte nacional, que s'ha de complir, potser estaria bé, en una de les sessions monogràfiques trimestrals que vostè ens planteja, fer un debat amb més profunditat amb els portaveus, potser, parlamentaris de debat de temes sobre immigració.

Segon tema, el tema de salut. Vostè ha reeixit, senyor síndic, amb una demanda que era constant sobre la universalització de l'assistència sanitària; Catalunya ha fet els deures. El senyor diputat, aquí, va ser ponent d'una llei i impulsor d'una llei d'universalització, encara que afectava unes seixanta mil persones aproximadament. Catalunya té universalitzada... Per tant, esmenem un dèficit des de la Llei general de sanitat, del 86, i de la Llei d'ordenació sanitària, del 90.

Altres temes concrets. Jo li faig una proposta, i li fem una proposta i també una demanda. Si vostès ho contrasten... Perquè és curiós que en salut, que hi ha moltes unitats d'atenció a l'usuari, tant a centres, hospitals, com centres sociosanitaris, etcètera, com el mateix CatSalut, que té cultura d'emetre queixes i de contestar queixes, *online*, de moltes maneres..., i les enquestes de satisfacció. Curiosament, senyor síndic, crec que haurien de veure, vostès, si les seves queixes són les mateixes, amb volums molt més important en el CatSalut, amb relació als grans temes, que són dret a tenir més informació per decidir el procediment terapèutic –de fet, sempre hi ha un consentiment informat–, o voluntats anticipades, que ens podrien ajudar, potser, perquè hi ha poques persones que l'utilitzen, el document de voluntats anticipades.

Aquí, com analitzem les queixes que arriben de salut, d'humanització, etcètera, del debat sobre els IVE, que li haig de dir que amb relació a la Llei orgànica d'interrupció voluntària de l'embaràs hi ha d'haver un període transitori –ara haurem de veure el compliment de l'any 2011, que s'havia de fer efectiva realment–, perquè vostès saben que va ser una llei aprovada tard, amb uns reglaments que no hi va haver temps, i el Govern anterior va habilitar un període transitori.

Però em sembla interessant. I la pregunta era: vostès contrasten el que arriba a vostès, i els informes que vostès fan de salut, d'ofici, de visites, que en fan molts, amb les enquestes de què disposa el sistema de salut? Anem per bon camí? Quin és el paper de la unitat d'atenció a l'usuari? Això ha fet que arribin menys queixes al síndic?, atès que hi han 60 milions d'actes sanitaris l'any en el servei públic. Per tant, en contrast, n'arriben poques, però és que hi han altres coses abans que n'arriben, de queixes. I arriben... Ho dic perquè potser ens serviria per fer l'avaluació conjunta de què han de fer les administracions d'autoavaluació i què ha d'arribar i què no ha d'arribar al síndic.

Tercer tema, i acabo, amb molta brevetat. Hi ha un debat que hauríem d'aprofundir, senyor síndic, amb relació a l'aplicació de la Llei de la dependència. Vostè rep, igual que... –que ja li ho diré–, moltes queixes amb relació a la lentitud de l'aplicació de la Llei de la dependència, però aquí hi ha un pecat original. Ens l'hem de dir, perquè jo crec que entenguem... I vostè n'és molt coneixedor, perquè en la seva anterior etapa havia fet informes *ad hoc*. Vam fer una llei de dependència el 2006, sense una llei de serveis socials d'accés universal. No ho dic com a justificar, per qüestions de la meua anterior etapa a l'anterior Govern, eh?, no, no; crec que ara vam passar de zero persones –no és veritat de zero, perquè hi havien persones que estaven ateses de dependència– a 150.000 en aquests moments, amb retards, en tots els tràmits: en la valoració, en el PIA, en l'adjudicació de plaça pública, etcètera. Però és que aquí hi ha, paral·lelament, i crec que seria un bon informe, senyor síndic, des de quan tenim universalitzats els serveis socials al nostre país? –parlo de Catalunya. Per tant, aquest és un procés més lent. I introduïm una llei que, de cop, diu que hi ha universalització de la dependència, una llei de l'àmbit d'Estat, que obliga fonamentalment perquè les competències són exclusives de l'àmbit de Catalunya i algunes d'aquestes, també del món local.

Hi insisteixo, no ho dic per excusar, perquè em sembla un bon informe el que vostès fan, de com s'han de millorar els tràmits. Aquest no és un tema menor; no és un tema menor i potser hi podríem ajudar amb l'experiència que vostè té d'informes previs d'universalització de serveis socials, i potser ens podrien servir en el futur per a altres temes que, de ben segur, en l'informe del 2011, quan vostè el presenti, hi podríem aprofundir.

Moltes gràcies, senyora presidenta.

La presidenta

Moltes gràcies, senyora diputada. Ara té la paraula la portaveu del Grup Parlamentari del Partit Popular de Catalunya, la il·lustre senyora Dolors Montserrat.

M. Dolors Montserrat i Culleré

Gràcies, presidenta. Si m'ho permeten, dividiria el temps en dues parts, amb la il·lustre diputada senyora Eva García, perquè ella parlés de les qüestions de sanitat.

La presidenta

Cap problema.

