

DIARI DE SESSIONS

DEL PARLAMENT DE CATALUNYA



X legislatura
Segon període

Sèrie C - Número 47
11 de març de 2013

Comissió del Síndic de Greuges

Presidència de l'I. Sr. Roger Torrent i Ramió

Sessió núm. 2, primera reunió

SUMARI

Informe

del Síndic de Greuges al Parlament corresponent al 2012
(tram. 360-00003/10) 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.

Transcripció i correcció: Mallot Traductors Associats · Imprès al Parlament
ISSN: 0213-7976 (general), 0213-7992 (sèrie C) · DL: B-3.468-1982 · www.parlament.cat

SESSIÓ NÚM. 2.1

La sessió s'obre a les quatre de la tarda i vuit minuts. Pre-sideix Roger Torrent i Ramió, acompanyat del vicepresi-dent, Juli Fernandez Iruela, i de la secretària en funcions, Montserrat Ribera i Puig. Assisteixen la Mesa els lletrats Esther Andreu i Fornós i Francesc Pau i Vall.

Hi són presents els diputats Mireia Canals i Botines, Xa-vier Crespo i Llobet, Xavier Dilmé i Vert, Annabel Marcos i Vilar i Joan Recasens i Guinot, pel G. P. de Convergència i Unió; Josep Andreu Domingo i Josep Cosconera Cara-bassa, pel G. P. d'Esquerra Republicana de Catalunya; Marina Geli i Fàbrega i Núria Segú Ferré, pel G. P. Soci-alista; M. Dolors Montserrat i Culleré i Fernando Sánchez Costa, pel G. P. del Partit Popular de Catalunya; Hortènsia Grau Juan i Lorena Vicioso Adria, pel G. P. d'Iniciativa per Catalunya Verds - Esquerra Unida i Alternativa; Carmen de Rivera i Pla, pel G. P. de Ciutadans, i David Fernández i Ramos, pel G. Mixt.

Assisteix a aquesta sessió el síndic de greuges, Rafael Ribó i Massó, acompanyat de l'adjunt general, Jordi Sàn-chez i Picanyol, i de l'adjunta per a la defensa dels drets dels infants i dels adolescents, Maria Jesús Larios Pa-terna.

ORDRE DEL DIA DE LA CONVOCATÒRIA

1. Composició de la Comissió del Síndic de Greuges (tram. 412-00004/10). Elecció del secretari o de la secre-tària de la comissió.

2. Informe del Síndic de Greuges al Parlament correspo-nent al 2012 (tram. 360-00003/10). Síndic de Greuges. Presentació de l'informe (informe: BOPC, 32, 3).

El president

Bona tarda a tothom.

Informe

del Síndic de Greuges al Parlament
corresponent al 2012 (tram. 360-00003/10)

Iniciariem aquesta comissió amb la compareixença del síndic de greuges, a qui hem d'agrair que compa-regui avui davant d'aquesta comissió per exposar l'in-forme anual. Recordar que ho farem en dues sessions: avui, aquesta tarda, i dilluns vinent, també a la tarda, continuariem amb l'exposició d'aquest informe anual.

Agrair, per tant, doncs, la presència del síndic i del seu equip. Iniciarem amb la seva intervenció; inter-vençió al voltant de mitja hora. I després intervindran els port veus de cada grup parlamentari. Hem pactat intervencions al voltant d'uns cinc minuts. Intenta-rem ser flexibles, però procurarem estar, això, al vol-tant dels cinc minuts. Llavors farem un recés perquè el sí dic i el seu equip també puguin preparar les res-postes a aquestes intervencions, i reprendriem la sego-na part d'aquesta compareixença amb les respostes als grups parlamentaris i l'exposició del segon bloc previst per a la sessió d'avui.

Per tant, sense més dilacions, passariem la paraula al síndic perquè pugui fer aquesta exposició.

Gràcies.

El síndic de greuges (Rafael Ribó i Massó)

Moltes gràcies, president. I la meua salutació més cordi-al a totes i a tots els diputats d'aquesta legislatura, tant a les persones amb les quals jo he tingut l'honor de trebal-lar en la legislatura anterior com a les que s'han incor-porat de nou al Parlament i a aquesta comissió. I, sense cap formalitat, dir-los de la forma més clara i sincera que reitero el meu oferiment per a tot tipus de treball en aquesta casa per, com diu l'Estatut, garantir els drets de les persones davant de les administracions i de les empreses privades que donen serveis d'interès general.

M'acompanya l'adjunt general, el senyor Jordi Sánchez Picanyol; l'adjunta per als drets dels infants, la senyo-ra Maria Jesús Larios, i a la sala també hi és la gerent del síndic, la directora de Gabinet, els assessors Eva Querol, Elisenda Padrós, Eugeni Castelló, Mar Aldea-no, Maria Trias, Mar Torrecillas i Jordi Reixach, i les tècniques Marta Buil i Gemma Sarret.

Fem la primera sessió en comissió de l'informe anual del 2012, i els recordo –en un sentit de col·laboració, no és cap retret– que hi han altres informes pendents de ser discutits en el Parlament. Saben vostès que el sín-dic ha de presentar tres informes anuals: el que ara co-mencem a debatre; el dels drets de la infància, d'acord amb la convenció de Ginebra, que enguany es debatrà a la Comissió d'Infància, i el de l'Autoritat Catalana de Prevençió de la Tortura i maltractaments, que encara estem pendents de la seva ubicació.

Però hi han altres informes específics que aniran sent objecte de presentació i que valdria la pena també de-batre en comissió, com el que vàrem fer amb el dret d'accés a la informació. I, a més, amb la demanda rei-terada a totes les legislatures que desitjariem poder comparèixer de forma sovintejada també per analitzar quines administracions i quines empreses van més en-darrerides en el compliment dels seus deures respecte al que són els drets de les persones a Catalunya, i en un sentit molt clar de col·laboració amb el Parlament i amb les administracions, però amb un únic objectiu: solucionar problemes, fer avançar drets.

En aquesta primera compareixença d'avui perme-tin-me que els faci unes consideracions generals, des-prés el meu adjunt, amb l'autorització del president de la comissió, els parlarà de xifres, i jo tancaré la primera intervenció parlant-los d'actuacions i de l'Administra-ció i de la temàtica de seguretat ciutadana.

És un exercici, el del 2012, presidit, òbviament, per la crisi i per la reducció de les finances públiques, però també per la creixent desafecció ciutadana cap a les institucions polítiques. És veritat que hem incrementat molt la feina del síndic. Jo voldria que això no fos un mèrit, que algun dia fos un demèrit, que poguéssim dir que anem baixant quant a gent que s'atansa al síndic. En els darrers anys de crisi ens acostem al 40 per cent de creixement.

És evident que aquí hi influeix un factor que fa diversos anys que cridem l'atenció sobre aquest factor, que és la reducció de despesa pública en polítiques que toquen la línia de flotació de la cohesió social. I, en segon lloc, també, el desencís, quan no la indignació, davant de problemàtiques a les quals no s'ha sabut donar amb celeritat, de forma clara i suficient, resposta. Em puc referir, per exemple, als desnonaments de l'habitatge, o a les preferents; o em puc referir a un tema que espero que aviat consolidem amb força en aquesta casa, perquè hi anem molt endarrerits, el dret d'accés a la informació.

Aquest és un dret que des de l'any 2010 el síndic reivindica que sigui regulat, com avui ho és a pràcticament totes les democràcies europees. No és un problema de transparència, solament ni principalment; no ens interessa..., no hauria d'interessar qui fa l'*striptease* més radical sobre el que té a les seves mans com una concessió a l'opinió pública. El que ens ha de motivar és que de debò es tingui i s'exerceixi el dret de tothom a accedir a la informació que vulgui de caràcter públic, amb la sola limitació de la privacitat i de la seguretat.

En els informes dels tres anys anteriors havíem parlat de com ens aproximàvem a superar línies vermelles sobre els drets socials, i especialment a l'entorn dels col·lectius més vulnerables. Enguany, vull advertir solennement, per l'encàrrec que tinc de vostès i de l'Estatut, que si anem a les reduccions que s'anuncien de dèficit públic trossejarem drets socials a Catalunya. No són paraules, són fets; i a la institució en tenim totes les proves que vulguin. Som al límit de tocar el cor del sistema de drets socials a Catalunya.

Hi ha hagut un marc legal estatal i unes decisions de la Generalitat i els ens locals; hi ha hagut una llei orgànica de sostenibilitat financera i diverses normes estatals de caràcter bàsic, i decisions impulsades pel Govern de la Generalitat o pel Govern de l'Estat, orientades totes a reduir la despesa pública, però possiblement no amb un respecte prou curós als principis constitucionals i estatutaris, ni a la transparència, ni a la igualtat, ni a la proporcionalitat.

El síndic ha trobat a faltar un major diàleg entre l'Estat i la Generalitat en polítiques com ara l'atenció farmacèutica, la reducció del salari dels treballadors públics o reduccions acumulades en atenció social. L'anomenada «clàusula social» dels nostres textos bàsics –Constitució i Estatut– ha quedat molt afectada.

Al nostre entendre, la Generalitat –que també té competències– ha pres decisions en què de vegades s'ha fet massa ús del poder executiu i poc de l'objectivitat del poder normatiu. La situació actual ens apunta que encara no tenim, per exemple, normativa pròpia sobre el sistema d'atenció a la dependència, o sobre procediments d'ERO en el sector públic, o sobre altres matèries que estan clarament sense una definició legal, que ajudaria a donar major objectivitat i major seguretat als drets.

També constatem que de vegades encetem polítiques en què no es demana un esforç proporcionat a les capacitats econòmiques de la població. De vegades donem serveis públics en què no hi ha una relació gradual amb

la capacitat de la població; per tant, amb una manca de proporcionalitat que afecta la igualtat i l'equitat.

En aquest exercici també dir-los que el síndic s'ha posat en línia amb totes les reduccions que s'han fet de les administracions. Saben que nosaltres tenim autonomia pressupostària, que el nostre pressupost l'enviem al Parlament, òbviament, amb el control constant de l'òïdor de comptes pertinent i amb les liquidacions mensuals, però l'enviem d'acord amb el que creiem que són les nostres necessitats. Doncs, bé, serà el 2013 un nou exercici en què també ens disposem a fer una nova reducció pressupostària, i arribarem a prop del 40 per cent ja de reduccions en el pressupost, havent augmentat el 40 per cent el volum de treball en el síndic.

Evidentment, els canvis tecnològics ens han ajudat, hem fet una informatització absoluta de la casa –on ja no hi ha paper–, però encara no es pot relacionar amb altres cases, perquè no tenim la interlocució tecnològica a l'altra banda. Hem aconseguit també unes reduccions –algunes d'elles doloroses– com, per exemple, no poder fer la més mínima difusió publicitària, necessària perquè la gent de Catalunya sàpiga que hi ha un servei gratuït estatutari per resoldre els problemes amb les administracions o amb les empreses privades que donen serveis d'interès general.

És en aquest punt, senyor president, que jo li demanaria que donés la paraula al meu adjunt.

Gràcies.

(El president dóna la paraula a l'adjunt general al síndic.)

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

Molt bona tarda, president, diputades i diputats. Com el síndic comentava en la seva intervenció, l'any 2012 ha significat un creixement de l'actuació de la institució, com, de fet, ja va representar el 2011 amb referència al 2010.

En qualsevol cas, centrant-nos en el 2012, hem de dir que el síndic ha portat a terme més de 25.000 actuacions entre queixes, actuacions d'ofici i consultes, i això representa un creixement al voltant del 10 per cent més que l'any anterior. D'aquestes 25.000 actuacions, concretament 25.053, un 33 per cent –un 32,8– corresponen a queixes; una petita part, un 0,6, a actuacions d'ofici, és a dir, iniciades a partir de la decisió del mateix síndic sense necessitat que els ciutadans prèviament s'hagin adreçat a la institució, i un 66 per cent –66 i mig per cent–, al voltant de 16.600 consultes..., és a dir, aquelles situacions que ens arriben a la institució i que, després de ser analitzades pels tècnics de la institució, es valora que no es corresponen amb el que és estrictament una queixa, d'acord amb la Llei del síndic, i es deriven a través d'una consulta raonada, ja sigui per carta o bé oralment o telefònicament o per correu electrònic, a l'interessat per tal de donar sortida a les seves inquietuds.

El nombre d'actuacions en aquest exercici, com us deia, ha estat força superior al que s'havia iniciat en anys anteriors, tant en consultes –s'ha crescut un 14

per cent amb referència a l'any passat— com en queixes, com també en actuacions d'ofici. Però si la mirada és anterior, concretament des de l'inici de la crisi —i aquesta és una dada important per entendre també el que el síndic comentava en la seva intervenció inicial—, podem dir que l'increment d'actuacions a la institució des del 2009, moment en què podem considerar que la crisi comença a tenir un impacte en la societat i en les polítiques públiques..., el conjunt d'actuacions se situa al voltant del 38 per cent per sobre d'aquell període.

Per tant, hem viscut un període de tres anys d'un decreixement d'estructura en tots els sentits —que el síndic també apuntava— i un creixement molt important de les intervencions i de les actuacions del síndic; per tant, a la recerca d'aquesta eficiència que tantes vegades en parlem. Cal dir que les dades aporten també una idea clara que aquest creixement té a veure amb la crisi —com probablement molts de vostès poden imaginar. Però si analitzem amb detall les matèries que han estat objecte de l'actuació dels ciutadans davant de la institució, probablement aquesta idea encara es reforça amb més claredat.

Enguany, el 2012, a l'informe d'enguany, com ja havia succeït el 2011, les matèries que més atenció han reclamat de la institució, pel seu volum, han estat les de serveis socials i també les d'Administració pública, on —sota aquest epígraf— incloem tot el que té a veure amb procediment, contractació, funció pública. Per tant, matèries especialment sensibles al que ha estat l'impacte de la crisi en les polítiques públiques.

Cal dir, com a dada, jo crec, molt significativa, que en serveis socials el 2012 representa un creixement important amb referència al 2011, però representa un creixement encara més important amb referència al 2010: en dos anys el volum de queixes als serveis socials ha crescut un cent per cent, en xifres absolutes. Crec que això també dóna mesura d'aquesta relació que el síndic apuntava entre la crisi social i econòmica traslladada a les institucions i el treball del síndic.

Cal destacar, també de manera significativa, enguany, que hi ha hagut un pes important de les queixes referides a l'àmbit de consum. Com vostès saben, aquesta és una matèria que el síndic va començar amb força a treballar d'acord amb les competències que tant l'Estatut i sobretot la Llei del síndic, aprovada a finals de desembre de 2009, li atorgaven. Enguany, per primera vegada, el volum de queixes relacionades amb consum representen més del 10 per cent del total de les queixes tramitades per la institució. És evident que estem davant d'una nova oportunitat del ciutadà de buscar la defensa dels seus drets, i que la institució també hi ha de respondre.

I també els vull cridar l'atenció molt ràpidament sobre una matèria que és la que menys atenció ha cridat al ciutadà, la que menys queixes ha generat, i és la que s'amaga darrere l'epígraf de llengua i cultura: només quaranta-cinc queixes i seixanta-vuit consultes. És important remarcar això, perquè probablement també, de la mateixa manera que deia que serveis socials ens donava una dimensió d'una preocupació creixent a la societat davant les conseqüències de la crisi econò-

mica i social, el baix nombre de queixes referides a llengua i cultura també ens dóna referència o ens permet afirmar que és una clara expressió d'una manca de percepció de conflictivitat per part de la ciutadania en aquestes matèries.

Durant el 2012 hem tramitat a la institució 13.500 expedients, aproximadament, 13.452, uns 500 més que el 2011. D'aquests, el 62 per cent han estat iniciats durant el 2012 i la resta els hem portat arrossegant de queixes que van entrar a la institució en anys anteriors.

En qualsevol cas —per no marejar-los amb xifres, que les tenen en l'informe, que crec que aquest matí se'ls ha lliurat a tots vostès—, cal dir que el 51 per cent de les queixes iniciades el 2012 corresponen o afecten l'Administració de la Generalitat de Catalunya, ja sigui directament o a través d'organismes autònoms que en depenen, i que el 30 per cent depèn de l'Administració local o supralocal o organismes descentralitzats o associacions municipalistes. Hi ha hagut un 8 per cent, aproximadament, de queixes que han afectat alguna empresa prestadora de serveis d'interès general, que guarda relació amb el creixement de l'àrea de consum, i un 5 per cent de queixes que han arribat a la institució i que afecten l'Administració General de l'Estat, la major part de les quals han estat derivades al Defensor del Pueblo.

Cal remarcar que, del volum de queixes tramitades i de les actuacions finalitzades per la institució, en una tercera part aquestes han acabat amb el convenciment que l'Administració havia actuat adequadament —i crec que aquesta també és una dada que val la pena remarcar—, i que d'aquestes hi ha una part important que s'han resolt abans que la investigació del síndic agafés cos, és a dir, simplement quan l'Administració va tenir coneixement que la queixa havia arribat al síndic, i que, d'aquestes que s'han finalitzat sense constatar una actuació incorrecta, un 15 per cent s'ha fet després de l'inici de l'actuació del síndic.

Una dada que sempre és rellevant i que moltes vegades se'ns pregunta, que és sobre no el volum de queixes que el síndic tramita sinó l'eficàcia; és a dir, d'aquestes quin resultat dóna la feina que fa el síndic de cara al ciutadà..., us hem de dir que en el 94 per cent de les situacions on s'ha constatat que hi havia algun tipus d'irregularitat o de necessitat de millora —en un 94 per cent— les administracions han acceptat totalment o parcialment les recomanacions de millora que ha fet el síndic.

Creiem que aquest és un índex enormement positiu, que diu a favor no del síndic, sinó de les administracions, que entenen la tasca col·laboradora de la institució, que la Llei del síndic configura la institució com un organisme col·laborador de les administracions amb l'objectiu comú d'aconseguir una millora de l'Administració pública en aquest país. Per tant, és important remarcar aquest 94 per cent. Dit d'una altra manera, només tenim un 5,8 per cent de situacions on les recomanacions de la institució no han estat acceptades, d'acord amb el que també la llei preveu que l'Administració ha de raonar els motius pels quals no accepta les recomanacions del síndic.