M. Dolors Montserrat i Culleré

Dit això, moltes gràcies, honorable síndic. Parlaré, doncs, un moment d'immigració. Li voldria fer una pregunta. És evident que el nostre grup parlamentari està a favor de la legalitat. I vostè, dins, doncs, d'aquest suport a la legalitat, fa unes consultes en les quals..., les toca amb una sensibilitat important. Vostè ha comentat que hi posaria èmfasi i rigor. I així és, no? Jo, m'agradaria... Vostè sap que nosaltres estem, doncs, per un contracte d'integració per a la immigració. I seria bo..., la diputada que m'ha precedit en l'ús de la paraula deia, doncs, de fer potser un monogràfic en un tema d'immigració; vostè en té coneixement. Jo crec que seria molt important.

Jo..., m'agradaria preguntar-li, ja que vostè toca molt bé el tema de l'empadronament i del permís de treball d'un immigrant: les persones immigrades, primer, a qui acudeixen?, al defensor, si és que en tenen, del seu municipi o van directe a la sindicatura de greuges? Ha pogut detectar vostè si hi ha, en un principi, cap a una administra..., millor dit, a un defensor, i després cap a la sindicatura que vostè presideix?

Tenint en compte que estem en uns moments de les noves tecnologies, és evidentment que et fas moltes preguntes del que està succeint, de manera especial, en tots els temes de serveis socials; per això vostè té, entre queixes i consultes, 2.109 persones que s'han adreçat amb queixes i consultes cap a vostès.

Tornem amb els mateixos problemes de sempre, i n'hem d'aprendre; uns problemes que vostè ens els detecta en aquest últim any 2010, amb un govern marró o grog, com molt bé vostè deia, i que són pràcticament els mateixos del 2009 amb un govern marró o grog. Per tant, n'hem d'aprendre, perquè amb un altre govern, ja saben ara de quin color és, no es cometin alguns errors que vostè, fins i tot, planteja.

Moltes normes i poc recursos per aplicar-les, i dic «moltes normes» perquè, com molt bé vostè sap, nosaltres vam donar suport a nivell nacional o estatal a la Llei de la dependència, i aquí hem arribat a acords a nivell de la Llei de serveis socials. A partir d'aquí, vostè sap que no hi ha prou efectius per aplicar, evidentment, aquestes lleis. Les normes no es desenvolupen suficientment; exemple: l'assistència personal. Cap, jo diria..., cap no, pocs criteris o criteris poc clars per desplegar-les. Sabem que en el cas de la dependència s'han denegat alguns ajuts justificant ordres internes del departament, però ningú ha pogut conèixer aquestes ordres internes del departament quines han sigut i per què han afectat que aquell expedient no hagi tirat endavant per a l'usuari que ho ha demanat. Manca d'informació al ciutadà, honorable síndic; fem moltes polítiques públiques, però el ciutadà té molt poca informació. I això és un tema, jo crec, de cabdal importància, i que també, en part, l'afecta a vostè. Molta informació, no dels seus drets de la sindicatura, que és evident que arriba a tot arreu, sinó de

com fer valer els seus drets davant de l'Administració. Hi ha molt ciutadà que queda una mica, doncs, decebut. Primer, vostè deia el motiu, si se'n recorda, que el comparteixo totalment, però compte amb els temes de la Llei de la dependència i de moltes persones grans.

Molts canvis continuats en polítiques, la manca de coordinació dels serveis socials, els retards. Vostè ha vist com hi han hagut residències de gent gran que han tingut, fins i tot, un any, gairebé nou mesos i un any, i alguna un any i mig, petites, per poder cobrar la part que li corresponia de la Generalitat. Per tant, això influeix moltíssim en la qualitat.

Hi ha una manca de transparència de l'Administració; a nivell de la dependència, les estadístiques que tenim no lliguen les del ministeri amb les de la Generalitat, i de vegades menys quan una associació ics et denuncia, et demana o diu que té unes dades.

I, finalment, que no tinc més temps, li volia parlar del transport públic. Vostè l'ha tocat de «refiló»: un 8,11 per cent de persones amb discapacitat, honorable síndic, tenen problemes amb Renfe, greus; amb el servei discrecional per carretera dels autobusos, i amb els Ferrocarrils de la Generalitat. Nosaltres, com a diputats i diputades de tots els grups parlamentaris fem iniciatives, però aquí sí que cal que ens ajudi, en benefici també, que sigui d'anada i de tornada, en benefici de les persones amb discapacitat que els manca la mobilitat.

Moltes gràcies.

La presidenta

Sí, senyora Montserrat, ha exhaurit el temps del seu grup...

M. Dolors Montserrat i Culleré

Perdoni.

La presidenta

Però, en tot cas, com que hem set flexibles amb totes les intervencions, tal com han demanat, li donarem a la diputada Eva García un minut i mig per parlar del tema de salut.

Gràcies.

Eva García i Rodríguez

Moltes gràcies, senyora presidenta, per la seva generositat, també a tots els grups parlamentaris, doncs, que veig que aproven aquesta benevolència seva. En tot cas, senyor síndic, agrair-li també la seva intervenció. I referit al tema de salut, vostè ha dit que no es pronunciarà sobre les retallades, i sí que ho ha fet en algun mitjà de comunicació, però vostè ha dit avui que no es pronunciarà sobre les retallades en matèria social, i no li ho demanaré. Però sí que li farem una reflexió sobre les conseqüències que nosaltres creiem que tindrà tot això en els temes sobretot relacionats amb la salut.

El Departament de Salut ha demanat, per exemple, que els quiròfans no treballin a les tardes. Voldríem saber si vostè –la seva opinió– creu que això afectarà el temps màxim d'espera per a una intervenció quirúrgica, tenint en compte sobretot que el segon gran bloc de queixes que vostè rep en la seva sindicatura són precisament relacionades amb les llistes d'espera.

Relatiu, per exemple, als usuaris de la sanitat pública que s'hagin adreçat al síndic perquè consideren que persones sense dret a prestacions sanitàries han passat per davant d'ells, bé en un centre d'atenció primària o bé en un centre hospitalari, voldríem saber, senyor Ribó, si han fet algun estudi o seguiment d'aquest tipus de queixes; és a dir, si saben quin és el motiu de les queixes, si és l'origen dels pacients o la situació, moltes vegades, irregular o il·legal d'aquestes.

Amb relació, també, a l'atenció sanitària dels catalans que resideixen a l'estranger, en els seus desplaçaments temporals a Catalunya, voldríem saber quina ha sigut la resposta de la Generalitat. Altres comunitats autònomes d'Espanya, com, per exemple, casualment, la Comunitat de Madrid, ho han resolt fàcilment, incorporant aquesta prestació a la cartera de serveis, sempre, doncs, que conservin la nacionalitat espanyola o en tot cas tinguin la doble nacionalitat. Voldríem saber, senyor síndic, quina creu que hauria de ser la solució per a Catalunya.

I una reflexió final. Una preocupació que tenen molts catalans i que tenim, evidentment, també des del Partit Popular és la situació que s'ha anunciat ja que patiran molts centres d'atenció primària, molts CAP. El nou Govern de la Generalitat de Catalunya ha anunciat, doncs, que aquests CAP, molts d'ells, han de tancar les seves portes a les vuit de la tarda, quan havíem aconseguit amb l'anterior Govern de la Generalitat, amb la senyora Geli aquí present, doncs, que fos a les dotze de la nit. Ara resulta que fem un pas enrere i llavors aquests CAP s'han de tancar a les vuit de la tarda. Això és molt preocupant, és molt greu. I voldríem saber quina és la seva opinió i sobretot com pensa vostè que això podrà afectar les properes queixes del seu informe de l'any vinent.

Gràcies.

La presidenta

Sí; moltes gràcies, diputada. Ara té la paraula l'honorable senyor Salvador Milà, en representació del Grup Parlamentari d'Iniciativa.

Salvador Milà i Solsona

Amb el seu permís, senyora presidenta, li demanaria de cedir la paraula per a la intervenció en aquest punt a...

La presidenta

Cap, cap problema...

Salvador Milà i Solsona

...la diputada senyora Mercè Civit.

La presidenta

Sí, sí. Doncs, diputada Mercè Civit...

Salvador Milà i Solsona

I perdó, que no li ho havien dit...

Mercè Civit Illa

Gràcies, senyora presidenta. Bé, en els tres blocs que tenim, en primer lloc, en l'àmbit de la immigració, nosaltres coincidim amb el diagnòstic que fa el síndic d'una major coordinació de l'Administració central i l'Administració autonòmica, sobretot –i ho ha explicat molt clarament, no?– en permís de residència, permís de treball. I, evidentment, la llàstima és que el síndic de Catalunya pot intervenir pel que fa al permís de treball, però no al permís de residència, en tant que és una administració estatal. Vull dir, aquí tenim un exemple del que en el primer punt estàvem discutint, no?, i que segurament en aquest tema, doncs, aniria bé que féssim actuacions per poder, en una única unitat, intervenir en aquest àmbit, no?

I també coincidim amb totes les dificultats que ha posat pel que fa referència al certificat de penals a l'hora de renovació del permís de residència, no?, cosa que si realment es pogués actuar únicament des d'aquí Catalunya en aquest sentit..., o almenys la veu del síndic, doncs, que fes que aquí a Catalunya no fos necessari.

En segon lloc, nosaltres també celebrem la intervenció que fa d'ofici sobre el tema de la regulació del burca i del nicab. Creiem que és un tema sensible. Encara que siguin poques persones les afectades aquí, a Catalunya, que el portin i que segurament el debat ha estat, no?, vull dir, molt mediàtic, doncs, és important, i de fer-ho d'una forma, com vostès plantegen, sobre la vulneració de drets, i si realment la imposició és la millor fórmula per poder resoldre problemes.

Però sobretot, en aquest tema i en els altres temes, pensem que és necessari el debat serè, el debat sobretot en què la base sigui els drets de les persones i no tant el debat mediàtic o el debat per interessos polítics, que en determinats moments i sobretot davant d'unes eleccions municipals, doncs, a vegades coses d'aquestes fan guanyar vots. I nosaltres això ho rebutgem totalment, i creiem igualment com en el tema d'exigir, el tema dels censos o els empadronaments, que ja n'ha parlat abans el meu company, no? Bé, referent... Ah!, i en aquest sentit nosaltres estaríem d'acord amb la proposta que ha fet la diputada del Partit Socialista, no?, de poder fer a partir d'un informe un debat serè dels portaveus en el tema d'immigració dels grups parlamentaris, més que res en aquest sentit, no?, de posar-hi criteri, de defensa de drets i no tant del debat de soroll, sinó d'aprofundiment de situacions i de poder donar respostes.

Quant al tema de la salut, nosaltres, en primer lloc, hem de dir que, bé, tenim un bon sistema de salut a Catalunya. Creiem que en els darrers anys s'ha millorat molt, però de totes formes encara existeixen, doncs, bé, alguns desfasaments o objectius que enca-

ra no han estat assolits del tot. I, en aquest sentit, la nostra preocupació en aquests moments en el tema de les llistes d'espera és un clàssic de cada informe que vostès presenten; és cert que s'ha anat millorant, però preocupació. I ja no li demanem tampoc que es defineixi, perquè ja ho ha dit abans, però sí que les retallades que puguin haver-hi, anunciades per aquest Govern, doncs, puguin fer que les llistes d'espera siguin més llargues, des de la no-obertura dels quiròfans a la tarda amb relació al que serien les intervencions quirúrgiques, com per la reducció de personal per no-substitucions, fins en el cas de maternitat, on el cost del contracte és cost zero, o en determinats ambulatoris que fan serveis d'urgències els caps de setmana i que alguns està previst tancar-los.