Cal dir que l'altra pregunta que es fa sovint és dir: «Molt bé, l'Administració accepta la recomanació que

ha fet el síndic, però la porta a la pràctica?» És a dir, una cosa és acceptar-la per escrit, l'altra és portar-la a la pràctica. Us hem de dir que, en aquest punt, nosaltres estem en la línia –encara no assolida– d'aconseguir que en el cent per cent de les actuacions que el síndic porta a terme –en els seus suggeriments– tinguem nosaltres un seguiment estricte, rigorós, de saber en quins percentatges s'han complert.

En aquests moments no estem encara en condicions d'afirmar que en el cent per cent dels casos les xifres es corresponen amb el que jo ara els diré, però sí amb una mostra important que hem treballat –i que la tenen referida en l'informe que tenen tots votés–: podem afirmar que, en aquests casos, en el 93 per cent de la mostra –parlem del voltant de mil actuacions del síndic– on hi ha hagut una acceptació per part de l'Administració de les recomanacions del síndic, aquestes recomanacions s'han portat ja a la pràctica. Per tant, podem afirmar que s'han resolt d'una manera efectiva els problemes. Evidentment, sempre pot haver-hi la lectura de l'ampolla mig buida, és a dir, falten encara uns serrells. Però creiem que és una dada també important a l'hora de valorar el treball de la institució i sobretot la receptivitat per part de les administracions.

Una altra dada –i vaig acabant–, que és sempre important, perquè la llei ens obliga a fer-ne el seguiment, té a veure amb aquelles circumstàncies on les administracions no col·laboren o directament obstaculitzen la tasca de la institució, la tasca del síndic. D'acord amb la llei, l'obstaculització ve definida com aquella circumstància on l'Administració no dóna resposta al requeriment d'informació que la institució planteja. Hem de dir que enguany –com ja va succeir l'any passat– no hi han administracions obstaculitzadores.

Això probablement respon a dos factors: el primer, la major sensibilitat de les administracions públiques a la importància de la institució i, en segon lloc, un treball específic de perseverança que des de la mateixa institució s'ha impulsat els darrers dos anys, o any i mig, per tal d'aconseguir que cap administració deixi de complir la llei pel que fa a les seves obligacions davant de la institució. I, per tant, creiem que aquesta és una molt bona notícia, que lliga amb les dades que anteriorment els he facilitat.

La segona dada que la llei posa sobre la taula és la de la no-col·laboració, la no-col·laboració entesa com aquell moment on l'Administració rep un suggeriment del síndic, després d'haver finalitzat l'actuació, i una institució –si se'm permet l'expressió– dóna la llamada per resposta; és a dir, no ens diu ni sí, ni no, ni blanc, ni negre, eh? Aquesta és la no-col·laboració. Doncs, aquest any, l'any anterior, concretament el 2012, només hi han hagut tres ajuntaments –concretament tres institucions, tres ajuntaments– que no han facilitat la resposta, Balaguer, la Roca del Vallès i Cervelló, a algun dels expedients que poden haver estat tramitats davant seu.

Per tant, estem a l'espera, i estem convençuts que arribarà en les properes setmanes, que aquests tres ajuntaments respondran sobre els requeriments concrets de les queixes concretes que se'ls ha plantejat.

En l'informe trobaran la relació de cent vuitanta administracions, que són les que no han acceptat els suggeriments de la institució, eh?, i estan relacionats els motius de la queixa. Per tant, podran també vostès, si hi tenen interès, veure quins són els motius pels quals, d'acord amb la llei, aquestes respostes no es donen.

Passem molt ràpidament a dues dades, que també la llei ens demana –i que veig la diputada Marina Geli que sempre ens n'havia demanat referències–, que és la distribució per gènere de les queixes, un element que la llei ens obliga a plantejar en aquest informe anual. Els he de dir que un 47 per cent de les queixes que arriben a la institució provenen de dones i un 53 per cent provenen d'homes. Per tant, hi ha una distribució que continua sent una mica desigual d'acord amb la distribució per gènere del conjunt de la societat, però cada vegada és més equilibrada.

I, finalment, acabo amb dues reflexions, que en part el síndic ha anunciat –i, per tant, això em permetrà ser molt més ràpid–, que tenen a veure amb l'esforç que des del síndic s'ha fet per tal de facilitar la tramitació més àgil per aconseguir aquesta eficiència d'entomar un creixement de queixes, a la vegada entomar una reducció pressupostària de la institució de manera important i, sobretot, continuar incrementant la resposta, l'eficàcia, de cara al ciutadà.

L'esforç que es va iniciar el 2011, i s'ha culminat en gran part el 2012, de l'Administració electrònica permet explicar en part o parcialment l'èxit en aquests objectius que ens havíem plantejat. La institució des del mes de maig del 2012, de l'any anterior, està totalment capacitada per tramitar de manera segura electrònicament amb qualsevol administració i amb qualsevol persona, ja sigui física o jurídica, en les seves relacions. Estem convençuts –i n'estem parlant amb el departament de la Generalitat, ja ho vam començar a fer amb els diversos departaments de la Generalitat i amb els diversos ajuntaments– que en els propers mesos aquesta tramitació podrà ser plena, i això també ens estalviarà no només temps, sinó també molts recursos, que permetran facilitar un major estalvi.

Nosaltres hem aconseguit una reducció –i cal dir-ho– molt minsa pel que fa al temps de tramitació dels expedients de cara al ciutadà. Ens hauria agradat venir amb unes xifres millors, no ho són. L'any passat nosaltres internament la responsabilitat de la institució era de seixanta dies –concretament, 61,8 dies– en la tramitació de cara al ciutadà; el 2012 va ser de 59,6. Per tant, vam reduir dos dies. Creiem que és una xifra poc significativa, i la nostra voluntat, el nostre compromís és que l'any que ve puguem venir amb uns percentatges de reducció del temps més elevats que aquest.

Cal dir que l'Administració ha fet també un esforç important i, dels 93 dies que el 2011 trigava a donar resposta a les sol·licituds que el síndic li trametia, el 2012 va trigar-ne 81, 80,9. Per tant, creiem que l'Administració també ha fet un esforç molt important, en aquest cas més important que el mateix síndic, eh?, i esperem que el proper any, en el proper informe, les xifres puguin ser millors.

Com va succeir l'any passat, en l'informe trobaran també –i amb això ja sí que acabo realment– unes dades sobre satisfacció del ciutadà que ve a la institució, de l'usuari de la institució, i també dades d'una enquesta de coneixement, d'una enquesta que s'ha fet posant quatre preguntes en una enquesta òmnibus que es fa periòdicament –nosaltres la fem un cop cada any o cada any i mig–, on es dona un nivell molt similar de valoració de la institució en els dos casos, tant en els usuaris com en l'opinió pública en general, al voltant d'un bé, un 6,2 com a nota mitjana.

I l'element més rellevant probablement, o a destacar, és que la institució continua sent una institució en gran mesura amb un coneixement limitat per part de l'opinió pública. Concretament, només el 62 per cent dels enquestats afirmen d'una manera directa o després de ser referenciada la institució que coneixen la institució del Síndic de Greuges.

Evidentment, la situació pressupostària a què la crisi econòmica ens aboca –com el síndic ho ha apuntat–, no permet plantejar-se campanyes de difusió pressupostàriament rellevants, però sí que –és un dels altres elements que tenim anotats– la popularitat de la institució ha de créixer no per fer forta la institució a tercers, sinó perquè creiem que és una manera de facilitar la garantia dels drets a tots els ciutadans. I, per tant, aquest és un dels altres objectius que ens plantejem de cara als propers mesos seguir treballant, sobretot també amb la proximitat, amb el treball de proximitat que des del síndic es fa.

Cada setmana hi ha un desplaçament a dos municipis del país, de forma regular ja ininterrompudament des de fa més d'un any. I creiem que això també començarà a donar, si no els està donant ja, uns resultats pel que fa al coneixement de la institució, i, sobretot, a facilitar que qualsevol ciutadà, independentment de la comarca i del municipi on visqui, pugui tenir a l'abast la possibilitat de facilitar els seus neguits, de portar-nos les seves queixes perquè els professionals de la institució puguin ajudar a resoldre qualsevol problema que hi hagi hagut o, com a mínim, orientar perquè aquell ciutadà trobi els canals per resoldre la percepció dels problemes que tingui.

El síndic de greuges

Molt ràpidament, president, perquè ens estem menjant el temps, una puntualització sobre les xifres anteriors. *(Pausa.)*

Com ha dit l'adjunt, tenen vostès com cada any un apartat de les falles que comet el síndic. Tenim una carta de serveis, tenim uns indicadors, i ja veuran com a quant ens hem quedat a prop o lluny d'aquells indicadors. I crec que és un exercici molt important, que recomanaria fer a totes les administracions.

I que el síndic que els parla s'intenta trencar les banyes amb tothom de la seva institució perquè entenguin que han de passar de tramitadors a solucionadors de problemes. No som una institució per establir missatgeria entre la població i les administracions, sinó per solucionar problemes concrets de la gent. Per això els

demanaria una altra vegada que si sovintegéssim les compareixences –cada tres mesos, per exemple, independentment de les que fem per informes–, podríem analitzar on som en el compliment de la solució dels problemes de la gent i qui és el que no compleix i què cal fer perquè compleixi. Sempre amb un sol objectiu: solucionar problemes de drets.

Molt ràpidament sobre les activitats. Com saben vostès –ho vam anunciar–, vam suprimir el Departament de Cooperació del síndic per raons pressupostàries. Així i tot, el 2012 la Comissió Europea va convidar el síndic de greuges a participar, junt amb l'*ombudsman* sueca, en el seminari de formació de països candidats a la Unió Europea com a *ombudsman*. I, per tant, és un honor per a Catalunya que les dues ponències que presidien aquest seminari de formació dels països candidats –bàsicament dels Balcans, però també Islàndia i Turquia– fossin Suècia i Catalunya. També vam tenir una visita, a Catalunya, d'una delegació plural de defensors de Sèrbia, a tots els nivells, la qual vàrem empletar amb els diversos nivells d'aquí perquè entenguessin i veiessin com funcionem.

Hem mantingut les relacions internacionals a l'Institut mundial de l'Ombudsman, on, com saben vostès, al darrer congrés jo vaig deixar la presidència europea, amb un balanç que no els presentaré –el tenen en l'apartat corresponent de l'informe–, i vaig ser elegit per formar part de l'executiva mundial, altra vegada. Hem participat en els seminaris de formació que s'han donat, hem estat a la xarxa de la Unió Europea de defensors; continuem participant en tots els treballs de les dues ribes del Mediterrani, i des de l'àrea d'infància es participa a la xarxa de defensors d'infants. I estem encetant, amb altres defensors d'Europa, quelcom molt important per al futur, com és una xarxa europea de defensors en temes d'energia, bàsicament en electricitat i en gas, que, com s'ha vist, és un tema creixent quant a àmbit de queixes, malgrat que ve fornit per mans privades té un enorme valor públic.

Hem tingut algunes visites d'estudi a la institució, i també ens hem desplaçat una vegada –l'adjunt i jo mateix– a Lisboa per continuar el treball d'estreta col·laboració que tenim amb el Provedor de Justícia de Portugal. També ens hem relacionat amb els diversos defensors de l'Estat, el Defensor del Pueblo i els defensors autonòmics. Les jornades d'enguany han estat sobre salut mental, però hem participat també en temes que afecten els drets socials en temps de crisi, bàsicament el dret a l'habitatge, i hem encetat un informe conjunt sobre urgències hospitalàries.

Hem continuat intensificant els desplaçaments del síndic pel territori de Catalunya. Hem estat enguany..., amb nous convenis de supervisió amb nous ajuntaments. Hem fet també setanta-dos desplaçaments de l'oficina arreu de Catalunya; l'any passat, el 2011, en van ser cinquanta-nou. I, per tant, hem intentat garantir al màxim la proximitat territorial física de la institució per ciutats i barris de Catalunya.

Continuo amb el telegrama, en aquest cas sobre l'Administració pública. Abans era el motiu principal de queixa, enguany passa a ser-ne el segon, han passat pel

davant els temes socials. Però m'agradaria parlar-los pinzellades sobre el dret d'accés a la informació –que abans ja els he citat–, sobre la funció pública i sobre la participació.

Quan parlem d'accés a la informació estem parlant d'un dret individual que pot servir no només per retre comptes de les administracions, sinó per activar la democràcia. És un dret tan important com el dret de vot, perquè aconseguiríem que la ciutadania no fos només activa quan se la convoca a anar a les urnes, sinó en la seva vida quotidiana, i en qualsevol nivell pogués estar interessada en el negoci públic, que és la política.

Hem tingut queixes sobre la revisió de les actes com a garantia dels ciutadans, el dret a formular recurs, sobre la coacció administrativa. Hem demanat al legislador català i espanyol que acabi amb l'absurd que es poden fer pagaments amb bonificació però sense al·legacions, o sigui, admetent la culpa malgrat que un possiblement no és culpable d'aquella sanció. Hem, evidentment, evidenciat quan les notificacions no es fan correctament. Hem intentat aportar elements per donar major transparència a la informació contractual o a la concessió de llicències, quan en el temps o en les complicacions no només s'endarrereixen processos sinó que es malmeten drets. I hem també analitzat, enguany, moltes queixes sobre el personal al servei de l'Administració pública.

Òbviament, la crisi econòmica i determinades mesures de retallades de personal a la funció pública han donat lloc a aquesta font de queixes, però ens sembla que de vegades hi ha hagut poca consideració amb les formes d'accés, amb les retribucions, amb els plans d'ocupació i amb altres qüestions molt més puntuals, com la reducció del 15 per cent de la jornada i sou del personal interí, o la resolució de permisos de perllongament en el servei actiu concedits a personal funcionari.

Hi ha hagut, en certa forma, i en alguns llocs, una mala praxi en la gestió dels recursos humans a l'Administració pública, no utilitzant els instruments adequats com la relació dels llocs de treball, el catàleg de llocs de treball, o aplicant indegudament aquells instruments de què es disposava.

Hi ha hagut una certa font de queixes en la resolució de processos selectius. El síndic no entrarà en les valoracions tècniques d'aquests processos, sí en els procediments.

I, per últim, hem tingut de nou queixes sobre la participació ciutadana quan hi ha hagut mancances en els espais de participació, sigui de càrrecs públics, sigui en general de la ciutadania.

Pel que fa a seguretat ciutadana i justícia, podria parlar-los de dèficits en les actuacions policials a domicili, dels problemes de la reinserció en època de crisi, de l'atenció sanitària als centres penitenciaris, o fins i tot dels presumptes maltractaments al Centre Penitenciari Brians 2, que trobaran a l'informe del mecanisme català de prevenció de la tortura una llarga extensió de per què ens atrevíem a dir que hi ha hagut maltractaments a Brians 2, i que curiosament, o curiosament, es van acabar de forma radical amb l'actuació decidida

i frontal de tot l'equip del síndic. Però avui només donar-los tres telegrams sobre tres problemàtiques que considerem punteres en aquest apartat de seguretat: l'ús de les pilotes de goma, les anomenades «patrulles ciutadanes» i els centres d'internament d'estrangeria.

L'ús de pilotes de goma reiterem que pot provocar lesions corporals irreversibles, que tenen alternatives com a mitjans per poder garantir el dret de manifestació i el dret de tercers, i que vostès, Parlament, han instat el Govern a presentar plans al respecte per ser discutits en l'enfocament d'un model de seguretat per a Catalunya. No m'estendré en el que tenen en l'informe sobre l'alternativa de la llançadora de quaranta mil·límetres, etcètera; sí que vull recordar que hem suggerit que hi ha d'haver més mediació possible, hi ha d'haver un increment d'efectius –com és el model de graus d'intervenció que es practica en alguns llocs d'Europa–; que hi ha d'haver una major formació dels comandaments que han de fer front a aquests esdeveniments, i que s'ha de revisar el procediment quan es donen les ordres d'actuació. I hem plantejat per part nostra, una vegada més, la necessitat d'una moratòria en l'ús de les pilotes de goma, si més no fins que no hi hagi un debat i un posicionament d'aquest Parlament.

Pel que fa a les patrulles ciutadanes –anomenin-les com vostès vulguin–, agafin el conseller anterior o l'actual, però d'haver-les n'hi han, existeixen. El síndic, què hi diu? Si existeixen, regulin-les i garanteixin drets. No fem la tàctica de l'estruç, si hi ha un problema, busquem solucions. La solució és la policia, clarament. Però si hi ha un problema i continua havent-hi altres mesures que es plantegen per part de la ciutadania, els poders públics hi han d'entrar, i han d'entrar a definir-ho i a regular-ho, el que no pot ser és que hi hagi una falsa convivència en aquest fenomen.

I, per últim, també com a darrer apartat, el tema del centre d'internament d'estrangeria a Catalunya, en concret el de la Zona Franca. Se'm dirà que sobre aquest tema el síndic no té competències, i jo els contestaré que aquest síndic actuarà sempre que calgui, malgrat que vostès em piquin les crestes, quan vegi drets lesionats. Quan aquest síndic rebí indicis seriosos de drets lesionats, malgrat que vostès, amb tota la raó del món, em piquin les crestes, aquest síndic aixecarà la bandera dels drets, com fa amb els centres d'estrangeria.

Fa tres anys que els governs d'Espanya han de complir amb el requisit de llei orgànica d'un reglament sobre els centres d'estrangeria. No tenen regulació. La mateixa policia la demana. S'han anunciat diverses vegades esborranys de regulació, i continuen sense regulació, continuen al llim jurídic, i continua havent-hi forats seriosos en l'atenció jurídica, en l'atenció mèdica, en l'atenció social, en la participació de les entitats que la mateixa llei orgànica encarrega que actuïn en els centres. I no si val portar desenes de mitjans de comunicació a veure un centre sense deixar-los entrevistar el personal internat al centre. Que no són delinqüents, que no estan condemnats per cap sentència, que no han tingut cap procés i que estan en pitjors condicions que els interns dels nostres centres penitenciaris. Per tant, torno a cridar l'atenció sobre un fenomen que, perme-

tin-me, sense cap extralimitació, és una vergonya que continuï existint el 2013 a casa nostra.