De totes formes, el que sí que seria interessant..., no tenim dades concretes perquè encara no coneixem el pressupost de la Generalitat, però el que sí que seria interessant és poder fer un estudi del proper pressupost de la Generalitat en l'àmbit de salut, en l'àmbit de serveis socials, en l'àmbit d'ensenyament, per veure si això podria afectar la retallada de serveis, i vol dir, doncs, que les llistes d'espera siguin més llargues..., bé, retallada, potser, d'alguna prestació, etcètera. Nosaltres creiem que només tenim anuncis i que això, així que hi hagin els pressupostos, doncs, s'hauria d'acabar d'estudiar. I, en aquest sentit, doncs, el que vostè deia, tant en aquest tema de salut com en els altres temes, de la complicitat dels parlamentaris i del síndic per poder millorar les prestacions que dona el Govern, doncs, pel nostre grup les té, no?

Al mateix temps, també, nosaltres creiem que estarem vigilants sobre la Llei de la interrupció de l'embaràs, on hi ha unes mesures provisionals; doncs, bé, que després sobretot quedi garantit el dret de les dones a poder-ho fer, amb tots els criteris que vostès diuen de confidencialitat, no?, d'informació, etcètera, i sobretot que quedi garantit que no sigui que els metges facin objecció de consciència, en tenen el dret, però que el servei quedi garantit i sobretot, si pot ser, des de la xarxa pública.

Pel que fa al tema de serveis socials, en primer lloc dir, en unes èpoques de crisi, on hi ha més pobresa, on creix l'exclusió social, etcètera, doncs, que sobretot les queixes hagin estat en la Llei de dependència. Vull dir, els serveis socials són aspectes molt més amplis, no únicament la Llei de dependència. Clar, vostès fan l'informe segons les queixes que reben, no? En tot cas, la sorpresa del nostre grup, que vagin dirigides únicament a això. També en el tema d'infància, que té un apartat especial. Però que, clar, no?, vull dir que no arribar a final de mes, no pagar el lloguer..., hi ha tota una sèrie de prestacions socials que es donen que, en tot cas, la queixa és les que no arriben a temps o que ho fan tard, però que és un nombre petit, i en aquest sentit és el fet que, bé, ens ha sobtat que majoritàriament hagin anat amb la Llei de dependència.

Referent a la Llei d'autonomia de les persones, dir, bé, que continuen havent-hi alguns retards. I això és el que vostès fan en tot el seu apartat. Pensem que són interessants les quatre propostes que fan referent als equips multi..., als equips de valoració dels PIA, no?,

per millorar. És cert que quan es va fer la llei, doncs, ràpidament es van haver de posar i es van agafar els professionals, vull dir, que estaven lliures, possiblement professionals amb formació general, i que, per tant, l'especialització és important. De totes formes, al mateix temps, també la nostra preocupació en tant que el que podria ser un dret, que era el desenvolupament de la segona fase de la Llei de dependència, quedarà endarrerit; per tant, en aquesta segona fase ja no parlarem de problemes d'endarreriment, perquè ja no hi serà, i això a nosaltres ens preocupa.

També ens preocupa que, si no hi ha un increment dels equips d'atenció primària, pugui també endarrerir-se, en tant que el programa es fa entre el que fa el PIA, però també amb els equips d'atenció primària dels ajuntaments, i en aquests moments estan bastant col·lapsats, tenint en compte la situació de crisi. És en aquest sentit que hauria d'haver-hi segurament també una ampliació dels equips d'atenció primària per poder...

La presidenta

Vagi acabant, si us plau, senyora diputada...

Mercè Civit Illa

...donar resposta a això. De seguida acabo.

Treballar; evidentment el Govern haurà de treballar per millorar, no?, que no hi hagin els endarreriments en tot el tema de la Llei de dependència, però a nosaltres ens preocupa ja no únicament els endarreriments, sinó que s'hagin de reduir també les prestacions en dependència o en serveis socials, en general, no únicament, perquè potser es pot mantindre la Llei de dependència, però, si hi ha una reducció de serveis socials en general o de com puguin ser els equips d'atenció primària, doncs, tindrà repercussions en el tema de la dependència.

I, finalment, en el tema del transport públic i l'accés de les persones amb disminució, vostès en el seu informe diuen que ha millorat –això és cert– però que encara falta. I en tot cas hi ha un aspecte que vostès diuen que penso que és per on s'ha d'anar, amb les parades de l'autobús i l'aparcament, no?, vull dir: que primer ha de passar el dret col·lectiu que el dret individual. I crec que aquesta ha de ser la filosofia que ha d'imperar en tota la política del transport públic i sobretot en les persones amb disminució. Re més.

I gràcies pel minut.

La presidenta

Moltes gràcies, diputada. I ara té la paraula el portaveu del Grup Parlamentari d'Esquerra Republicana de Catalunya, l'il·lustre senyor Pere Bosch.