Gràcies, president.

El president

Moltes gràcies, síndic. Més o menys ens hem cenyit al temps previst, ens hem extralimitat una miqueta. I, per tant, igualtat de condicions, als portaveus dels grups ja els he dit al principi que intentarem no ser excessivament estrictes en el temps donat per a les seves intervencions.

Començaríem aquestes intervencions pel Grup d'Esquerra Republicana, i tindria la paraula el senyor Josep Andreu.

Josep Andreu Domingo

Gràcies, president de la Mesa i Mesa. Il·lustre síndic, i tot l'equip que us acompanya avui en aquesta compareixença, i a tots els diputats, és cert que comencem aquesta legislatura i l'inici d'aquesta comissió amb una crisi economia galopant, cada dia, que a més ens afligeix i que no veiem cap llum d'esperança que hi pugui haver aquesta resolució o inflexió en aquesta crisi econòmica, que, a més a més, ve acompanyada d'un espoli fiscal continuat i persistent de l'Estat espanyol envers Catalunya.

És cert que la situació ens pot portar a trepitjar ja les ratlles vermelles que tants cops ne parlem. És cert que en tot allò que es refereix al nou pressupost pot ser que encara hi hagi una ensulsiada de tot el que és el sistema social, l'estat de benestar. Les retallades que se'ns anuncien en el pròxim pressupost faran minvar i deixaran maldestra tota aquesta línia vermella que es diu en el pressupost. Realment podem arribar en els pròxims mesos a un col·lapse de la situació. En aquells temes més punyents d'assistència i de béns socials, com són els menjadors a les escoles, els PIRMI, l'assistència social, hem necessitat que, més enllà del que són les institucions de govern, hi hagin altres institucions ciutadanes que amb el seu treball, com Càritas, ens ajuden a apaivagar i a minvar aquesta situació en què ens trobem avui i que potser, i molt probablement, s'agreugi en els pròxims mesos.

En els tres temes que vénen en aquest primer bloc, en la funció pública –que som tots, i jo com a alcalde també m'he de considerar funció pública–, ens trobem amb aquesta retallada contínua que ens obliga, sobretot en el que són els serveis socials, a fer unes retallades que ja no podem prolongar i accentuar en el temps. Haurem de buscar solucions. Haurem de procurar que en els pròxims pressupostos aquestes activitats lligades al servei social no tirin més enrere, si no hi haurà un col·lapse verdader de la situació econòmica en les nostres viles, a les nostres ciutats i en el conjunt del nostre país, Catalunya.

I aquí hem de fer un gran esforç, en aquesta situació excepcional haurem de ser, tot el que són institucions..., haurem de prioritzar el tema social enfront d'altres qüestions, m'estic referint a tot el conjunt d'administracions, des dels ajuntaments, a la Generalitat, a les

diputacions, a totes les institucions. Tindrem mesos molt difícils en els pròxims temps.

Heu dit que hi ha un comportament per part de les institucions, que, encara que no és perfectible respecte a tots aquells suggeriments que fa el síndic, hi ha un grau d'acceptació, hi ha una resposta, que és millorable, però que es percep una voluntat de col·laboració, i així esperem que continuï i sigui.

Tal com heu dit, síndic, estem aquí per resoldre problemes, i ara que són greus i profunds..., però jo l'animo que la presència institucional internacional que ha mantingut la institució fins avui sigui continuada d'una forma normal, d'una forma que denoti que nosaltres som allò que som, que és una nació, i que, a més a més, doncs, la presència en el síndic, en el defensor del poble a Catalunya i la presència en els municipis continuï en la vostra tasca.

I sobre seguretat ciutadana –i intentant ser curós en el temps– vull dir que tenim un compromís, que ja es va obrir fa uns dies en aquest Parlament, a veure quins són els models de seguretat ciutadana, que voldríem que fossin els dels països més avançats i que tinguin la garantia de drets i llibertats, que és una de les característiques que sempre ha anhelat Catalunya.

Res més.

I moltes gràcies.

El president

Gràcies, senyor Andreu. Tindria ara la paraula la portaveu del Grup Parlamentari Socialista, la senyora Núria Segú.

Núria Segú Ferré

Moltes gràcies, senyor president. Senyor síndic, benvingut de nou al Parlament; senyor Jordi Sànchez, senyora Maria Jesús Larios i totes les persones del seu equip que l'acompanyen, una salutació en aquesta primera compareixença d'aquesta nova legislatura.

Vostè en el seu informe, en el preàmbul, acaba parlant, no?, com la funció del síndic..., parla de millorar els drets dels catalans, de les persones i dels ciutadans de Catalunya; en la seva intervenció ha parlat de «garantir». Jo crec que, en aquest moment, la terminologia, el mot més adequat segurament és «garantir». En aquest context en què estem, malauradament, l'esforç de tots, tant de vostè, que ens fa els tocs d'alerta, com de tots els que som presents en aquest Parlament, crec que s'ha de centrar a garantir aquells drets que havíem assolit i que avui malauradament estan en retrocés –vostè ho ha dit en la seva intervenció inicial. Perquè garantir els drets és fonamental per a la cohesió social i també per a una societat més justa. És la ratlla, la línia de treball que ens hauria d'unir a tots a l'hora de dir: «Hem de mantenir la cohesió social, hem de tenir una societat justa...» Això passa per garantir els drets dels ciutadans i les ciutadanes.

Respecte a la seva intervenció inicial –jo ja passo al capítol de les preguntes directament, si em permet–, vos-

tè ha parlat de les mesures preses, que s'han pres tant pel Govern de l'Estat com pel Govern de la Generalitat, que les ha qualificat de diferents maneres. A mi m'ha cridat l'atenció aquelles de què ha parlat com a no proporcionades, que no tenien en compte indicadors de les persones que són subjectes d'aquestes mesures. Ha parlat vostè, per exemple, de les rendes d'aquestes persones. I ens agradaria –suposo que al llarg de les intervencions d'avui o dels diferents capítols, o de la setmana propera, en podríem veure algun exemple– que pogués aprofundir i dir-nos el seu parer respecte d'aquestes mesures que no han estat proporcionades, que no han tingut present aquest tema, com pensa vostè que s'haurien de poder prendre, o s'haurien d'haver pres, tenint present aquest indicador, que faria que potser fossin més justes.

Respecte als quatre àmbits que avui tractem en aquest primer bloc. Respecte a les xifres quantitatives, a l'increment de l'activitat. Indubtablement, eh?, que el síndic tingui un increment de l'activitat, en aquest cas d'un 10 per cent, i si li agreguem tota la de la crisi des del 2009, d'un 38 per cent, no és una notícia positiva. Potser altres vegades que vénen compareixents i que ens expliquen l'increment de l'activitat la podem celebrar, en aquest cas seria el contrari. Crec que l'increment de l'activitat no és una notícia positiva i menys quan veiem els àmbits en què s'ha produït aquest increment, no?, els tres temes, sobretot els que ens ha esmentat: serveis socials, Administració pública i consum.

Respecte a la mostra que ens ha explicat el senyor Sànchez, que permet fer un seguiment del compliment de les resolucions del síndic. Indubtablement el síndic treballa a dos nivells: un nivell més quantitatiu i més concret, de casos concrets, que vostè ens ha explicat que la mostra dona uns resultats positius, però hi ha un altre nivell més qualitatiu, si em permet, més sectorial, més d'àmbits, en què he després de les paraules, sobretot del síndic, que la valoració no és tan positiva, perquè, indubtablement, la crisi afecta drets bàsics dels ciutadans. I, llavors, clar, sembla que existeixi una certa contradicció.

I, per tant, jo per això els demano que puguin aprofundir una mica més en aquesta línia, entre el resultat positiu que expliquen vostès del compliment de les resolucions del síndic, que són, com deia, una anàlisi més quantitativa de casos concrets, però alhora també sabem que hi ha temes en què la línia vermella, com deia el síndic, està a tocar o s'ha traspassat, eh?

Per tant, crec que aquesta anàlisi més de fons i més qualitativa, en contraposició amb aquestes dades quantitatives del compliment per part de les administracions de les recomanacions del síndic, que hem de celebrar que sigui alt, indubtablement... Però creiem que en la vessant aquesta més qualitativa seria bo aprofundir-hi, no?, perquè, si no, podem donar un missatge com a contradictori, que crec que de la intervenció sobretot del síndic se'n desprèn que no, però crec que contraposar els dos plans ens seria enriquidor.

Per altra banda, vostè ha parlat de la separació de queixes per gènere, no?, per tant, del biaix de gènere. Em recordava la senyora Geli que hi havia un altre tema

que també ens interessava a nosaltres, que era el desglossament per edat i per nivell d'estudis, perquè, indubtablement, això ens donarà una radiografia més clara de la penetració del síndic –ui!, m'he allargat, me sembla que m'estic allargant una mica–, del nivell de coneixement del síndic a nivell social, la penetració social del síndic, i que aniria lligat a allò que ens explicava vostè d'incrementar el grau de coneixement del síndic. I, per tant, saber la formació de les persones ens ajudaria, en el moment en què no tenim recursos per fer campanyes d'informació, potser a ser més curosos a l'hora d'incidir-hi.

Per altra banda, felicitar-lo per la iniciativa sobre l'energia. Jo crec que és un tema que cada vegada preocupa més els ciutadans, perquè és un servei públic que majoritàriament està prestat per empreses privades, i això, en aquest cas, deixa moltes vegades indefensos els ciutadans.

Ràpidament, respecte a l'Administració pública. Vostè ens fa un seguit de recomanacions sobre com regular el dret a l'accés a la informació pública, que compartim nosaltres, i sobretot els tres eixos sobre els quals ha de bascular aquesta reforma legislativa que vostè ens proposa.

Respecte al tema de seguretat ciutadana, vostè ha esmentat ja que formalment s'ha constituït una comissió, que no porta el nom de «pilotes de goma», però, bé, entenem que ens permetrà aprofundir també sobre aquest tema –ne vam parlar al Ple passat, i, per tant, crec que no cal reproduir el debat aquí.

Ens preocupa el tema del sometent, diguem-li com li diguem, diguem-li el nom que li diguem. Coincidim amb vostè, la funció aquesta la té la policia, eh? I l'aposta que ja va fer el conseller anterior sobre aquest tema i l'impuls del conseller Puig sobre aquest tema nosaltres no els compartim, bàsicament perquè creiem que genera molta indefensió, tant per a les persones que formen part d'aquestes patrulles ciutadanes com per a tota la ciutadania de l'entorn i del territori que és objecte d'aquestes patrulles. I, per tant, no sabem... Potser vostè ens ho planteja com un mal menor, entenem la necessitat de regulació. Bé, potser sigui un mal menor.

I després respecte al tema que ens ha explicat vostè de les actuacions institucionals, voldria saber el seu parer sobre –ho recordava també la senyora Geli, anterior portaveu– el tema d'un protocol de col·laboració amb el Defensor del Poble i el Síndic de Greuges que hauria d'abastar, en aquest cas, l'acord entre governs i parlaments per tal que institucions que són de titularitat estatal –com vostè ens ho recordava– però que tenen la seva ubicació a Catalunya es regulin d'alguna manera –potser no és la paraula «regulin»–, que existeixi una línia de col·laboració entre el Defensor del Pueblo i el Síndic de Greuges.

I, per acabar la meua intervenció, felicitar-lo pel tema de les visites al territori de manera regular. Fa un any, si no ho recordo malament, que ho deia l'informe, un any i escaig, que vostès ho han posat en marxa de manera sistemàtica. Jo crec que això és important, més que re perquè permet també que els ciutadans no solament pensin en el defensor, en el Síndic de Greuges, en temes relacionats amb l'Administració de la Gene-

ralitat, sinó amb les administracions locals, tant pel que fa referència a ajuntaments, com diputacions, com consells comarcals. I segurament, de ben segur, que aquesta presència al territori, a municipis diversos de Catalunya, pot incidir també en aquesta línia d'aproximament als ciutadans. Pel que fa referència a l'Administració local, voldria saber si això té una constatació en xifres.

Moltes gràcies; gràcies, senyor president.

El president

Gràcies, senyora Segú. Tindria ara la paraula la diputada senyora Maria Dolors Montserrat, portaveu del Grup Parlamentari Popular.

M. Dolors Montserrat i Culleré

Moltes gràcies, president. Benvingut, honorable síndic; evidentment, també al senyor Jordi Sànchez i a totes les persones que l'acompanyen, també a la senyora Larios i als tècnics de la sindicatura.

El seu informe, síndic, dóna tant de si que és evident que en cinc minuts, ni en deu, no tenim pas temps de fer-li moltíssimes preguntes. Primer de tot, rebí la més sincera felicitació del Grup Parlamentari Popular, perquè, com sempre, i un cop més, vostè demostra l'eficàcia de la sindicatura, i això ho veiem en les dades que conté en si tot l'informe que vostè ens ha presentat.

Li farà diferents preguntes. Estic totalment d'acord quan vostè diu que dues de les qüestions més cabdals, les quals vostè destaca, no?, per matèries, són el tema dels serveis socials –és evident, és una fotografia exacta de la situació de crisi en la qual es troba el nostre país en aquests moments– i, evidentment, tots els temes de l'Administració pública.

Però, bé, voldria entrar a fer una valoració... Crec que és positiva, aquesta enquesta òmnibus, que deia el senyor Sànchez, que s'ha fet a 4.743 persones, de les quals han respost 1.654 persones, que és un 35 per cent dels enquestats. Crec que és petita, en el bon sentit de la paraula, tot i que és nombrosa, perquè és un 35 per cent. Però, llegint molt bé, diuen vostès: «La resposta va en funció de la resolució de la queixa, si és favorable o desfavorable per part de la persona que contesta.» Llavors, la meua pregunta, per tal de millorar i, evidentment, de solucionar al màxim tots els problemes envers els drets dels ciutadans: creu que es pot donar encara una clau de volta des de la mateixa sindicatura per millorar resultats? És cert el que deia el senyor Sànchez que la valoració final és d'un 6,2 per cent, però considero que és una mica minsa i potser es podria buscar, tot i que ara vostès ho tenen tan ben estructurat amb les noves tecnologies, un sistema que ens pogués portar a poder captar el grau d'eficiència que percep el ciutadà en base a les solucions que des de la sindicatura, envers els seus propis drets, doncs..., quin grau de satisfacció té l'eficiència de la sindicatura.

Els felicito pels desplaçaments que vostès han fet on tenen convenis de col·laboració amb els ajuntaments. El felicito sobre el conveni amb la Val d'Aran, amb el

Consell General de la Val d'Aran, i m'agradaria moltíssim poder saber en quin punt es troba la supervisió de les diverses administracions a la Vall d'Aran en aquests moments en què vostès, doncs, és evident que han començat un nou camí.

Felicitar-los pels setanta-dos desplaçaments a municipis, i jo me'ls he mirat un per un, i m'ha cridat l'atenció les Borges Blanques. Les Borges Blanques té cinquanta-sis queixes i cinc consultes, i m'agradaria preguntar-los si és que és una temàtica global –global–, general, doncs, d'una part de la ciutadania que té una queixa molt concreta, o és evident que totes elles són de persones, personals, que tenen cadascuna d'elles el seu propi problema, etcètera. Perquè, mirant els altres municipis, evidentment que hi ha una diferència.

Al llarg d'enguany han signat quatre nous convenis de supervisió amb ajuntaments, en els quals ja estan dintre els de Molins, Olot, Arenys i Granollers. M'agradaria conèixer, doncs, de cara a aquest any 2013, ja que estem en el primer trimestre, si tenen previst algun altre..., més municipis, o com tenen aquesta qüestió.

Sobre els temes de seguretat, és evident que es va aprovar la comissió..., i parlarem sobre el tema de les bales de goma per part dels Mossos d'Esquadra. És evident que vostè, honorable síndic, pel fet de ser *ombudsman* coneix, segurament, molts més models que nosaltres mateixos. Vostè quantifica que hi haurien d'haver més agents; és evident que no sabem quin cost podria tenir, cap a on anem, quina quantitat... Vostè coneix models que sí que verdaderament a nosaltres els diputats ens pot apropar o pot dir-nos què és el que ha vist més interessant d'uns o dels altres.

Estem conformes amb el tema de les patrulles ciutadanes de vigilància a zona rural. Compartim la proposta del síndic que s'avaluï la distribució actual dels recursos policials, en aquest cas dels Mossos d'Esquadra a les zones rurals. Ja no són solament unes zones sinó, a més a més, a la província de Girona, i, evidentment, també..., li poso un últim exemple, que ara hem patit, que és a la nostra comarca de l'Alt Penedès. Per tant, aquí s'ha de buscar, com vostè molt bé deia, l'encaix de com i de quina manera en diem i de com i de quina manera donem el servei de seguretat a la ciutadania, i més en llocs més rurals, per dir-ho d'alguna manera, que queden sols, les cases de pagès, etcètera.

Compartim, doncs, bé, tot un seguit de coses en el tema dels dèficits detectats en les actuacions policials en el domicili, però que no dóna ara de més per parlar-ne.

Però, síndic, vostè, com que n'ha fet esment, li ho vull dir i el vull felicitar. El síndic envia al fiscal les preferents de la Laietana. Vostè sap que a consum –que no toca avui, tocarà el proper dia, ja en parlarem el proper dia– vostè parla de les preferents i parla d'una gran quantitat de caixes i bancs, catalans i no catalans –un munt–, els expedients dels quals estan en tramitació. D'aquests en l'únic que vostè ha pres una determinació personal, de la sindicatura, que ha anat al fiscal, és el de la Laietana. M'agradaria conèixer com té les altres qüestions, quines respostes estan obtenint, què en pensa, les anàlisis que han fet dels diferents bancs i caixes com estan.

I una qüestió que em sembla cabdal –no em queda temps–, el tema de les notificacions. Parlem clar, parla de les multes. Jo estic d'acord amb el que vostè diu. Però, escolti'm, com pot ser que per comunicar amb una «vivenda» –com vostè ho explica molt bé en l'informe– no trobin la «vivenda» però..., no et troben a la «vivenda» però sí que t'embarguen el compte. Home, però quina cara –perdoni'm l'expressió–, però quina cara que tenen! Vostè té tota la raó. En uns moments –en uns moments– que com volen trobar la gent als domicilis quan estem plens de desnonaments i que en època de crisi hi ha moltes famílies que se'n van a viure a la casa dels pares... Per tant, aquí –aquí– hem de trobar un encaix, síndic. I estic totalment d'acord amb això, que vostè ha fet diferents gestions, no solament al Govern de la Generalitat sinó, evidentment, també al Govern de l'Estat, per trobar exactament com i de quina manera es comunica, al marge de les consideracions que vostè fa, que també hi coincideixo.

Miri, governar és prioritzar i optimitzar; i vostè parla dels serveis socials, i té tota la raó: en el tema dels serveis socials a Catalunya anem endarrere, no per culpa de ningú, per culpa del Govern de la Generalitat, honorable síndic. I li diré exactament per què: si governar és prioritzar i les persones que més pateixen i que més se'ls vulneren els drets en aquests moments són les persones que més els fa falta, les persones grans, els nanos que estan en el tema de la pobresa –síndic, ja en parlarem en el seu moment... Però és evident que un govern ha d'optimitzar els diners que té –en tingui pocs o en tingui molts– i, evidentment, ha de saber prioritzar. És molt maco donar una subvenció de 26 milions d'euros, honorable síndic, quan hi ha tantíssima gent que pateixen i que no cobren les pensions que haurien de cobrar, ni les ajudes de política social i de família que haurien de cobrar, i no cobren fins i tot amb els retards que obtenen.

Moltes gràcies, i en un altre moment, evidentment, li faré altres preguntes, que avui, ara, en aquest primer bloc han quedat, doncs, en el tinter, que en diríem.

Gràcies, president.

El president

Gràcies, senyora Maria Dolors Montserrat. Tindria ara la paraula la portaveu del Grup Parlamentari d'Iniciativa per Catalunya Verds - Esquerra Unida i Alternativa, la senyora diputada Hortènsia Grau.

Hortènsia Grau Juan

Gràcies, president. Gràcies, síndic, adjunt general, adjunta al síndic per a la defensa dels drets dels infants i dels adolescents i a tot l'equip que ens acompanyeu avui, per l'informe.

Bé, l'informe, que és dur i que creiem que, tot i la seva duresa, només palesa el que és la punta de l'iceberg de la situació real que s'està vivint avui a Catalunya. D'ençà de la crisi, com bé diu en el preàmbul, han augmentat les queixes, però és que no només han augmentat un 38 per cent aquestes queixes, sinó que estem en un moment en què aquestes queixes, justa-

ment, mirant les dades, van al que són els fonaments de l'estat de dret, de l'estat bàsic del benestar: benestar social i família, 28 per cent; empresa i ocupació, tot el que té a veure..., bé, i aquí té a veure amb les retallades en funció pública; ensenyament, és a dir, educació, i territori i sostenibilitat, pel que fa als drets d'habitatge. És a dir, estem parlant de drets bàsics: dret a l'educació, dret a la salut, dependència i lloc de treball.

Per tant, el tema aquí és: mentre es continuïn aplicant aquestes polítiques que s'estan aplicant de manera –aquestes retallades– injusta i generalitzada sense tenir en compte que vulneren la població que ja és més vulnerable, no podrem superar aquesta situació de crisi, sinó que, és més, l'estem agreujant. Aquestes polítiques agreugen la situació; i, de fet, vostè ho diu en el preàmbul d'una manera definitòria.

Creiem que aquests ajustos deixen moltes persones al límit de la vulnerabilitat, però sense valorar tampoc els costos; és a dir, mireu a curt els estalvis pressupostaris, però sense mirar a llarg termini els costos que això comporta. I amb un problema afegit, i és que molts d'aquests ajustos que es fan sense una normativa al darrere, sinó simplement per unes previsions pressupostàries a curt, se sumen als que fa l'altre Govern que tenim per sobre, és a dir, el Govern de l'Estat, amb una manca total de coordinació i diàleg a l'hora d'aplicar aquestes polítiques restrictives.

Per tant, aquí, sí que vostè ho apunta, però ens agradaria..., que ja sabem que estem en un procés de transició nacional, en un procés cap al dret a decidir, però, evidentment, fins que puguem acabar aquest procés haurem de buscar mecanismes per poder-nos entendre amb el Govern de l'Estat i fer que aquestes mesures que aplica aquest Govern i que apliquem aquí no acabin anant en contra dels més febles, com ha passat en el tema euro per recepta i copagament, com està passant en retallades en sous de funcionaris, etcètera.

Tampoc no és casualitat que, justament, la majoria de queixes, aquest 38 per cent d'augment de queixes des del 2010, si ho analitzem, està bàsicament en ajuts i subvencions –ja ho hem dit– la major part a serveis socials, és a dir, allò que garanteix els drets bàsics de ciutadania, allò que manté l'estat del benestar, però a més en el que són pagaments d'ajuts i subvencions.

És a dir, estem retallant en ajuts i subvencions, estem prioritzant..., el Govern està prioritzant fer uns pagaments davant d'uns altres, perquè sabem que els concessionaris d'autopistes continuen cobrant, però, en canvi, sabem que les entitats que es dediquen a la tutela, per exemple, de població amb discapacitat, o les entitats..., o inclús..., bé, sense anar més lluny, les farmàcies no cobren, o aquells que dispensen serveis que mantenen l'estat del benestar. Per tant, aquí tornem a una qüestió de fins a on. Jo penso que vostè ja indica en l'informe que cal traçar una línia vermella perquè realment aquests ajustos..., arribarà un moment que, bé, la situació no es podrà sostenir, i quan s'arriba a situacions tan insostenibles, també les respostes poden ser molt perilloses per part de la població.

Per tant, jo, aquí, insistir que potser entre les seves recomanacions –que ja les fa–..., insistir més que poguéssim ser capaços, a partir d'aquestes recomanacions, i quan vostè presenti l'informe en el Ple, de poder arribar a poder treure una moció o una resolució per unanimitat d'aquesta necessitat de coordinació, per una part, amb l'Estat mentre duri aquest procés de transició i, per altra, de traçar aquestes línies vermelles pel que fa als serveis públics, i d'aquests aquells que afecten la població més vulnerable: infància, malalts, persones amb discapacitat, que són les que pateixen més aquestes polítiques d'«austericidi».

Pel que fa a la seguretat ciutadana, hi ha tres qüestions que ens preocupen especialment, que és el tema que també –i això ho anem veient en aquests últims tres anys, no?– justament una de les administracions que menys col·labora o que no col·labora és l'Administració de l'Estat, o que té més dificultats a col·laborar, i ho tornem a veure, per exemple, en el cas del CIE de la Zona Franca, no? I aquí tornem a veure com una població vulnerable, com pot ser la població immigrant, o en el cas de les queixes de Can Brians, o de les queixes per haver tret els estudis, és la població reclusa.

Jo penso que la dignitat d'una societat també està en com tracta les seves persones amb discapacitat, però també el personal reclus, no? En aquest sentit, ens va semblar molt greu el fet que..., i més que re molt greu pels pocs diners que suposava, quan es va treure la possibilitat que la població reclusa pogués estudiar a través d'aquell conveni amb la UNED, no? I, a més, el nostre grup inclús vam fer una proposta.

Per tant, en aquest sentit, sí que ens agradaria, doncs, això, que fos més contundent pel que fa als drets d'aquesta població reclusa i als drets d'educació, als drets a l'accés a l'aprenentatge, perquè és una forma d'inserció, perquè si no les presons acaben sent contenidors, eh?, contenidors igual que els manicomis, on se tanca la població perillosa que el sistema no vol tenir pel carrer. I amb això tornem a pressupostos del segle XIX i que no diuen molt a favor del nostre sistema.

També, en aquest sentit –un altre aspecte–, felicitar-lo pel tema de l'energia. Ens sembla molt interessant que algú, que una institució de Catalunya, en aquest cas la sindicatura, es preocupi per aquest tema, atès que és un debat absent en aquest Parlament, el debat sobre l'energia, sobre el futur energètic del país, sobre l'energia nuclear, sobre els models energètics, sobre els grans lobbys energètics, sobre el canvi climàtic, doncs, que algú se'n preocupi i que pugui fer recomanacions a aquest Parlament, doncs, mira, ja no estarem tan sols, vull dir, està bé, ens fa il·lusió i l'encoratgem que puguin continuar treballant en aquest sentit.

I ja per acabar, *síndic*, hi ha una qüestió també que ens preocupa, i és que esperem que amb la reducció aquesta acumulada del 40 per cent de la seva institució –ho esperem– puguin continuar prestant el servei excel·lent que presten i que no acabi posant en perill també la mateixa pervivència de la institució.

Gràcies.

El president

Molt bé, moltes gràcies, senyora Grau. Tindria ara la paraula la portaveu del Grup Parlamentari de Ciutadans, la senyor Carmen de Rivera.

Carmen de Rivera i Pla

Gracias, presidente. Estimado y honorable *síndic*, señor Jordi Sánchez y todas las demás personas que le acompañan de esta queridísima institución, en primer lugar –y ustedes me perdonarán– haré un paréntesis, pero hoy, 11 de marzo, es el Día Europeo de las Víctimas del Terrorismo, y, en este sentido, queríamos rendir un tributo a las víctimas y por ello queremos informar a los grupos –esperemos que se unan a ello– que hemos solicitado a la presidencia del Parlament que se haga un acto institucional, como se hace en muchas otras ocasiones, en recuerdo de las víctimas.

Dicho esto, felicitarle por el informe, agradecer el informe, y coincidir y ver que lo que desgraciadamente usted ya diagnosticaba en anteriores comparecencias, como fue la incidencia de la situación de la crisis en la pérdida de derechos económicos, se ha hecho realidad. Y ahora ya alerta de que ya hemos tocado hueso con las posibles reducciones presupuestarias que afectan a servicios sociales, sanidad y educación en los próximos presupuestos del 2013. Presupuestos a los que –ya avanzamos–, si sigue lo que se ha sabido, porque todavía no se han presentado a este Parlament, este grupo parlamentario no apoyará.

Creemos que en el peor momento, como ustedes han dicho, de la peor situación económica que hemos vivido se están reduciendo prestaciones como ayuda a la dependencia, como el PIRMI o como becas comedor, y que todo esto afecta a los colectivos más débiles, como son ancianos, enfermos, niños, y especialmente en el caso de las becas y de ayuda a material escolar que afectan al derecho a la igualdad, un derecho que, si ya no se tiene en la infancia, lastra de por vida la vida de las personas.

Nos preocupa, *síndic*, lo que se denuncia en su informe –y ya lo advertía usted también en otros ejercicios– sobre la descoordinación entre las administraciones, palpable hasta ahora desde luego en la tramitación de ayudas a la dependencia, pero, como se ha visto, y creo que hemos llegado tarde, en el tema de las ejecuciones hipotecarias y desahucios, y también, aunque ahora se ha suspendido, en el tema de las prestaciones farmacéuticas.

Respecto al derecho al acceso a la información, coincidimos absolutamente con lo por usted expuesto y entendemos también este derecho a la información como usted lo entiende, no tanto como transparencia, sino como derecho del ciudadano a obtener información, la que precise, obviamente, solo con los límites del derecho a la privacidad y a la intimidad.

Nos preocupa también, *síndic*, lo que usted ha denunciado, nos preocupa la situación de limbo jurídico que padecen las personas internadas en los CIE. Y, en esto, creemos que la Administración del Estado –la Administración central– debería colaborar con el *síndic*.

Nos preocupan igualmente –y nos opusimos a ello– las patrullas ciudadanas conocidas como «somatenes»; esperemos que en esta comisión que se hará se aborde también este tema.

Coincidimos en muchos aspectos con el diagnóstico que usted ha dado, porque, naturalmente, el diagnóstico que da el Síndic de Greuges muestra una fiel fotografía o radiografía de la actualidad y de la realidad social. Ustedes son los que más cerca tienen..., y nos parecen muy oportunas, y por eso les queremos felicitar, además de por el informe..., por acercarnos el *síndic* a la ciudadanía con los desplazamientos semanales que están haciendo ustedes desde hace un año a las distintas poblaciones de Cataluña. Le queremos felicitar también por la reducción presupuestaria que usted ha hecho y que han hecho en la institución a pesar de que haya habido un aumento casi del 39 por ciento desde estos últimos años.

Y, para terminar, decir –y usted lo ha propuesto, y yo no sé si los..., me ha parecido ver que a los demás grupos también les parecía oportuno–..., pero desde luego manifestarle el acuerdo sobre la oportunidad de que haya más reuniones para profundizar en todos aquellos aspectos que se van desgranando en el informe del *síndic* del que ustedes nos han hecho entrega, y que creo que debería haber más reuniones de la Comisión del Síndic de Greuges.

Muchas gracias.

El president

Moltes gràcies, senyora Carmen de Rivera. Ara tindria la paraula, pel Grup Mixt, el portaveu, el senyor David Fernández.

David Fernández i Ramos

Moltes gràcies. I la benvinguda al síndic i a tot l'equip que conforma..., doncs, els autors i les autores d'aquest informe, que torna segurament, en opinió de la Candidatura d'Unitat Popular, a palesar amb indicadors una realitat que és prou coneguda, que és la de la crisi social i econòmica, i política també, la pitjor que hem viscut des del final de la dictadura. I, malauradament, perquè és un indicador, i encara un indicador més de la situació que estem vivint, no només per les dades generades, sinó també perquè sempre és un dret subjectiu i una realitat objectiva dir quines són les línies vermelles, si es toca os o no es toca os.

Nosaltres pensem que les línies vermelles ja estan àmpliament superades: un 30 per cert a les portes de l'exclusió social reflecteix una realitat que no parla d'un país normal, parla d'1,3 milions de persones en la pobresa; de vuitanta mil desnonats en cinc anys, de 190.000 persones que passen gana i d'una línia vermella que al final de la tardor d'aquest any encara estarà més a baix o més a dalt quan 600.000 persones, 150.000 famílies, no sàpiguen no només com arriben a final de mes sinó com el comencen, que és sense res.

També parlaré de realitats que cal agrair que l'informe reculli, perquè opera com una mena de cor grec,

mentre l'habitual circ mediàtic i polític parla d'altres coses, doncs, resulta que la realitat cau pel penya-segat de la crisi. Hem parlat molt de *corralito*, quan parlàvem d'Argentina, i, efectivament, aquí el tenim, el *corralito* ja és aquí, no?, amb la situació de les preferents, un *corralito* parcial. La dació en pagament fa molt de temps que es reivindica, i depèn únicament i exclusivament ara per ara de la voluntat política de les majories polítiques que hi ha al Parlament i d'alguns grups que han intervingut i que hi estan obertament en contra.

Entrant en matèria dels dos punts d'aquest primer bloc, sobre l'Administració pública, agrair l'eficàcia de l'informe per demostrar la ineficàcia de l'Administració, en molts sentits. És a dir, quan el 94 per cent de les queixes s'accepten és un reconeixement implícit que les coses no s'han fet bé, i no hauria de ser així, però sobretot perquè, si un informe sempre és un mirall, doncs, la culpa de la cara no la té el mirall, la tenim nosaltres mateixos.

Per tant, no deixa de ser també una paradoxa cínica de l'exercici del poder institucional que el síndic tingui des de fa tres anys, doncs, mesures per a la transparència i per al bon govern, i aquesta casa encara no les hagi tirat endavant. O les dificultats també... Aquest grup coincideix plenament que la transparència no és una gràcil concessió atorgada per l'Administració, sinó que és un dret que ha de ser fonamental, malgrat que l'actual regulació no ho contempli així, de qualsevol ciutadà i ciutadana a accedir a l'Administració pública.

Aquest grup té particulars dificultats per intentar saber, per exemple, quants contractes té Deloitte o quants contractes té PriceWaterhouse en tots els nivells de l'Administració pública o publicoprivada, i també es troba amb un mur d'opacitat.

Respecte del segon bloc, en traços generals, de seguretat ciutadana i justícia, i entrant molt en matèria, respecte a les patrulles ciutadanes sabem que és una realitat complexa i que tota realitat complexa no es pot reduir a la simplicitat. Hi estem, òbviament, en contra. Ens fa por, ens fa por la cultura del sometent o la cultura que en altres dècades es va conèixer com «patrulles urbanes». I ens fa por també amb relació a un segon àmbit de mercantilització del dret de la seguretat, que és l'auge i expansió de la seguretat privada. És a dir, la mercantilització del dret a la seguretat, que al final –com en la salut o en l'ensenyament, o en tants altres drets fonamentals que tants anys ha costat conquerir– serà qui pagui qui hi pugui accedir.

En l'àmbit de l'Administració de la justícia també podria passar una cosa similar amb aquest impuls, encara no concretat, a una certa mediació de pagament.

Respecte a l'àmbit de les presons, continua sent per nosaltres un àmbit fonamental d'actuació, o sigui, de sollicitud que treballin obertament a totes les presons, a més amb un model de macropresó que, precisament, no consolida un model de reinserció, i també que parin especial atenció al DERT, al departament especial de reclusió –al FIES català, anem a dir-ho així–, i també a les persones que puguin estar afectades –set segons les nostres dades– per l'anomenada «doctrina Parot».

Respecte a la Brimo, pensem –ja ho hem dit–..., nosaltres estem per la dissolució i replantejament de la política d'ordre públic dels Mossos d'Esquadra. Pensem, precisament, que el que ha dit el síndic és el que falla; l'informe del síndic parla de formació, hi ha hagut una formació molt –molt– deficitària, però, en tot cas, és obvi que genera ferides irreversibles, i tan irreversibles com que hi ha nou persones cegues en els últims dotze anys. Cal afegir que, nou persones cegues, impunes, és a dir, per aquelles ferides provocades greus i irreversibles –la ceguera per a tota la vida– no hi ha ni un sol responsable de l'Administració pública, directa o indirecta, condemnat. Per tant, parlem de mecanismes d'impunitat efectiva, agreujats, òbviament, per l'absència encara d'identificació dels agents de la Brimo.

Dels CIE li demanem que segueixi aixecant la bandera dels drets, que davant els Guantánamo que tenim a casa nostra no cedeixi, li ho preguem, malgrat que no ho contempli l'actual legislació.