Pere Bosch Cuenca

Moltes gràcies, senyora presidenta. En l'anterior intervenció fèiem referència, ens interessàvem sobre el volum de queixes que havien vingut derivades dels nous catalans i noves catalanes. I ara voldria fer in-

cís en un aspecte que està vinculat amb això i que realment ens ha preocupat, que és un buit que nosaltres entenem que és important en el que és l'informe. Home, 262 queixes o actuacions d'ofici en un tema com la immigració, que avui dia agafa un percentatge important de la població de Catalunya, nosaltres entenem que són molt poques –són molt poques. I, per tant, voldríem saber o voldríem conèixer què hem de preveure de cares al futur per intentar..., no dic que hi hagi més queixes, perquè lògicament tampoc és la voluntat que hi hagi més queixes, però sí que incidir-hi perquè, diguem-ne, l'interès no sigui només en allò que fa referència a manca d'agilitat en les autoritzacions de treball o altres aspectes, sinó en altres elements que segurament, doncs, tenen forta vinculació amb el que és la immigració.

Un matís, també, respecte al que vostè comentava de la possibilitat o no que el síndic intervingui en determinats debats que es produeixen per part dels partits polítics. Home, jo crec que en la mesura que algunes manifestacions d'alguns responsables públics, tant a nivell municipal com d'altres àmbits, poden traslladar informacions errònies sobre realitats o representen un tracte desigual als ciutadans i ciutadanes en funció del seu origen, jo crec que, ja només per aquests dos motius, potser no estaria de més que hi pogués haver en algun cas alguna actuació d'ofici del Síndic de Greuges. I m'estic referint a algun regidor o regidora que en el seu moment es passejava per algun municipi traslladant imatges equívocues de determinats col·lectius, perquè això representa un perill evident per a la cohesió social d'aquest país.

Comentaven en el seu informe, s'hi ha referit una altra portaveu parlamentària, el tema del burca. I he llegit en l'última part d'aquest petit incís que hi apareixia, doncs, que s'havia adreçat als ajuntaments per tal, diguem-ne, de manifestar-los la valoració del síndic en aquesta matèria. Nosaltres voldríem saber quina resposta ha rebut per part dels ajuntaments, o sigui, quina ha estat la resposta d'aquests ajuntaments una vegada han tingut, doncs, aquesta valoració del Síndic de Greuges.

Segon element. Igualment com ens preocupa, doncs, que tampoc no hi hagi un incís o, diguem-ne, no hi hagi reflectit aquest percentatge important de població, també ens preocupa que no hi aparegui un fenomen que per nosaltres és certament preocupant en aquest país, és la pobresa. Jo no dic que la pobresa de forma indirecta no estigui en l'informe, però en uns moments en què l'exclusió social és un tema francament punyent, no deixa de sorprendre..., jo no dic que lògicament la Llei de dependència i la seva aplicació no hagi de mereixer una gran atenció, però no deixa de sobtar també que no hi hagi, no sé si per tema de queixes o per tema de manca d'actuacions d'ofici, un element que per nosaltres és molt important en aquests moments, que és el risc d'exclusió i l'exclusió a la qual es veuen sotmesos molts ciutadans i ciutadanes de Catalunya. I, per tant, voldríem saber, conèixer si es preveu alguna incidència, tant en el tema anterior, que ho comentava, la immigració, com en aquest que fa referència al tema de la pobresa.

I un incís en el tema, també, de la llei, de l'aplicació de la Llei de dependència. Jo crec que també estaria bé, a l'hora de valorar, doncs, aquests retards que hi han hagut..., que és evident que han existit i és evident que hi han hagut segurament errades en el que és l'aplicació del desenvolupament de la llei. Abans es comentava que hi havia algun pecat original; segurament que n'hi han altres, de pecats originals. En tot cas, també hem de tenir en compte que és un sistema nou, que un sistema nou que s'ha volgut fer, i em sembla a més a més raonable que hagi estat així, amb participació dels ens locals i per tant amb una àmplia implicació a nivell del territori, també significa segurament –i no ho dic per justificar els retards, eh?–, significa, doncs, una sèrie de dificultats.

Però en tot cas sí que voldríem conèixer si aquests retards tenen alguna..., probablement és complicat, aquesta dada segurament vostè no la podrà facilitar, però sí que si hi ha algun tipus, diguem-ne, de desagregació territorial per veure si realment aquestes disfuncions –disfuncions que vostè comenta en l'informe– es donen en tot el territori per igual o si realment hauríem de tenir, doncs, aspectes, diguem-ne, de matís en aquest sentit. I, de remolc amb això, si hi ha hagut algun aspecte en el qual es detecti alguna millora, que segurament que n'hi ha hagut en el que és l'aplicació de la llei en aquests últims anys, als quals el síndic s'ha referit en el seu informe.

I una última consideració, i això també em sembla pertinent, no traslladar-la en aquest moment, però sí que com a crit d'alerta quan es coneguin els pressupostos per part del Govern, tot i que hi ha hagut ja, diguem-ne, algun globus sonda en aquest sentit. Home!, és realment punyent que hi hagin retards en el desplegament de la llei, però encara és més punyent que hi hagi qui ens anunciï que aquesta llei no es pensa desenvolupar i per tant que la gent que té una sèrie de drets adquirits a través d'aquesta llei, la gent amb dependència moderada, poden córrer el risc de no entrar dintre el sistema. I, per tant, seria desitjable –i estem convençuts que serà així– que en el seu moment, si es donés aquesta circumstància –i ho dic en condicional–, si es donés aquesta circumstància, el Síndic de Greuges hi estigués molt amatent.

Moltes gràcies.

La presidenta

Moltes gràcies, diputat. Ara té la paraula la portaveu del Grup Parlamentari de Convergència i Unió, la senyora diputada Maria Dolors Rovirola i Coromí.