I, finalment, i per acabar, dues reflexions ràpides. Que l'ampliació del síndic, del coneixement del que és el síndic i les seves funcions operatives i democràtiques també arribi precisament als espais més opacs de l'Administració, és a dir, a presons, a centres de detenció i al centre d'internament d'immigrants, podria ser una bona mesura. I, respecte a la segona, òbviament, la democràcia..., és important que es conegui el síndic, però no només amb una relació entre l'administrat i l'administrador. Ens fa por que es converteixi la democràcia en una finestreta única on queixar-se; els drets d'acció política de qualsevol home o dona d'aquest país van molt més enllà.

I l'última, que és com a reflexió col·lectiva. Algú ha dit que governar és prioritzar i optimitzar, i és obvi que s'han creuat línies vermelles, i és normal que es creuin línies vermelles quan el que es prioritza és donar 40.000 milions d'euros al rescat bancari, a l'Estat espanyol, quan les grans empreses, entre elles elèctriques i d'energia, han guanyat 250.000 milions d'euros amb la crisi, o, sincerament, amb la farsa de la democràcia que significa que, mentre dura aquesta compareixença de l'il·lustríssim síndic de greuges de Catalunya, hauré pagat 1 milió d'euros en interessos al deute privat abonats al mercat financer. Per allà és per on se'n van les línies vermelles de la crisi: salvem bancs i ofeguem la majoria social.

I gràcies per l'informe i per la feina.

El president

Gràcies, senyor Fernández. Tindria ara la paraula la portaveu del Grup Parlamentari de Convergència i Unió, la senyora Annabel Marcos.

Annabel Marcos i Vilar

Moltes gràcies, president. En primer lloc, donar la benvinguda al síndic, senyor Rafael Ribó; a l'adjunt general, senyor Jordi Sánchez; a la senyora Maria Jesús Larios, i a tot el grup que l'acompanyen, que formen part de la institució.

Bé, a manera d'introducció el que voldria fer, en primer lloc, és donar les gràcies per la feina feta; com cada any, un informe elaborat, exhaustiu, i un informe que ens porten i que ens posen en relleu molts aspectes, que en alguna part d'ells estarem d'acord o no estarem d'acord, però que poden servir com a eina per poder rectificar en qualsevol moment o per poder emprar en un cas oportú i aplicar-ho com a full de ruta per a casos concrets.

No voldria continuar la meua intervenció sense donar les gràcies implícitament a tot el personal de la institució del Síndic de Greuges, que han estat treballant i que, tot i veure's reduïda la seva retribució salarial, han contribuït i han continuat treballant i fent amb més esforç –molt més esforç– tota la feina amb molta menys retribució.

Però també no s'ha d'obviar la difícil i greu situació que està vivint el país; una situació de finançament i de pressupost d'asfíxia que viu el país per la qual tots –tothom– hem de fer un esforç –hem de fer un esforç– per contribuir a la sortida d'aquesta crisi, i, per tant, els dono les gràcies. Aquesta asfíxia econòmica..., de ben segur que, si no fos per l'asfíxia que ens ve donada pel Govern central en l'actualitat, en gran part no estaríem en el moment en què estem actualment.

En tot moment, tal com diu l'informe del síndic, s'ha de vetllar des del Govern de la Generalitat, des del mateix Parlament de Catalunya, des de les institucions que tenim al país, per millorar els drets de les persones, per la cohesió social i per la construcció d'una societat més justa, hi estic totalment d'acord. Però des del Grup Parlamentari de Convergència i Unió crec que hi afegiríem una altra cosa: hem de conservar l'estat de benestar tot i arribar al moment en què estem ja ratllant les línies vermelles i sobretot lluitar incondicionalment per trobar la sortida de l'actual crisi econòmica que estem vivint, i que en gran part, ho repeteixo –i no em cansaré de dir-ho–, ens ve donada per una situació de desigualtat en què es troba el país, en què es troba Catalunya envers el Govern central.

De l'informe del síndic faria tres conclusions inicials. Una, com a primera conclusió, l'activitat, que el síndic considera que ha augmentat en un 10 per cent, que ens diu que ha augmentat en un 10 per cent en referència amb l'any 2011. Les recomanacions fetes pel mateix síndic s'han donat a bastament complides –entenc– per l'Administració, perquè només un 3,7 per cent –diem de les administracions– no han seguit les instruccions o les recomanacions que el mateix síndic ha dit. Crec que el fet que una tercera part de l'Administració en un moment en què s'inicia una recomanació, o sigui, ja inicia el camí de retorn, el camí d'intentar resoldre el problema, és molt important. Crec que un 94 per cent de les recomanacions fetes pel síndic i acceptades per les administracions també és una dada a tenir en compte i que és molt important.

En segon punt, també ressaltar que des del maig del 2012, com bé ha dit el síndic, està el procediment de recepció, investigació i resolució de queixes i consultes que s'adeqüen als requisits de l'Administració electrònica, però que realment no podem fins al final

del 2013 donar una valoració realment objectiva dels resultats que ha comportat la implantació del sistema de tramitació electrònica. Crec que anem per bon camí, crec que se podrà produir una agilitat, un aprimament en gestió, i sobretot una transparència, que és la desitjada en les gestions fetes pel síndic.

I, com a última reflexió inicial, consta a les consideracions de l'informe del síndic –a les consideracions finals– una reflexió que jo no puc deixar d'ignorar, que posa la manca de col·laboració per part de la Delegació del Govern central a Catalunya i que ignora la Llei 24/2009, de 23 de desembre, del Síndic de Greuges, que ignora el compliment d'una llei. Això figura a l'informe del síndic. La meua pregunta, senyor síndic, és: i no passa res?

Bé, ja entrant quant a les qüestions que ens pertocuen en aquest primer bloc temàtic, diem que han augmentat sobretot les intervencions, consultes i queixes quant a serveis socials. M'ha semblat interpretar per l'expressió del síndic que són degudes a la crisi econòmica, sobretot en matèria de serveis socials, indubtablement entenc que sí. Però la pregunta que li faria seria: la llengua i la cultura, que han anat disminuint amb molta..., que s'ha donat una progressió molt baixa, a què és deguda aquesta baixada?

Crec que també és molt important el treball que s'ha fet de col·laboració entre les parts, entre el síndic i l'Administració pública, perquè el fet que el síndic estigui directament relacionat amb l'Administració d'una manera més propera, el fet que estigui el síndic actualment al carrer i que pugui continuar exercint el paper al carrer crec que el que està fent és el que estava dient abans, no tenim diners per poder fer publicitat, però la publicitat la podem fer al carrer, la podem fer de persona a persona, i crec que és una feina molt ben feta. Crec que és una campanya molt encertada, que segur que tindrà bons resultats, perquè lliga la presència del síndic al territori, i és molt important, les persones del territori necessiten la proximitat de les institucions al seu territori.

Quant a les manques d'ajuts, he sentit comentaris d'altres diputades que m'han precedit en l'ús de la paraula que es queixaven del fet que no arribaven els ajuts socials, que no es poden donar tants ajuts com es donaven. Realment, si la situació financera que estem vivint, si la manca de recursos a què ens estan sometent actualment fossin unes altres, crec que estariem parlant d'una altra situació. Evidentment no podem obviar una situació de crisi econòmica, però jo crec que estariem parlant d'una altra situació totalment diferent. El temps, perdó, se m'havia exhaurit? *(Pausa.)* Acabo en dos... *(Veus de fons.)* Sí, ho sento.

El tema dels funcionaris públics, no puc obviar fer-ne simplement un esbós. És una mesura excepcional, no hem d'oblidar que és una mesura excepcional pels moments excepcionals que estem vivint, no és una mesura que es tingui en compte de forma peremptòria, sinó que serà pel temps que ens perduri la crisi actual que vivim.

I quant a la seguretat ciutadana, dir, com bé han dit anteriorment, que ja tenim aprovat pel Ple del 27 de febrer del 2013 la creació de la comissió de l'estudi del model d'ordre públic i dels materials antiavalots. Però

no podem obviar la formació que reben els membres del Cos dels Mossos d'Esquadra mitjançant cursos de formació, cursos bàsics i cursos especialitzats i d'actualització en què s'habiliten i es capaciten els agents de la Policia de la Generalitat, dels Mossos d'Esquadra, en el desenvolupament de les funcions policials que tenen assignades.

Moltes gràcies, president, per la seva benevolència.

El president

Gràcies, senyora Marcos. En tot cas, arribats a aquest punt i amb la intervenció de tots els grups parlamentaris, si no hi ha objecció –i tinguin en compte que anem força bé respecte de l'horari marcat–, faríem cinc minuts de recés i tornariem a emprendre aquesta sessió amb la resposta per part del síndic. *(Pausa.)*

Perfecte, doncs, cinc minuts de recés, i tornarem a reprendre la sessió.

La sessió se suspèn a un quart de sis de la tarda i tretze minuts i es reprèn a les sis i cinc minuts.

El president

Bé, tornem a reprendre aquesta sessió. Tal com hem dit al principi, ara el que faríem és: passarem la paraula al síndic perquè pugui respondre a totes les intervencions fetes per part dels i les portaves dels grups parlamentaris. I, acte seguit, si no hi ha cap comentari en contra, cap demanda de rèplica, passariem directament al segon bloc i, per tant, el síndic empalmaria, doncs, la resposta als grups parlamentaris amb l'exposició d'aquest segon bloc que es presenta avui.

Per tant, passariem la paraula, doncs, al síndic perquè pugui fer la resposta a les intervencions dels grups parlamentaris.

Gràcies.

El síndic de greuges

Gràcies, president. Perdonin la coqueteria, però no em puc resistir a explicar-los que el dia que vàrem portar l'informe aquí, al Parlament, amb tota la seva càrrega del que és un any de treball, el meu adjunt em diu: «Ens contraprogramen.» Dic: «–Què passa? –Que el Papa anuncia que plega.» Clar, evidentment, era quelcom d'una entitat que no podíem esperar..., pel que estàvem fent amb un esforç de 365 dies, que jo els demanaria que el fessin de forma constant.

O sigui, ara farem aquestes quatre sessions: la que continuarem després d'acabar aquesta, les altres dues que farem dilluns vinent, al Ple. Però no és que es tracti que els vulguem ocupar, però tots estem ocupats; hi ha moltes coses en què hauríem de saber trobar les fórmules de celeritat per apropar al màxim el Parlament a les problemàtiques reals i fer-lo més funcional i utilitzable, i fins i tot útil.

Nosaltres tenim falles, ho he dit abans, i les intentem analitzar, i ben vingudes totes les crítiques que ens pu-

guin fer vostès perquè millorem la institució. Posem en la memòria, en l'informe, les que surten de l'anàlisi de la carta de serveis i d'altres indicadors, però, torno a dir-los-ho, tant en aquestes sessions com en qualsevol moment, per correu electrònic, per trucada, per reunió bilateral, si us plau, ajudin-nos a millorar aquella institució.

És poc coneguda –primera falla–, encara avui és poc coneguda. No els càpiga el menor dubte, només cal que repassin les xifres d'aquest 60 per cent que diu que sí que li sona el Síndic de Greuges, però només un 20 per cent escàs arriba a poder dir quina és la utilitat i el servei del Síndic de Greuges.

Encara som lents; els ho ha dit l'adjunt. M'agradaria poder-los presentar resultats molt més ràpids, i no voldria que els meus assessors a sobre se m'espantessin, però cargolarem més, si és possible, aquest procés.

I encara presentem de forma insuficient les solucions als problemes.

Aquest és el gran canvi cultural que jo els deia, de tramitació rigorosa, seriosa, amb arguments, però amb solució dels problemes, i anar augmentant aquest percentatge de solucions. També he de dir que l'Administració cal que es posi les piles; se les va posant i anem aconseguint alguns espais, que es noten a l'informe.

Pel que fa a la presència territorial, l'any passat vam arribar a prop de 1.200 actuacions en aquests desplaçaments, un 8,6 per cent del total de les actuacions, i que hi va haver..., quan som a prop del territori, un 41 per cent de les actuacions eren sobre ajuntaments. Per tant, ser a prop augmenta la part de queixes o de consultes sobre el poder local, perquè en general és un 30 per cent.

Coses singulars que m'han demanat sobre els desplaçaments. A la Vall d'Aran exercim –i, a més, hem tornat a signar el conveni amb el Consell de la Vall d'Aran– les tasques que ells ens van assignar com a prohoms, que és el nom que allà agafa el síndic –vostès saben que el síndic és el president del consell–, amb un nombre molt limitat de queixes –una població també limitada.

I sobre les Borges Blanques, fer-los notar que la majoria d'aquelles que van sorgir a les Borges Blanques van ser sobre Juneda i sobre la central de biomassa a Juneda, que va donar lloc a quaranta-una queixes.

Que tenim altres territoris en perspectiva per a convenis, com el que hem fet a Granollers recentment, o com el que hem fet al Prat de Llobregat, o com el que signarem molt aviat a Tarragona, independentment que continuarem amb aquests com a mínim dos desplaçaments per setmana.

Hi ha una demanda sobre l'edat i nivell d'estudis de la gent que ens presenta les queixes. No els puc donar aquesta xifra, no la tenim universalitzada; podria ser només una gran orientació de trets. Sí que la tenim sobre les enquestes de satisfacció; si els interessa, no surt a l'informe però ho podem facilitar com a tal.

Entrant en matèries, primer de tot, entre tots hem de prestigiar la funció pública. No s'hi val que ens installem en un clima de desprestigi de la funció pública. Jo em faig creus quan he sentit algun alt dirigent empre-

sarial espanyol que diu que estem davant d'una crisi de la funció pública. I si volen més detalls: alt dirigent empresarial espanyol però català. No es pot dir això. La funció pública és la cosa més important que hi ha en una democràcia; i tots, i el síndic el primer, hem de contribuir a prestigiar-la i a enfortir-la.

I això vol dir assenyalar tots els defectes que calgui millorar, proposar mecanismes d'organització de la funció pública, però no fer pagar a la funció pública els plats trencats de molts factors que obeeixen a crisis autènticament estructurals; més en una societat que té un dèficit de funció pública, si agafen les estadístiques i ho comparen amb qualsevol democràcia avançada i madura; i més en una societat que té milers de persones a la funció pública amb una tasca molt noble, de gran dedicació i de gran sentit d'interès general, allò que el síndic somia i va predicant arreu que pot: fer de la funció pública autèntics servidors públics.

L'hem de millorar? Seguríssim, començant per temes tecnològics com l'Administració electrònica, en la qual anem una mica endarrerits –agafin-s'ho com una petita estirada d'orelles del mateix Govern de Catalunya. Anem endarrerits en l'Eacat i en altres programes que avui ens facilitaríen una major eficiència en el servei públic. El síndic avui es relaciona directament amb una sèrie d'institucions escadusseres, però voldríem fer-ho ja amb totes les administracions, no perquè es tracti de passar-nos-ho millor amb la tecnologia..., de donar rapidesa i poder solucionar d'una forma molt més efectiva quantitat de coses que ens arriben a les respectives institucions.

Se m'ha demanat sobre temes penitenciaris, i jo he cridat l'atenció que hi ha un informe pendent a discutir en aquest Parlament –és lògic perquè hi ha hagut tota la parada electoral des de la tardor fins ben bé fa molt poc; si no, ja l'hauríem discutit segurament a la comissió corresponent–, l'informe del mecanisme nacional de prevenció de la tortura. Però al mateix temps, també, a l'informe aquest que tenen vostès hi ha un bon apartat sobre el que estem fent a les presons, sobre els drets de la població reclusa, sobre els drets dels funcionaris de presons, que fan una tasca molt important i sovint menystinguda, i això no pot quedar tacat perquè hàgim evidenciat que en un centre penitenciari i en uns llocs concrets d'aquest centre –departament de càstig– hi hagin proves de maltractaments. Una funció molt important, i, a més, amb tots els programes que ens manquen encara de reinserció.

Nosaltres hem demanat a l'Administració una sèrie de mesures per millorar el contacte amb els centres penitenciaris. Ho vam demanar a l'anterior Administració, d'altres colors polítics, i ho hem tornat a demanar a aquesta Administració des que hi és, des de fa molt pocs anys, i estem pendents de resposta. Voldríem fer *mailings* directes a tota la població penitenciària; volíem tenir telèfons directes amb la població penitenciària, volíem...; o sigui, habilitar tot allò que facilités el màxim de contacte amb la població dels centres penitenciaris en tots els seus nivells.

Se m'ha demanat sobre les patrulles. Nosaltres el que diem és que si hi ha un fet de patrulles –anomenin-les

com vostès vulguin— afirmat per un conseller i més o menys negat per un altre, però si existeix, regulem-ho, com diu «carinyosament» la dita catalana, «si no, prendrem mal», en tots els sentits, en la protecció de drets. Tant de bo no existissin, aquestes patrulles, i tant de bo aconseguíssim que de debò l'únic cos fos la policia de Catalunya.

I pel que fa al dret de manifestació i al model de seguretat, dic «el dret de manifestació». No es pot vilipèndiar el dret de manifestació, i no ho diu el síndic, ho diu el Tribunal Constitucional amb sentències inequívokes; diu que és un dels drets més importants de la democràcia i que, ni que fallin les comunicacions administratives que cal fer, no es pot suprimir el dret. Ho diu el Tribunal Constitucional. I hem tingut governants i tenim alguns governants que de vegades han expressat —al meu entendre, de forma errònia— propostes per retallar aquest dret. L'únic límit d'aquest dret és no lesionar els drets de tercers.

I recordin els veterans d'aquesta comissió i legislatura anterior que el síndic possiblement va ser l'única institució que, quan es van produir els fets de la plaça Catalunya, a banda d'assenyalar la desproporció d'ús de la força pública, va dir que era inadmissible que parlamentàries i parlamentaris fossin agredits amb total impunitat. Hi ho mantindrem, per poder fer la pedagogia i subratllar el que és el dret de manifestació, amb l'únic límit dels drets de tercers. I no entro en tot el que vam assenyalar sobre el que caldria haver fet administrativament amb la plaça Catalunya, etcètera; em refereixo als parlamentaris i parlamentàries en tant que van ser objecte d'aquella agressió radicalment antidemocràtica.

I és en aquest sentit que nosaltres demanem —i celebrem que ja hi hagi un acord del Ple del Parlament per discutir-ho en comissió— que es debati a fons el model de seguretat. No ens demanin que tinguem un talismà amb la solució meravellosa del problema, perquè ni som la institució encarregada ni el tenim. Però si volen uns apunts forts: primer, cultura, diàleg. I celebrem que, després de molt insistir-hi —i sabem que la nostra funció és la de corredors de fons—, la conselleria comenci a habilitar instruments de mediació. I això s'hauria d'aprofundir molt més. I «mediació» vol dir de debò mitjançar, i vol dir dialogar, i vol dir entendre'ns uns amb els altres, amb totes les contradiccions del que vol protestar o del que vol expressar democràticament una reivindicació i del que té cura de mantenir els drets de tercers. Organitzar aquests drets i organitzar les mateixes manifestacions i les mateixes mesures per regular les manifestacions. I des d'aquí parlem possiblement d'increment d'efectius i de mirar mitjans alternatius.

Encara en l'apartat de coacció, s'ha dit aquí, amb raó, que cal avançar molt en aquesta dicotomia entre notificació i embargament. He de dir que ja amb el Servei Català de Trànsit i amb l'Institut Municipal d'Hisenda de la ciutat de Barcelona i amb l'òrgan tributari de la Diputació de Barcelona estem en converses, a partir de la resolució del síndic sobre aquest tema de les notificacions, per trobar les millors solucions i evitar

aquest absurd que ha estat assenyalat en les seves intervencions.

I, per últim, encara a l'apartat de drets i d'exercici de la democràcia —perdonin que hi torni a insistir—: si us plau, afanyin-se tots vostès a regular el dret d'accés a la informació. No és un dret menor, no és el que jo els he explicat cada any, que els de l'oposició demanen accedir a la informació que els nega el Govern i, quan gira la truita, passa a l'inrevés, no. És un dret universal, és dels drets més efectius i moderns de les democràcies madures. I resulta que som al vagó de cua de tot Europa en la regulació d'aquest dret.

No està pendent que el governant digui fins on vol ser transparent. No, no es tracta..., que sigui tot el transparent que vulgui. Escoltin, al nostre web trobaran vostès, al cèntim, què guanya el síndic, fins a l'última persona que treballa al síndic. I em sembla que encara som els únics que ho tenim llistat així. Però no es tracta d'això, no vull ufanejar d'això, no fan falta concessions. És al revés, qui estigui amb un encàrrec públic ha de ser transparent com un vas d'aigua i, amb l'única limitació de les dades privades i de la seguretat, estar accessible per a tothom, perquè activarem la democràcia, i fins i tot podrem canalitzar amb força i amb dret democràtic col·lectiu moltes de les reivindicacions que avui estan presents a la nostra societat.

Nosaltres —ho he dit al principi, però, com que ha sortit, ho tornaria a dir— no ufanejaríem perquè incrementen les queixes. No sé dir si és bo o és dolent; depèn en què i de com. Evidentment que en un moment de crisi com l'actual, doncs, hi ha moltes explicacions. No és fàcil governar en aquests temps. I, aquí s'ha dit, es tracta d'anar optant. Fa quatre anys que els anem dient a l'informe: «Compte amb les prioritats que fan, perquè algunes de les que fan toquen drets fonamentals.» Fa tres anys o quatre —que em corregeixi l'adjunta dels drets de la infància si m'equivoco— que advertim: «Comencen vostès a retallar l'accés als menjadors escolars. Si el comencen a retallar, estan començant a erosionar un principi tan important com el d'igualtat d'oportunitats», i en parlarem després a la sessió que ve a continuació. És això el que ha anat dient el síndic. I no ho diu —m'ho han sentit dir alguna vegada— com el predicador que puja al púlpit, també. No, no es tracta de predicar només. Es tracta de demanar i exigir als que tenen, com vostès, mecanismes d'incidir per marcar polítiques públiques que, si és possible, anem esmenant la plana.

Hi ha una descoordinació —aquí s'ha dit— en diverses matèries; s'assenyalen a la introducció i les assenyalen l'informe anual. El copagament de productes farmacèutics o les retallades en funció pública són uns exemples de descoordinació entre dos governs. Hi han mesures no proporcionades —en parlarem després—, per exemple, què ha passat amb la famosa prestació per infants a càrrec, que ha passat d'universal a molt escadussera, i altres, que veurem dilluns vinent, en temes de política social.

Dues darreres reflexions. Les preferents. Espero que algun dia puguem discutir-ho monogràficament en comissió, però sí que els recordo que tenen vostès una re-

solució del síndic per discutir aquí sobre tot el sistema financer. Les preferents eren un producte que s'utilitzava per totes les economies europees per a inversors especialitzats, i aquí no hi va haver la suficient alerta ni per la Comisión Nacional del Mercado de Valores, ni pel Govern espanyol, ni pel Govern català, ni pels instruments de consum del Govern català per advertir, fa anys: «Atenció, que això ha de ser per a un perfil d'inversor determinat, obligatori fer l'enquesta de perfil de l'inversor» –que no es compleix–, i amb informació ben transparent dels perills i riscos que tenia aquell producte financer. Que la gent no es queixés perquè en època de bonança es cobrava no vol dir que ja estigués ficada dins del magma entabanador, difícil d'entendre, que era el tema de les preferents. Diverses entitats financeres van saber sortir-se'n de forma clara i nítida; no les que van caure per complet en el seu valor i ara estan en mans de fons públics. Unes i altres, al nostre entendre, no van ser suficientment ètiques. No. I això ho diu la nostra resolució.

No és suficient explicació a l'opinió pública ni advertiment. Demanàvem unes tasques de prevenció amb personal especialitzat, com per exemple formar l'Agència Catalana de Consum, que hauria d'haver intervingut abans que s'hagués produït això, i evidentment un arbitratge el més ràpid possible. Però, és clar, ja ho discutirem.

Se m'ha preguntat –perdoni, president, que això és del 2013– sobre un frau, que acabem de pronunciar-nos-hi, que és el de Caixa Laietana i Bankia. Aquí ja no és un tema de preferents; aquí és un tema que als que tenien preferents en un 90 per cent se'ls va dur –ho dic britànicament– a comprar accions d'una entitat que tots els indicadors anunciaven que en poques setmanes cauria en picat a borsa. Utilitzin el concepte que vulguin. Per nosaltres hi han indicis d'il·lícit penal en aquest punt concret. Per això ho hem traslladat i les traslladarem, totes les que ens arribin, a fiscalia.

I, per últim, sobre la col·laboració amb entitats a nivell d'estat, com el Defensor del Pueblo o la Delegación del Gobierno a Catalunya. Mirin, no hi ha conveni de col·laboració amb el Defensor del Pueblo. La llei de relació entre el defensor i els defensors autonòmics estipula que hi hagi conveni. L'Estatut d'autonomia de Catalunya diu que hi haurà conveni. L'anterior Defensor del Pueblo va portar aquest article al Tribunal Constitucional, i el Tribunal Constitucional va dir: «Té raó el legislador català.» No li va donar la raó al Defensor del Pueblo. Hi ha d'haver un conveni, i no hi ha conveni. I suposo que m'estan entenent que no és pas per manca de voluntat del qui els parla, per una concepció absolutament anacrònica de l'ordenament legal avui a l'Estat espanyol.

Els en donaré un exemple: el mecanisme de la tortura. L'any passat el Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura d'Espanya va fer setanta-set visites, a tot Espanya. Nosaltres en vam fer trenta-nou a Catalunya, amb un organisme que vostès varen crear i que està compost exactament com diu Nacions Unides, amb la universitat, amb col·legis professionals, amb ONG, etcètera, a diferència del que existeix a Espanya, que li falta aquest organisme. Però és igual, és una mancan-

ça que espero que algun dia la cobreixin. Què més fàcil que fer un transvasament d'informació entre ambdós mecanismes i evitar duplicitats, i estalvi de diner públic i eficàcia en el funcionament de les institucions? Encara que el cas més flagrant, sens dubte, és el de la Delegación del Gobierno a Catalunya.

Abans els he dit que m'estimo més que em piquin les crestes que no pas que em cridin l'atenció perquè no actuem quan hi han lesions de drets. Aquí hi han articles concrets de la Llei del síndic que vostès van fer que no es compleixen. Article 3, apartat tercer: «Totes les administracions amb seu a Catalunya» –i el carrer Mallorca és Catalunya, Mallorca-Llúria– «col·laboraran amb el Síndic de Greuges.» L'article 59 de la Llei del síndic, que es titula «Delegació del Govern» –ho van fer vostès–, estipula el mateix. Saben quina és la col·laboració? Zero.

Però no es queixa el síndic i no els ho planteja a vostès com una rebequeria o com que ens sentim menys tinguts; senzillament per ineficàcia i per flagrant incompliment legal. Ineficàcia perquè, per exemple, quan del centre d'internament d'estrangeria ens arriben possibles queixes de maltractaments, que no podem contrastar, o qüestions que afecten possibles expulsions, i no ho podem contrastar, podia anar al lloc tan distant de dir-los: «Al cap d'una setmana va morir un immigrant dins d'un centre d'estrangeria», i llavors no teníem cap contrastació del que havíem rebut. I puc dir-los que, malgrat tot el que vam fer per evitar unes expulsions, una persona aparellada a Catalunya, amb fills nascuts a Catalunya, va ser expulsada, amb els seus dos fills, de Catalunya, perquè no hi vam poder intervenir. I els parlo del 2012, no els parlo de..., és l'exercici que analitzem ara, perquè els podria parlar de coses que s'han reiterat el 2013.

Això s'hauria d'acabar. I no s'hauria d'acabar perquè els ho diu el síndic de greuges de Catalunya, perquè ho diu la legislació, perquè ho diu el bon sentit de la democràcia i sobretot perquè és la forma més efectiva de defensar els drets. Estem a un cop d'autobús del centre d'estrangeria des de la nostra ubicació al passeig Lluís Companys, amb quantitat de gent –que tenen al seu voltant aquí– que estan superexperimentats per inspeccionar centres on hi ha privació de llibertat; tenen el *know-how*, tenen l'experiència i tenen un enorme rigor i sentit institucional. Per què no ho podem fer? Per què no hi pot haver aquest conveni de col·laboració, que vostès mateixos van posar en la llei, i que es regulli? Torno a dir-los-ho, quan l'actual Defensor del Pueblo sap –i d'això jo ja he parlat amb ella– que tota l'experiència d'aquestes trenta-nou visites nostres està a la seva sencera disposició. Com quan els hem ajudat, quan venien a fer visites a Catalunya a algun centre que ja no existia, de dir: «Compte, que això ja no existeix.» Perquè és lògic, la distància dóna aquesta manca d'apreciació sobre el que es vol anar a inspeccionar, també, entre altres motius que podríem solucionar.

Hi han matèries –per últim, president, i perdó que m'hagi allargassat– que jo els demanaria de veure-les a les sessions pertinents que es fan monogràficament, com la de llengua i cultura –ara tenim una sessió al

respecte—, o com el tema energètic, que elaborem amb consum, i els explicaré aquesta xarxa europea.

I m'encantaria poder-me estendre en el que els crido l'atenció, el que hem fet en el panorama internacional, però ja ho veurem potser en altres sessions.

Gràcies.

El president

Molt bé. Com hem dit, llevat que no hi hagi cap aclariment a fer, cap qüestió que hagi quedat pendent, enllaçaríem, doncs, amb el segon bloc i, per tant, el síndic ens presentaria aquesta part del seu informe. D'acord? *(Pausa.)* Gràcies. Doncs, senyor síndic...

El síndic de greuges

President, si ens dóna trenta segons, alguns assessors i assessores sortiran de la sala i entraran assessors i assessores de l'àrea d'infància i educació.

El president

Cap problema.

(Pausa llarga.)

El síndic de greuges

Gràcies, president. Continuo amb els dos adjunts al meu costat i també amb la directora de gabinet i la gent aquí, i estan amb nosaltres les assessores i assessors Judit Sartorio, Anna Piferrer, Bernat Albaigés, Montse Cusó i Mar Aldeano, que continua amb nosaltres, i Eva Querol, que són de les àrees que treballarem.

Parlarem d'educació i recerca, d'infància i adolescència, i de cultura i llengua, de la forma més eficient i ràpida possible. Jo els presentaré alguns elements de l'àrea d'educació. Demanaré al president que doni la paraula a l'adjunta per als temes d'infància i adolescència, i agafaré la paraula al final, molt breument, per al tema de cultura i llengua.

En l'àrea d'educació hi ha hagut 793 queixes, hem fet 28 actuacions d'ofici, hem evacuat 689 consultes; per tant, en total, 1.510 actuacions. I on s'han fet més actuacions és en beques i ajuts d'educació a universitaris, en temes en general d'estudis universitaris, i en drets i deures d'alumnes d'educació primària i secundària. Hi ha un índex d'un 80 per cent d'acceptació de la resolució en forma global, i d'un 13 i escaig per cent amb acceptació parcial, i un 7 i escaig per cent de no-acceptació.

Cridaria l'atenció, primer, en un tema —que algú dirà que és lògic amb crisi— que és la dilació en la resolució i en el cobrament de beques i ajuts en matèria d'educació. S'han adequat partides pressupostàries i hem anat seguint l'evolució de les necessitats socials respecte a aquesta temàtica, que començaria per tornar a dir, com hem fet altres anys, que es concreta a l'àrea dels menjadors escolars. M'ho han sentit dir moltes vegades: un menjador buit o mig buit és un indicador d'absentisme escolar i, per tant, d'atemptat a igualtat d'oportunitats.

També hi ha hagut un dèficit de cobertura de beques per als alumnes que presenten una situació socioeconòmica precària. És així des de fa uns quants anys, com quan hem vist un decrement en la partida pressupostària corresponent. I hem observat el 2012 queixes relacionades amb el retard en la resolució i en el cobrament d'aquestes prestacions econòmiques en matèries d'educació; no només l'ajut en menjador escolar, sinó també beques per a l'estudi. I de vegades, no pas rares vegades, veiem com resolen passats mesos de l'inici de curs.

Hem vist també problemes en els dèficits en les garanties d'equitat en l'admissió de l'alumnat, tant a l'educació infantil i de segon cicle, en els centres amb oferta de primer cicle...; és el famós tema dels germans. En el marc de diverses queixes, el síndic va constatar que hi havia disparitat en l'allegació de la condició d'existència de germans escolaritzats al centre en el procés d'admissió, en el cas d'alumnat que sollicita plaça en un centre que disposa d'oferta d'educació infantil i de primer cicle.

La llei, la Llei d'educació, pretén garantir condicions similars als diversos centres educatius i als diversos sectors de titularitat en el procés d'admissió de l'alumnat. La llei és clara quan impedeix que el procediment d'admissió d'alumnes als ensenyaments de primer cicle d'educació infantil sostinguts amb fons públics es vinculi amb el dret d'accés amb relació als ensenyaments posteriors. Amb aquesta perspectiva, doncs, l'aplicació del criteri d'existència de germans en el procés d'admissió al centre en el cas d'alumnat que tingui germans escolaritzats d'educació infantil de primer cicle pot contravenir determinats principis que inspiren l'ordenament jurídic i que tenen a veure amb les garanties d'igualtat en l'accés als centres educatius sufragats amb fons públics.

Hem vist també canvis en l'admissió d'alumnat i com afectaven el que hem anat assenyalant en un informe monogràfic —i ho anem seguint i aviat els presentarem una rèplica— com a segregació escolar. Tant de bo poguéssim parlar d'inclusió escolar.

Hem vist que s'ha anat a ampliacions de la grandària de les zones escolars en diversos municipis i també a les ampliacions de ràtio a molts centres. Les mesures adoptades en matèria d'admissió de l'alumnat han estat més orientades a reforçar la llibertat d'elecció de centre que a combatre la segregació escolar. Encara avui, per exemple, no s'ha desplegat l'article 48.1 de la Llei del 2009 d'educació, que preveu l'establiment territorial de la proporció màxima d'alumnes amb necessitats educatives específiques per centre. Malgrat que aquest és el principal instrument de lluita contra la segregació escolar que va aportar la llei i que està pendent de desplegament des de l'any 2009.

Hi han altres motius i prioritats que deriven de la Llei dels drets i oportunitats en la infància i adolescència, que atribueix als infants tutelats, de l'any 2010...; aquests motius, encara no despleats pel departament.

Els efectes sobre l'equitat en l'admissió de l'alumnat es noten. La llei estableix el deure de respectar el dret a elecció de centre en el procés de l'admissió de l'alumnat, però també de promoure els principis d'equitat. És evi-

dent que les ampliacions de ràtio no porten a grups que exhaureixin aquella ràtio, però també que el nombre de grups amb ràtios ampliades s'ha incrementat, i això toca la qualitat. Es diu, en les nostres previsions legals, que tots els centres docents han de complir uns requisits mínims per impartir els ensenyaments amb garantia de qualitat. Nosaltres demanem que el Departament d'Ensenyament preservi el marge d'actuació de què disposa en l'ús de les ampliacions de ràtio com a instrument per fomentar l'escolarització equilibrada en la matrícula fora de termini, tal com preveu la llei.

També hem vist queixes sobre la dificultat d'accés econòmic als ensenyaments no obligatoris. Ho hem vist tant en el tema d'escoles bressol com als cicles formatius de grau superior. Recordem als poders públics de nou el deure a garantir l'accés a aquests ensenyaments en condicions d'equitat. La reducció d'aportacions que ha fet el departament, especialment en temes de llars d'infants, ha portat alguns municipis a buscar sistemes de tarifació social –i benvinguts siguin–, però altres municipis a haver de carregar encara més l'efecte econòmic sobre la població escolar i les seves famílies, cosa que dificulta aquella equitat. El mateix passa a la formació professional i en el que significa el pagament dels preus públics.

I hem analitzat enguany quelcom que els pot semblar nou i que a vegades fins i tot hem tingut dificultats per fer-ho entendre en algun claustre docent, com és l'aplicació de la potestat disciplinària en l'àmbit escolar. Hem rebut queixes relatives a l'aplicació de sancions dels alumnes en l'àmbit escolar. La convivència als centres és un bé que cal preservar. Vull deixar nítidament clar: cap resolució del síndic ha donat el més mínim peu per posar en dubte això; no es tracta que el síndic demani màniga ampla, *ancha es Castilla* –perdó per l'expressió–, abaixem la guàrdia..., en absolut. Nosaltres el que demanem, que aquest bé que s'ha de preservar es faci d'acord amb tot el que preveu la normativa i amb tota la bona administració per complir amb la funció educativa.