Maria Dolors Rovirola i Coromí

Gràcies, senyora presidenta. Començarem amb l'àmbit de la immigració, que nosaltres també entenem que, en el total de les queixes que hi ha hagut en aquest àmbit, doncs, només un 26 per cent han estat..., de sobre el Govern de la Generalitat. El contingut d'aquestes queixes ha estat molt ben comentat pel síndic. I, en tot cas, fer un esment especial de l'actuació d'ofici que ha iniciat sobre la regulació del bur-

ca i del nicab, que nosaltres també entenem que hi ha d'haver aquí un debat.

Com he dit abans, doncs, les queixes han sigut poques, emperò hi ha hagut una manca d'agilitat per solucionar els expedients. S'han trobat moltíssims expedients per resoldre i en aquests moments s'està treballant per donar-los sortida al més ràpidament possible.

Tema de salut. La majoria de queixes corresponen a l'Administració autonòmica, en un 97 per cent. Tot i l'esforç per accelerar els informes, noranta-cinc expedients es troben en procés de tramitar una resposta per part del departament. En aquest sentit, es continua treballant per donar la resposta més adequada i rigorosa possible a tots els informes. Així mateix, també el departament valora molt positivament mantenir reunions de forma periòdica per agilitzar al màxim els expedients i compartir tota la informació.

Per reduir el temps de resposta, el Departament de Salut proposa l'establiment d'uns criteris de prioritització de casos amb l'objectiu que les situacions greus siguin identificables d'una forma molt més ràpida.

Per acabar amb aquest tema, i com sempre hem reclamat des de Convergència i Unió, i com ja ho ha plantejat el Govern, és evident que fa falta una finestreta única que faciliti la relació dels ciutadans amb l'Administració; una bona eina és la història clínica informatitzada i compartida, que serà sens dubte una gran eina al servei de la qualitat assistencial.

Pel que fa referència al tema de salut i al que ha dit la diputada Eva García de les retallades, en el tema de salut, com en altres departaments, desgraciadament, que s'haurà de fer, no són res més que el fruit del que ens hem trobat, de l'herència que ens ha deixat el Govern anterior, del tripartit. *(Veus de fons.)*

Amb els serveis socials... Sí, no cal que diguin res, diputats, perquè això és la veritat que ens hem trobat i ja es veurà més extensament.

Sobre els serveis socials. L'àmbit dels serveis socials és un dels que concentra més queixes del síndic, i en gran part afecten l'Administració autonòmica. I com el síndic també n'ha fet esment, doncs, la principal queixa és sobre la Llei de la dependència, però en tot cas no me referiré, doncs, a les queixes que hi ha hagut, sinó a la manera que podem oferir nosaltres, des del Govern, per aportar solucions.

Des del departament es té la voluntat de regular el sistema català d'autonomia personal, adequat a les necessitats de les persones grans, persones amb discapacitat i persones amb malaltia mental. Es millorarà la coordinació amb Salut, especialment en l'àmbit sanitari de la malaltia mental. Es millorarà també la proximitat mitjançant la descentralització de la informació i de la gestió. També el departament té la voluntat de complir els terminis, especialment pel que fa la primera valoració i primera proposta de PIA, cercant una aplicació informàtica de gestió. S'ha de facilitar la informació general unificada i comprensible a la web. També s'ha de descentralitzar la gestió als serveis d'atenció a les persones de Barcelona, Lleida, Tarragona, Girona i Terres de l'Ebre. Facilitar, juntament amb la resolució, la valora-

ció tècnica, el dictamen. Treballar per unificar la valoració de la dependència o discapacitat tenint en compte les disposicions normatives estatals. Resoldre la reclamació prèvia.

Quant al Programa individual d'atenció, PIA, el departament té la voluntat de facilitar la informació adequada i unificada a tots els professionals que proposen PIA; resoldre les incidències al més aviat possible i cercar-ne la causa; estudiar com millorar el tràmit de les dades econòmiques; prioritzar les persones amb grau III, de gran dependència; millorar el termini d'emissió de la resolució PIA una vegada efectuada la proposta, i, en cas de defunció abans de la resolució, s'estudiaran diferents possibilitats de dret a causahavents.

Per acabar, vull recordar aquí, als diferents grups parlamentaris, sobretot als portaveus, que l'informe que hem fet és del 2010, quan governava el tripartit, i no del 2011. Ho dic per les preguntes que estan fent vostès al senyor síndic.

I, per altra part, la proposta que ha fet Iniciativa de la comissió per estudiar els pressupostos a causa de les retalles, creiem que és una feina dels grups parlamentaris i no que li correspongui al síndic.

Moltes gràcies.

La presidenta

Moltes gràcies, diputada. Ara, a continuació, farem un altre recés, també com hem fet al primer bloc de deu minuts, i a continuació el síndic respondrà a les seues preguntes.

Gràcies.

La sessió se suspèn a tres quarts d'una del migdia i catorze minuts i es reprèn a la una i catorze minuts.

La presidenta

Si us plau, reprenem la sessió amb la intervenció del síndic de greuges, que tal com s'ha fet en el primer bloc, tindrà una durada aproximada de quinze minuts per respondre als diferents grups parlamentaris.

I sí que abans que el síndic comenci, els voldria informar que la pròxima, la propera compareixença serà el dia 11 d'abril, a la mateixa hora, a les deu, i que també hi haurà dos blocs: el bloc número 1 inclourà educació i recerca, infància i adolescència, cultura i llengua; el bloc número 2 inclourà seguretat ciutadana i justícia, consum, medi ambient, ordenació del territori, tributs, treball i pensions.