L'exigència del compliment de les garanties del procediment constitueix el marc referencial dins del qual els centres poden exercir la seva autonomia i autoritat, això sí, amb ple respecte de tots els drets de tots els membres de la comunitat educativa. Alguns centres recorren freqüentment a l'aplicació de sancions com ara la suspensió del dret a assistir al centre o fins i tot la inhabilitació definitiva per cursar-hi estudis, en detriment de mesures reparadores o altres mesures que són infrutilitzades. I aquí està, al nostre entendre, l'error. Ho torno a dir, no es tracta d'una contraposició autoritat sí o autoritat no, ni de cessió d'autoritat. La LEC estableix que la imposició de mesures correctores i sancionadores ha de tenir per finalitat contribuir al manteniment i a la millora del procés educatiu per als alumnes. Sempre que sigui concordant amb aquesta finalitat, la mesura correctora ha d'incloure alguna activitat d'utilitat social per al centre. Trobem a faltar, com a síndic, en les queixes que hem rebut, un més alt ús de les mesures d'ús social i, en canvi, un ús recurrent a les expulsions.

Demanaria, senyor president, que a partir d'aquí doni la paraula a l'adjunta per als drets dels infants.

(El president dona la paraula a l'adjunta per a la defensa dels drets dels infants i dels adolescents.)

L'adjunta per a la defensa dels drets dels infants i dels adolescents (Maria Jesús Larios Paterna)

Sí, bona tarda. Amb relació als infants sotmesos a mesures de protecció, el síndic té coneixement de diverses problemàtiques a partir de les queixes que ens són presentades per les famílies o les visites que fem periòdicament a centres de protecció. Des del síndic demanem reiteradament a l'Administració que, d'acord amb la Convenció de drets dels infants, les mesures que s'adoptin en relació amb infants deseparats siguin sempre les més idònies i adequades a les seves necessitats, i alhora que l'infant internat o acollit té dret que es faci un examen periòdic de la seva mesura adoptada, del recurs assignat.

Tanmateix, en la tramitació de les queixes i en la supervisió d'algunes actuacions de vegades observem disfuncions que poden vulnerar els drets dels infants per allargament dels processos. Per exemple, ens trobem amb situacions on l'infant pot romandre en el nucli familiar a l'espera d'un recurs adequat, o perquè s'està fent l'estudi per al recurs que se li ha de proveir; infants que estan en centres que no són els que són més idonis per a les seves necessitats, per exemple infants que estan en centres residencials d'acció educativa que haurien d'estar en centres residencials d'acció educativa intensiva, o, especialment, infants que estan en centres residencials quan, d'acord amb la proposta efectuada, haurien de tenir un recurs d'acolliment familiar.

Aquesta última és una de les causes més rellevants de l'allargament de l'estada d'infants en centres i és una de les mancances que el síndic ha manifestat reiteradament ja en aquesta comissió. De visites en centres, d'informacions de les famílies, observem que un nombre important d'infants que hi viuen té vigent la mesura d'acolliment familiar, que es va renovant reiteradament a l'espera d'un recurs d'acolliment de família aliena que no s'ha proveït perquè no hi ha suficients famílies acollidores alienes. I el síndic, per tant, ha demanat que es compleixin les exigències de la convenció i també de l'ordenament jurídic català, que estableix l'acolliment familiar com un recurs preferent amb relació a l'acolliment residencial.

Altres qüestions, altres possibles vulneracions d'infants en centres són, per exemple, mancances en l'atenció psicològica o d'altres tipus que requereixen els infants. Els infants tutelats, la major part d'ells, requereixen per la seva trajectòria una atenció psicològica específica, i de vegades la xarxa de salut mental, per la seva saturació, no pot assumir l'especificitat o la freqüència del tractament que necessiten aquests infants. En aquest sentit, en alguns casos sí que l'Administració ha compensat aquesta mancança amb el cost d'un tractament privat, però en altres casos ha denegat aquest tractament. En aquest sentit, doncs, aquesta mancança pot comprometre la vida present i futura dels infants que se'n veuen privats.

I també altres qüestions que es plantegen són..., bé, tornar a insistir en la necessitat d'una actuació més con-

tudent i activa per part dels departaments implicats en supòsits d'adolescents escapolits dels centres residencials. Sovint es tracta d'adolescents amb importants problemes conductuals i de rebuig de la mesura de protecció, i que alhora estan en situació de greu perill per a la seva integritat física i psicològica, i haurien d'esmerçar-se els esforços per a la seva localització i la seva protecció.

Encara en l'àmbit de la protecció, una qüestió específica, més concreta, que es tracta en aquest informe seria l'afectació de les prestacions o pensions als infants i adolescents titulars per subvenir a les despeses de la seva atenció. Aquesta afectació deriva de l'aplicació de la disposició addicional setena de la Llei 14/2010, de drets i oportunitats en infància i adolescència. Aquesta preveu que l'import de les prestacions o pensions de les quals són beneficiaris els infants o els adolescents que estan sota mesures de tutela o guarda a càrrec de l'entitat tutelar resta afectat a subvenir a les despeses derivades de l'atenció del servei públic que reben.

Anteriorment a aquesta llei, la DGAIA el que feia era tramitar aquestes pensions i prestacions, les acumulava i les lliurava posteriorment als infants. En aplicació d'aquesta disposició addicional, es va aprovar una instrucció pel departament, per la Direcció General d'Atenció a la Infància i a l'Adolescència, que considera que aquesta afectació implica que les pensions i prestacions de les quals són beneficiaris els infants són un recurs propi de la Generalitat de Catalunya i s'integren en el pressupost de la Generalitat de Catalunya com a ingressos de la Generalitat. El síndic va rebre una queixa de l'Associació de Famílies Acollidores i també diverses queixes –nombroses– de menors i joves en desacord amb aquesta afectació.

Bé, l'anàlisi que s'efectua –s'explica a l'informe– és que, si bé aquesta previsió a la disposició addicional de la llei ha de tenir una determinada execució, nosaltres entenem que obliga la DGAIA a reservar els recursos derivats d'aquestes prestacions i pensions per a les despeses derivades de l'atenció del servei públic que reben els infants, però no com una norma que generi noves obligacions per a aquests infants ni que alteri la titularitat de les seves prestacions.

D'altra banda, aquesta afectació de pensions i prestacions a infants tutelats pot resultar contrària, o entenem que resulta contrària al principi d'igualtat. Per què? Tot infant titular o beneficiari d'una pensió d'orfenesa o de prestació per fill a càrrec aporta el cent per cent de l'import de la seva pensió al finançament del servei d'atenció de menors, quan, en canvi, altre menor tutelat titular de qualsevol altre recurs econòmic que no sigui titular o beneficiari de pensions d'orfenesa o d'altres pensions no aporta res al finançament del servei d'atenció de menors.

Per tant, aquesta situació entenem que resultaria contrària al principi d'igualtat, en puritat i des del punt de vista jurídic, que la Generalitat podria canviar la consideració del servei d'acolliment com a gratuït i fixar instruments de finançament, però això, si ho fes, ho hauria de fer tenint en compte, doncs, el que estableix la Llei de serveis socials per establir aquest tipus de con-

tribucions i sobretot que afecti tots els beneficiaris en condicions d'igualtat, atenent la seva capacitat econòmica i les necessàries bonificacions. I per això es va demanar al departament que deixés sense efecte aquesta instrucció i que fes les actuacions per al retorn dels imports que s'havien afectat.

Altres qüestions plantejades. Hi havia detectades algunes mancances en el seguiment postadoptiu dels infants. Hem detectat alguns supòsits, i que han sortit també a l'opinió pública, s'han plantejat alguns casos en què hi podria haver algunes situacions familiars en les quals alguns infants..., s'havien produït adopcions fracassades o que no hi hauria hagut un adequat seguiment postadoptiu en aquests infants. Tot i que existeix un servei d'atenció postadoptiva, i, per tant, en aquest sentit és correcta l'existència d'aquest servei, certament sembla que l'Administració no hauria vetllat prou per garantir una prevenció o seguiment adequat i potser les famílies no han rebut prou acompanyament davant de les diverses problemàtiques.

En aquest sentit, el síndic ha suggerit que s'incrementin els sistemes d'acompanyament a les famílies davant de diferents problemàtiques que vagin sortint entorn de l'evolució dels fills adoptats en els seus processos de maduresa, i sobretot, doncs, que tots els recursos als quals accedeixen aquests infants –educatius, de salut– tinguin la formació i el coneixement adequat per atendre les seves especificitats i necessitats derivades de les seves trajectòries vitals.

Fora de l'àmbit de la protecció, encara en temes de drets dels infants, me referiré a la qüestió dels infants i joves i adolescents en contacte amb la llei, em referiré al tancament dels centres educatius de menors i joves Montilivi i Tíllers. El Departament de Justícia anuncia el mes de maig del 2012 el tancament dels centres educatius de menors i joves de Montilivi i Tíllers. El síndic va rebre queixes i comunicacions del món judicial i també de l'àmbit socioeducatiu i també dels mateixos infants interns en aquests centres a l'anunci del tancament d'aquests centres.

El Departament de Justícia feia referència a quatre motius per fonamentar aquestes decisions: la disminució progressiva del nombre de menors internats que s'observava, segons el departament, des de l'any 2009, consolidada l'any 2012; l'estat d'algunes infraestructures d'aquests centres; la necessitat de racionalitzar la despesa en l'actual conjuntura econòmica i pressupostària, i, finalment, la conveniència de donar un nou impuls als programes de medi obert i de mediació. La reducció de places en aquests centres es compensava amb una ampliació de la capacitat al centre de Can Llupià, que duplica la seva capacitat, de l'Alzina, que incrementa el nombre de places en gairebé un 30 per cent, i del Segre, que passa de trenta-sis a quaranta-dos –una ampliació menor–, a quaranta-cinc places.

Amb relació a aquestes consideracions, el síndic vol fer palès que, durant visites efectuades en els anys 2011 i 2012, s'han confirmat situacions de sobreocupació, si bé no molt significatives, algunes situacions de sobreocupació prèvies al tancament d'aquests centres. I, d'altra banda, l'increment de places en aquests centres, des

de l'anàlisi que es fa des de la nostra institució, entenem que pot tenir un fort impacte en el tipus d'atenció que reben els joves i adolescents, i entra en contradicció amb el model de justícia de menors que propugnen la convenció i el nostre marc normatiu, ja que s'allunya de les recomanacions internacionals. Així, les regles de l'Assemblea General de Nacions Unides per a la protecció de menors privats de llibertat recomanen que el nombre de menors ingressats als centres tancats sigui prou reduït perquè el tractament pugui tenir un caràcter individualitzat. Pel que fa a la intervenció, per tant, l'atenció individualitzada es contraposa a una massificació i hauria de permetre la relació afectiva i educativa amb els adolescents i joves perquè es puguin reinserir.

Altres drets que poden resultar afectats serien els relacionats amb el dret a la intimitat dels menors, en la mesura que aquestes mesures poden suposar, doncs, algunes decisions que no tinguin en compte aquest dret a la intimitat. Per exemple, al centre de Can Llupià el síndic va poder observar que l'augment de la capacitat es duu a terme duplicant el nombre de menors i joves que ocupen les habitacions, que passen de dos a quatre nois, mitjançant la utilització de les lliteres. Entenem que la major concentració d'adolescents i joves pot obligar a adoptar més mesures de seguretat i, en aquest sentit, fer que l'objectiu de la seguretat prevalgui respecte de la contenció més educativa i sobre el principi de similitud amb la vida quotidiana que hauria de tenir la vida en els centres. En aquest sentit, per això el síndic va recomanar al Departament de Justícia que suspengués la decisió de tancar aquests centres, suggeriment que no ha estat acceptat.

I ja per acabar, en últim lloc però no últim en importància, en l'àmbit del dret dels infants, a l'informe del síndic es dona compte de la presentació, al setembre del 2012, en el Parlament de Catalunya, d'un informe sobre la pobresa infantil. En aquest informe –que es tramitarà properament en la Comissió d'Infància d'aquest Parlament– es reclamava una política social que prioritzés l'eradicació d'aquest fenomen, es posava de manifest com els nivells de despesa en protecció social a Catalunya estan en uns nivells molt baixos, es posava de manifest com el model català de transferències econòmiques presenta debilitats en dotació de recursos financers i també en focalització d'aquests en la població infantil. A més a més, la major part de les prestacions econòmiques específicament orientades a combatre la pobresa infantil presenten percentatges de cobertura molt inferiors a la proporció de població infantil que es troba en aquesta situació econòmica; per exemple, només un 11,6 per cent dels infants en situació de pobresa relativa va ser beneficiari de la renda mínima d'inserció, o només el 26,8 dels infants en situació de pobresa relativa va ser receptor de beques de menjador, que abans esmentava el síndic.

En aquest informe el síndic recorda a les administracions que la millora del sistema de prestacions passa per una inversió de recursos més elevada i un esforç de prioritització més gran en aspectes relacionats amb aquestes prestacions.

Aquestes situacions de mancances en la inversió s'han vist també agreujades per les restriccions pressupos-

tàries aplicades pels diversos governs –estatal, autonòmic i locals–, d'acord amb l'actual context de crisi econòmica, de contenció de la despesa, la qual cosa ha incidit negativament en àmbits de polítiques socials clau per combatre la pobresa infantil.

Per això –i amb això ja acabaré–, de les principals recomanacions del síndic en aquest informe destacariem la prioritització de la despesa social en polítiques adreçades a la infància, el disseny de plans integrals contra la pobresa infantil, fer un desplegament normatiu del dret dels infants a un nivell de vida adequat, desenvolupar una renda de suficiència econòmica garantida per als infants i configurar un sistema integrat de prestacions econòmiques per combatre la pobresa infantil.

(El president dona la paraula al síndic de greuges.)

El síndic de greuges

Voldria subratllar, sobre aquesta àrea en concret, que tenim un percentatge molt petit de no acceptacions: 2,86 per cent. Per tant, hi ha un alt grau d'acceptació de les recomanacions de la institució del síndic en tota l'àrea d'infància, i totes les actuacions són 845.

I acabaria entrant a l'apartat de drets lingüístics. En aquest apartat tenim quaranta-cinc queixes l'any 2012, seixanta-vuit consultes. I els parlaré de tres temes concrets: el tema de la justícia, el tema de l'accés..., de l'ús de mitjans electrònics al sector públic i el tema dels cossos i forces de seguretat de l'Estat.

A Catalunya, com vostès saben, són vàlides actuacions judicials, tant les orals com les escrites, fetes en qualsevol de les llengües oficials. El dret d'opció lingüística correspon als ciutadans. Però precisament és en aquest àmbit –el de la justícia– on tradicionalment s'ha advertit un ús menys freqüent del català i fins i tot de vegades s'ha constatat una vulneració de drets en les persones que, malgrat que han manifestat expressament la seva voluntat de rebre les comunicacions relatives a la tramitació d'un procediment judicial en català, han vist frustrades les seves expectatives. He de dir que hi ha una esplèndida col·laboració amb el Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, amb un conveni específic, i que amb aquesta col·laboració hem resolt qüestions com les que acabo d'indicar, amb un gran sentit d'eficiència i de pedagogia.

Rebem queixes sobre l'ús de les llengües en el sector públic, i abans de parlar-los dels mitjans electrònics, fins i tot en general, com per exemple aquells ajuntaments que no donen documents que són requerits en llengua castellana. Totes les escasses queixes que hem rebut en aquest sentit –totes– han estat resoltes per l'actuació del síndic amb la recomanació a l'ajuntament corresponent, que aleshores ha respectat plenament els drets lingüístics amb la llibertat d'opció.

I és en aquest sentit que també, pel que fa a l'electrònica, tota la legislació, i més en àmbits cooficials, parla d'evitar tot tipus de discriminació per raó de llengua –ho diu l'Estatut, per exemple– i hem hagut de recordar a les administracions la possibilitat d'accés al contingut de les aplicacions concretes, per via electrònica, en les llengües oficials per garantir al sector públic la

consulta, la participació i la tramitació en la llengua que triïn els ciutadans.

Hem rebut queixes sobre els drets lingüístics vulnerats per funcionaris de l'Administració de l'Estat quan cominen a parlar en castellà, que és bàsicament la Guàrdia Civil i especialment en temes de frontera o d'aeroport. Queixes que van acompanyades, en el fet d'escollir la llengua amb què es volen expressar, aleshores amb retards, amb escorcolls, amb retencions indegudes de documentació o de vegades personals. Nosaltres tot això ho hem facilitat a la Delegació del Govern a Catalunya, i no hem obtingut mai cap resposta al respecte. Tothom té dret a adreçar-se en la llengua que triï a totes les autoritats, i per això, com a síndic, continuarem vetllant perquè aquest dret sigui efectiu i que es respecti en el funcionament de les relacions quotidianes a Catalunya.

Gràcies, president.

El president

Moltes gràcies, síndic. Un cop acabada l'exposició d'aquest segon bloc previst per a la sessió d'avui, passàrem, evidentment, a les intervencions per part dels grups parlamentaris, començant...

(Pausa.)

Bé, em demanen per part d'un grup parlamentari, si els altres grups no hi tenen inconvenient, de canviar l'ordre d'intervencions, perquè tant la portaveu del Grup Parlamentari de Ciutadans com el portaveu del Grup Mixt, que també ens ha informat abans que havia de marxar abans, poguessin... (*Veus de fons.*) Diu el senyor David Fernández que no cal. Per part de la senyora Carmen de Rivera... (Pausa.) No hi ha cap problema per part dels grups parlamentaris perquè comenci la senyora Carmen de Rivera? (Pausa.) Doncs, canviàrem, per tant, l'ordre d'intervencions.