Res més, moltes gràcies. I dono la paraula al síndic de greuges.

El síndic de greuges

Gràcies, senyora presidenta. Aquests espais que els demanem entre les seves intervencions i la nostra resposta tenen també una explicació molt senzilla; jo puc consultar amb tota la meua gent que m'acompanya en aquestes sessions i que són ben protagonistes de pri-

mera fila dels treballs quotidians que es fan al síndic. I, en aquest sentit, voldria afegir que ara, en aquesta part, per raó específica de la matèria, s'han afegit al debat Àngels Gayoso, Maria Trias, Roser Soler i Alexandra Solà, com a assessores del síndic.

Jo, primer, voldria fer-los una reflexió institucional. El síndic només ha de fer de síndic; no som un grup parlamentari, no som un departament del Govern, som una institució radicalment independent que hem de fer la nostra feina de garantir drets i deures de les persones davant de les administracions o de les empreses privades que donen serveis d'interès general a partir de les queixes que rebem, les actuacions d'ofici que endeguem i els informes que podem elaborar. No som un observatori de drets universal de Catalunya. Perquè és que ja els ho he dit, que només ens coneix de nom un 60 per cent i de pràctica un 20 per cent. Ja poden pensar que no som ni molt menys un observatori universal dels drets. Podem parlar sobre uns drets en funció de les queixes que rebem, de les actuacions d'ofici i dels informes que fem i d'estar molt amatents a aquests. Per exemple, els dic que aviat els presentarem un informe sobre la pobresa infantil, que estem elaborant a partir d'actuacions d'ofici nostres, no? No vol dir que hem estudiat tota la pobresa, sinó que en aquest cas serà una cosa monogràfica sobre la pobresa infantil.

Fent de síndic, jo no em penso pronunciar en absolut ara com ara sobre retallades anunciades pel Govern actual de la Generalitat. El Govern de la Generalitat ha fet un conjunt de declaracions; les hem llegit com qualsevol persona. Aquí s'ha citat el tancament de quiròfans a les tardes, els horaris dels CAP, etcètera. Nosaltres, com a síndic, institució, en funció dels problemes que detectem, que això pugui afectar drets, o perquè tinguem queixes, o perquè posem en marxa actuacions d'ofici, i ja ho hem començat a treballar, aleshores sí que actuarem institucionalment, i ho tindran o bé en sessions monogràfiques per informes que presentem, o en sessions trimestrals, o a l'informe del 2011. Avui estem discutint l'informe del 2010.

Lamento que no hi sigui la diputada senyora Eva García, però jo li diria que és clar que m'he pronunciat públicament sobre retallades, m'hi he pronunciat sobre retallades del 2009 –i ho vam dir com a frontispici en l'informe del 2009: «Compte amb algunes polítiques públiques que encara que causen queixes molt minoritàries toquen la cohesió social»–, i en aquest informe, sobre les retallades del 2010, que és el que jo demanaria que discutíssim, i és aquí on jo els demano complicitat.

Si el que els plantegem a la sessió d'abans, a la d'ara i a les dues que farem a l'abril els convenç, descabdellam un conjunt d'iniciatives parlamentàries, posem en marxa un conjunt d'actes parlamentaris on traduïm aquesta coincidència.

I entrant ja en les tres matèries, immigració. A qui acudeixen més els immigrants? Quant als temes d'ingrés, residència i treball, doncs, o bé al Defensor del Pueblo o bé al Síndic de Greuges. I això bàsicament per una qüestió competencial. I nosaltres rebem tam-

bé un grapat de queixes que no ens corresponen a nosaltres sinó al Defensor del Pueblo, les treballem, les valorem, els assessorem, fem gairebé d'oficina de consulta, de vegades fins i tot ho solucionem, però quant a la resolució de la queixa ho enviem al Defensor del Pueblo. I per això els deia: «Ara tornem a tenir matèria ferma i concreta d'immigració, quan hi ha hagut aquesta nova assumptió competencial.»

Hem obert una actuació d'ofici sobre el burca i el nìcab, i altres formes de regulacions possibles, sobre formes de vestir en l'actual normativa catalana? Sí, i ens hem adreçat als ajuntaments, els hem demanat com ho contemplen, quines ordenances han fet, si ho han portat a ple, quins acords han pres, i ho estem treballant. I, quan concloquem aquest treball, òbviament vostès seran els primers a conèixer en quina línia ens pronunciem.

Altres matèries d'immigració? Sí, temes de menors immigrants no acompanyats, que discutirem el dia 11 d'abril en l'apartat de menors. I bé, dels temes de treball i residència ja n'hem parlat.

Que hi han poques queixes sobre la immigració? No, jo diria que no. Sobre la immigració hi han poques queixes, però hi ha moltes queixes de persones que vénen de la immigració sobre la multa de tràfic, de l'escola del seu fill, de la salut, però com una persona més, normal. I aquí està la gran importància del tema. Malament que els agrupessin per si són pakistanesos o són hindús o són equatorians o són bolivians! No, no; són persones que viuen i treballen a Catalunya i que ens mereixen tanta atenció com l'altre que viu i treballa a Catalunya de fa molts més anys, perquè ens plantegen problemes de viure a Catalunya. Llavors és quan podem tractar amb un enorme rigor el debat sobre la immigració. I si en aquesta comissió volen encetar amb el síndic de greuges un debat sobre immigració, nosaltres ho faríem sobre aquelles matèries que nosaltres estem treballant sobre la immigració, en aquest sentit.

Salut. Nosaltres insistim que és desproporcionadament una matèria que té menys queixes de les que, diguem-ne, matemàticament o estadísticament correspondria en funció del volum d'usuaris d'aquests serveis. I en aquest sentit podem dir que hi ha un bon camí a emprendre per part dels departaments i administracions pel que és atenció a l'usuari, perquè és evident que això és preventiu sobre les queixes. I podem estudiar, amb molta voluntat, en paral·lel, una anàlisi conjunta de les queixes que es reben a salut i les que reben nosaltres, i veure com podem anar ubicant..., cadascú al seu lloc, nosaltres continuarem fent de síndic i continuarem fent d'*ombudsman*, amb una radical independència, cadascú al seu lloc, podem, sí, millorar l'Administració.

Sobre els drets dels catalans a l'estranger en prestacions de salut, nosaltres vam obrir una actuació d'ofici i la vam adreçar a l'anterior Govern, i la darrera resposta de la vicepresidència de l'anterior Govern era que estaven estudiant fer quelcom com la Comunitat de Madrid. Ara estem esperant què hi diu el nou Govern, sobre si aquest projecte va endavant o no.

Serveis socials. No és veritat que en l'informe tot vagi o majoritàriament vagi entorn de la Llei de dependència o de la Llei d'autonomia personal, de la Llei de promoció de l'autonomia personal. Primer, hem dit, i ho reitero, és de dubtosa constitucionalitat aquesta norma; hi ha una competència exclusiva molt clara a l'Estatut. Hem constatat un desequilibri en el finançament d'aquesta norma; hi ha hagut un desequilibri en la part que corresponia a un i la part que corresponia a l'altre. I això són temes que ara ja són tan evidents que estan damunt la taula a veure si es poden resoldre.

Nosaltres no som qui per pronunciar-nos si una falla de la norma és que no tenia abans una altra norma. Sí que hem dit, a partir de les queixes i de tot el que hem actuat, que sí que constatem que fallaven la manca de previsió de recursos i la manca de previsió de mitjans. Fa falta més normativa, més precisió, per donar més seguretat en els procediments. I fa falta molta més informació. Però no tenim una mostra universal per respondre'ls a vostès on notem territorialment que hi hagi unes falles, o sobre els retards, per exemple. Això ho té el departament i qui ho ha de corregir és el departament; qui té la universalització de les dades sobre les peticions de sol·licitud és el departament i això..., és el departament el qui ha de corregir aquestes possibles disfuncions i és el departament qui ha de plantejar com enfocar-ho.

Dins de la nostra parcel·la d'observació sobre la matèria, notem alguna millora, doncs, en resolució en fase de valoració, per exemple. Abans se'ns sovintejava la resposta que els errors es devien a falles informàtiques; això cada vegada se'ns respon menys, perquè, a més, anàvem insistint que resolguessin la tecnologia a aplicar o els codis a aplicar en aquest sentit.

Però nosaltres parlem a fons sobre altres aspectes de polítiques socials i de la crisi. Tenen vostès una llarga disquisició al respecte a partir de la pàgina 250 de l'informe, quan parlem especialment, i ja en parlàvem el 2009, de determinades prestacions socials que afecten, en crisi, la inclusió o exclusió i afecten la pobresa. En aquest sentit, demores en prestacions bàsiques causen, agreugen els efectes de la crisi. Aquí sí que és on el síndic pot dir-ho categòricament. Si demorem, si falta celeritat, si falta transparència, si falta informació en prestacions bàsiques, estem agreujant situacions punyents i difícils. Fou el frontispici de l'informe 2009, està en l'informe 2010, fou un dels temes importants que vàrem treballar tots els defensors autonòmics de l'Estat espanyol en les nostres *jornadas* celebrades a Logronyo la tardor del 2009.

I, a partir d'aquí, res més, senyora presidenta; a la seva disposició per a noves preguntes o per a la sessió del dia 11 d'abril.

La presidenta

Sí, doncs, moltíssimes gràcies, síndic. Si hi ha alguna pregunta per part d'algun portaveu? (*Pausa.*) La il·lustre diputada Dolors Montserrat, portaveu del Grup del Partit Popular, vol preguntar.

M. Dolors Montserrat i Culleré

Gràcies, presidenta. Era una pregunta que li volia fer al síndic. No està dins de l'informe, per dir-ho d'alguna manera, però, com molt bé vostè acaba de dir, honorable síndic, vostè, doncs, treballa molt en la matèria d'observació. I fa pocs dies em vaig adonar que Càritas denunciava a través d'un mitjà de comunicació que en els seus menjadors es produïa alguna intervenció o cerca o..., no sé com en podríem dir, per ser el més correctes possible, detencions de persones irregulars que poguessin estar en aquell menjador.

Era per si vostè havia estat al cas i si, doncs, dintre de les seves competències, creia oportú fer alguna investigació sobre la matèria.

Res més. I moltes gràcies per les seves respostes i per tot el dia d'avui.

Gràcies.

La presidenta

Gràcies, diputada. Té la paraula el síndic de greuges de Catalunya.

El síndic de greuges

Ho hem vist, com vostè. Nosaltres, de vegades, actuem també a partir de notícies en els mitjans de comunicació; ens són també un aliat per saber... Ho estem estudiant, però encara no hem pres cap mesura.

La presidenta

Si no hi ha cap més pregunta, s'aixeca la sessió.

La sessió s'aixeca a un quart de dues del migdia i onze minuts.