I començaria recordant que *a priori* són cinc minuts; hem estat benèvols i prou flexibles en la primera intervenció. Si hem de ser-ho, també ho serem en aquesta segona, però, en tot cas, els recordo que tindrien cinc minuts per fer cadascuna de les intervencions. Per tant, començaríem, doncs, amb la portaveu del Grup de Ciutadans, la senyora Carmen de Rivera.

Gràcies.

Carmen de Rivera i Pla

Gracias, presidente. Gracias a los demás grupos parlamentarios por permitir este cambio en el orden de intervención. Muy brevemente, *síndic*, para... Nosotros sabemos su opinión –bueno, y la ha expuesto, no solo hoy sino muchísimas veces– con respecto a que se ha de garantizar a los ciudadanos una atención bilingüe. El nuestro es idéntico y creemos que muchos problemas... Perdón. (Pausa.) Es que no me oigo yo, dispense. Muchos problemas yo creo que se podrían arreglar –y así lo pensamos– con que los ciudadanos pudieran recibir siempre, no solo cuando se trata de multas –siempre–, la información de dónde provenga, ya sea de Administración autonómica, ya sea de la Administración nacional, si es de algún tema relacionado con Cataluña,

en ambos idiomas, porque los dos son cooficiales en Cataluña. Y creemos que así...

Porque realmente leyendo las quejas, la queja de justicia es verdaderamente ridícula; la queja de justicia de... Bueno, el problema que usted ha dicho que habían atendido en el Tribunal Superior de Justicia de Cataluña porque un ciudadano había pedido que le dieran la comparecencia como testigo en catalán, el secretario, desconociendo absolutamente la legislación, se había negado a darla. En fin, todo esto, que a mí me parece una intransigencia puntual y de hecho no hay muchas más quejas... Pero creo que debería el *síndic* insistir, como insistimos desde este grupo, en que cualquier comunicación con el ciudadano fuera en ambos idiomas cooficiales en la comunidad de Cataluña.

Nada más. Muchas gracias, *síndic*, y gracias a todos los demás.

El president

Molt bé, gràcies, senyora Carmen de Rivera, per la seva intervenció. En tot cas, el que sí que quedarà per al final és la resposta del síndic; en tot cas, tindrà la resposta a l'acta.

Carmen de Rivera i Pla

Jo seguiré la seva intervenció pel Canal Parlament, però, si no, el que faré serà passar-me per la seva oficina qualsevol dia d'aquests i ho parlem. Gràcies, síndic.

El president

Gràcies, senyora De Rivera. Feta aquesta alteració del normal funcionament o del normal ordre d'intervencions dels grups parlamentaris, reprendríem l'ordre establert, ordinari, si per part del Grup Mixt el senyor David Fernández volia intervenir abans o... (*Veus de fons.*) D'acord. Per tant, doncs, passàrem a l'ordre habitual i, per tant, tindria la paraula en aquests moments el portaveu del Grup Parlamentari d'Esquerra Republicana, el senyor Josep Andreu.

Josep Andreu Domingo

Al ressò de la informació que ha fet el síndic sobre l'accés a la informació, parlant de les intervencions anteriors i dintre del temps que se m'ha atorgat, m'agradaria compartir amb ell l'elogi que ha fet de la funció pública i de les persones que estan a la funció pública.

I voldria dir que, generalment, tota aquesta manca i aquesta falta d'accés a la informació, més que en la funció pública, es dona en aquelles empreses públiques que en els últims anys s'han creat, ja sigui entorn de l'Administració de l'Estat, de la Generalitat o dels municipis, i en aquelles empreses o consorcis que, dotats bàsicament de diners públics, mantenen aquestes opacitats i aquesta manca de transparència.

Crec que n'hauríem de fer ressò, perquè crec que allà on s'han donat els grans problemes de falta d'informació, i fins i tot problemes de corrupció, que s'han donat en el nostre país, no és tant en l'Administració

estricta, sinó en aquestes empreses, caixes, consorcis que depenen absolutament dels fons públics, però que llavors se'ns parla de la privacitat dels contractes i no ens poden dir uns sous que, quan després esclaten a la llum pública, són escandalosos i són bàsicament, si no un delictes, una manca de respecte pel diner públic, que s'ha produït en el nostre país. I aquí sí que crec que hauríem d'incidir-hi molt. Perquè a l'Administració en si, tothom ho sap, com el sou del síndic, com el sou dels diputats, com els sous dels alcaldes; el que no se sap són els sous de les caixes, dels consorcis i de les empreses públiques.

Dit això, sobre els tres temes que se'ns han portat aquí, en aquest segon bloc, les beques de la universitat. Això és un escàndol, perquè les beques se necessiten per passar mes a mes. I després hi han comparacions entre el que cobren els becaris i els Erasmus del nostre país i el que cobren els d'altres llocs i d'altres comunitats, i amb la promptitud o no que es donen.

Sobre les ràtios dels menjadors escolars, tenim unes ràtios que són baixíssimes per atorgar les ajudes i molts cops hi ha gent que, per ràtios que ens posa la Generalitat, no poden accedir-hi i tenen unes dificultats enormes. Ja m'agradaria..., quan ha parlat d'assegurar una renda a la infància, però és que ens trobem en uns moments en què molts cops no podem assegurar ni els menjadors escolars, eh?

I en aquest tema que s'ha parlat de la llar d'infants, jo vull trencar també una llança perquè aquesta era una cosa que els ajuntaments vam agafar cedida de la Generalitat amb uns compromisos, i ara ens trobem amb uns problemes de finançament enormes, quan l'educació no és una competència dels ajuntaments. Però, bé, com he dit abans, aquesta situació és excepcional i haurem de posar-hi tots el coll per mirar de solucionar-ho. Igual com algunes problemàtiques que aquests dies hi han, i que s'han de resoldre, sobre les línies i les ràtios en les aules d'educació.

Sobre la infància, he sentit que hi havia una queixa de l'associació de familiars d'acollida; la conec i jo l'atendria, eh? És que jo crec que són una gent que tenen un alt sentit del civisme i de la bondat. Conec una mica el tema de l'associació i em sembla que si es queixen ha de ser perquè estan amarats de raó.

Sobre el tema de la llengua i cultura. Mireu, ja m'hauria agradat que hi hagués sigut la senyora Carmen Rivera. Jo estic molt content que, com a vicepresident que sóc de l'Associació de Municipis per la Independència, em digueu que tothom que s'ha queixat als ajuntaments en un 90 molt alt per cent dels casos s'ha rectificat i se'ls ha enviat... És una mostra de la tolerància que tenen els ajuntaments enfront de la intolerància de totes aquestes queixes que s'envien a la delegació del Govern i que no en contesten cap –cap.

Jo crec que podríem fer un símil, amb paraules molt gruixudes que s'han dit els últims dies en el nostre país, sobre que tenim una actitud repressora de les llibertats i de la tolerància. I em sembla que és tot el contrari. Si no, aquesta realitat que els ajuntaments, quan hi ha una queixa, no hi tenim cap inconvenient, perquè tenim una cortesia lingüística i una tolerància lingüís-

tica, i, en canvi, n'hi ha d'altres que això d'aquí no ho poden fer perquè deuen tindre les seves motivacions ideològiques.

Jo li demano, síndic, que faci com en allò de Bankia i porti-ho a la fiscalia. Perquè si és una qüestió puntual d'una cosa de justícia, que ja ho entenc, que no passa re, que també hauríem de mirar... Però si és una reiteració d'uns preceptes, doncs, jo li demano que ho porti a la fiscalia, i a veure si les actituds de llibertat lingüística s'impregnen a tota la societat i deixem de fer de la llengua una arma política, quan aquí, pel nombre de queixes que hi ha, hi ha una concòrdia a nivell lingüístic que ja desitjarien tindre moltes societats que tenen diverses llengües en el seu si.

El president

Gràcies, senyor Andreu. Passaríem ara la paraula a la portaveu del Grup Parlamentari Socialista, la senyora Núria Segú.

Núria Segú Ferré

Gràcies, senyor president. Miri, jo començaré parlant d'allò que hi vull dedicar menys temps, mig minut, ni tant. Trenta-quatre persones s'han queixat per qüestions de llengua, dotze pel tema de l'ús del castellà. Això, enfront dels milers de nens pobres d'aquest país, dels nens que no poden menjar, que no tenen l'habitatge garantit i que se'ls està conculcant el dret a l'educació amb igualtat d'oportunitats, jo crec que no es mereix que hi dediquem més temps que aquest.

Per tant, passaré a parlar d'infància, d'allò que ens preocupa a nosaltres. Primer, de l'educació. Miri, està en risc el dret a l'educació obligatòria amb igualtat d'oportunitats, perquè en la mesura que retallem les mesures compensatòries que garanteixen de veritat aquesta igualtat d'oportunitats posem en risc el dret que tenen tots els nens i nenes d'aquest país a rebre una educació obligatòria igual per a tots, que vol dir amb mesures desiguals, diguem-ho així, perquè «igual per a tots» en realitat és el resultat i, per tant, s'han d'aplicar mesures desiguals, diferents, per obtenir aquest dret a l'educació en igualtat de condicions.

Avui tenim escoles al nostre país, aules, en què més del 50 per cent de nens no tenen llibres, encara, perquè no han rebut les beques i no els han pogut comprar. Això és el que està passant al nostre país. Nens i nenes i famílies que tenen una beca menjador i que la comparteixen entre els germans, i que potser encara ni l'han pogut pagar i que, en aquest cas, va a compte de l'empresa que gestiona el menjador escolar o de l'AMPA de torn. Això ens ha de preocupar, aquest risc de la pobresa infantil que el síndic posa en evidència al seu informe i que ens presentarà.

Per tant, a nosaltres ens preocupa això i ens preocupa també l'educació secundària no obligatòria, i també la universitària, perquè allò que era un dret universal s'ha trencat. La democratització de l'accés a la formació universitària que es va assolir els anys vuitanta en aquest país –i de la qual alguns som un clar exemple–, això, avui no existeix. Les taxes que avui es paguen

per la formació universitària són clarament un element dissuasiu per a moltes famílies, per a molts nois i noies que podrien per capacitat i no poden accedir a la formació universitària. La política de dretes en aquest país no garanteix allò que els anys vuitanta sí que garantia. I això sí que ens ha de preocupar a tots i a totes els que estem en aquesta cambra.

Perquè no parlem d'un retrocés de cinc o de deu anys, parlem de la política que va permetre –els anys vuitanta, eh?– que fills de classes treballadores –fills i filles– accedíssim a la universitat, i que avui no és així. I cada vegada menys, perquè en molts casos s'han duplicat els preus de les taxes universitàries i malauradament tornem a l'època en què eren els privilegiats qui podien accedir a la universitat. I això ens hauria de preocupar perquè és el que trenca la igualtat d'aquesta societat –la trenca– i determina el futur d'aquesta generació que s'està formant –universitària–, de qui dirigirà el nostre país, qui dirigirà les empreses.

Per tant, estem retrocedint fins i tot a èpoques democràtiques pel que fa referència a l'educació i a l'educació superior sobretot, destinada..., o que hi puguin optar determinades classes socials.

El retard en els ajuts a l'estudi i la mobilitat de l'educació secundària no obligatòria, els cicles formatius, sobretot de grau superior..., en què per primera vegada les taxes també, eh?, actuen com a element dissuasiu. El síndic fa alguns suggeriments respecte del pagament de la taxa dels cicles de grau superior, perquè indubtablement les beques que també van lligades a aquests cicles de grau superior o d'FP, diríem, que es reben el curs següent, o sigui, es resolen quan el curs està ja a punt d'acabar i es reben el curs següent, no garanteixen que qui no s'ho pot pagar pugui accedir a l'escola de veritat. Serà un ajut, en tot cas; però qui de veritat té dificultat per pagar-se la matrícula, o la taxa, i després que la família pugui sufragar les despeses que signifiquen en molts casos els desplaçaments i la mobilitat dels seus fills i les filles..., no ja per a l'educació universitària, parlo de l'educació de grau mitjà o de grau superior. És això el que posa en risc, com deia, l'educació obligatòria i la no obligatòria superior i universitària. A nosaltres ens preocupa molt aquest tema.

També ens preocupa la integració de centres que s'està produint a l'educació primària. Nosaltres..., hi ha unes xifres grosses de la consellera, recents –dia 17 o 18 del mes passat, de febrer–, que ens diu: «Ja ha baixat la demografia; tants alumnes menys a P3 que es matricularan.» Ho poses al costat de les xifres de reducció de places de P3 i hi ha una diferència substancial. Doncs, què significa? En principi, que augmentem les ràtios a l'escola pública. I ens preocupa que es produeixi un sistema dual de l'educació primària obligatòria, amb unes ràtios diferenciades a la concertada de la pública. Perquè no oblidem que la concertada no és gratuïta al cent per cent, hi ha col·laboracions de les famílies, i cada vegada més hi ha famílies que escullen l'escola pública per motius econòmics. I, per tant, tindrem dos nivells diferents d'escola primària obligatòria –ho pregunto–, amb unes ràtios diferents, d'entrada? Això ens preocupa, aquest model de primera i de segona, que significaria una reproducció d'aquest model social de

primera i de segona, d'uns que poden accedir a la formació superior i d'altres que no hi poden accedir per raons purament econòmiques, no de capacitat.

I, per últim, la zonificació escolar, l'augment de ràtios i la segregació, que va en la mateixa línia –va en la mateixa línia– d'aquesta..., jo crec que fins i tot de governs que utilitzen raons i criteris economicistes i que amaguen raons ideològiques i que conculquen el dret dels pares a escollir una escola de primària pública laica. Perquè indubtablement a alguns centres d'aquests que s'ha plantejat el seu tancament progressiu i, per tant, no poder matricular a P3, alternatives, si uns pares volen unes ràtios que no siguin un vint-i-set, d'entrada ja, amb nens matriculats a P3, a l'aula –d'entrada–..., l'alternativa és l'escola religiosa.

Per tant, estem també conculcant el dret dels pares a escollir centre. El síndic hi feia referència i deia: «Moltes de les actuacions estan destinades a garantir el dret dels pares a escollir centre.» Però nosaltres creiem que fins i tot hi ha actuacions que conculquen aquest dret per escollir centre públic laic, en determinats municipis. I això ens preocupa.

I, per acabar, xifres que ens podrien orientar una mica sobre el perquè de l'increment d'aquesta pobresa infantil al nostre país, que ens posa al costat de Bulgària i Grècia. Tenim un nivell de pobresa infantil similar, eh?, als països de la cua de la Unió Europea, que són Bulgària i Grècia. I destinem l'1 per cent del PIB a polítiques d'infància, despesa pública a la infància; la mitjana de la Unió Europea és el 2 per cent. Això explica clarament la situació de pobresa infantil.

I, per acabar –m'he passat la primera vegada; aquest cop voldria acabar aviat, complint més amb el temps–, un prec al síndic, o una petició. En aquesta línia de la voluntat del síndic de comparèixer, que nosaltres compartim, en aquesta comissió i dels informes monogràfics que afecten la pobresa, i aprofundint en el nivell més qualitatiu de la informació que explicitava jo en la meua primera intervenció, crec que ens seria útil un informe del síndic –és un suggeriment que segurament després es pot filar més prim– de nivell de drets socials vulnerats avui, incompliments legislatius sobre aquests drets socials i també propostes de reforma legislativa per garantir drets socials bàsics.

Si vam ser capaços de reformar la Constitució –i no ho dic amb segones, eh?– perquè primer cobrin els bancs, també hem de ser capaços de fer les reformes legislatives necessàries per garantir que els nivells de pobresa en el nostre país no siguin els que ens auguren les xifres i que la igualtat d'oportunitats en l'accés a l'educació –que és fonamental, no per avui, sinó també per al nostre futur, del nostre país– estigui garantida i blindada per llei.

Moltes gràcies. I creiem que, en aquest sentit, el síndic ens podria ajudar força en la nostra tasca. Moltes gràcies.

El president

Gràcies, senyora Segú. Els recordo que no hem sigut estrictes, ni a la primera ni a la segona intervenció, pe-

rò això no vol dir, eh?, que s'hagin d'extralimitar en el seu temps. En tot cas, serem benèvolts, com ho hem sigut fins ara, amb la resta de grups, però els demano –ja no per avui, sinó per a la setmana que ve– que intentem complir els pactes que acordem abans de cada sessió.

Té la paraula ara la senyora Dolors Montserrat, portaveu del Grup Parlamentari Popular.

M. Dolors Montserrat i Culleré

Moltes gràcies, president. Com a continuació, no?, de la comissió del dia d'avui, honorable síndic, dir-li que estic totalment d'acord, i en nom del meu grup parlamentari, que tinguem sessions parlamentàries de la nostra comissió amb la seva presència molt més sovint, molt més sovintejades, que les que hem tingut fins ara; fins i tot els monogràfics que vostè deia. Per tant, aquí, sàpiga que té tot el nostre recolzament i hi donarem suport perquè així sigui. No és la primera vegada que ens ho demana; ens ho va demanar també, si no recordo..., l'any passat i l'altre, i crec que seria molt adient i molt escaient.

Permeti'm, amb tota l'estima que vostè sap que li tinc i els anys que ens coneixem..., jo m'he llegit tot l'informe –tot–, de la primera pàgina a l'última, i l'he desgranat per blocs: 1, 2, 3 i 4. Per tant, vol dir que sé exactament el que vostè ha imprès en aquest volum. I vostè parla de la Delegació del Govern a Catalunya. I avui, honorable síndic, m'ha sorprès el seu to i la seva contundència cap a la Delegació del Govern a Catalunya. Li dic això, honorable síndic, perquè ens puguem mirar –perquè ens coneixem, síndic– què és el que deia vostè mateix a l'informe del 2009 i del 2010 sobre la Delegació del Govern a Catalunya. El seu to i la seva contundència no hi eren. De problemes, n'hi havia d'altres. I, per tant, em penso, honorable síndic, que esmerçar tant de temps per al que vostè ha dit..., quan mires bloc per bloc, les queixes que van relacionades amb el Govern de l'Estat són minses. I en algunes ocasions n'han sigut dues. Li dic això perquè representa també que és..., i per què es queixen els ciutadans de Catalunya.

La diputada que m'ha precedit en l'ús de la paraula té tota la raó: quina llàstima que tinguem de perdre el temps per aquestes qüestions, quan vostè sap que el CIE ha estat visitat fins i tot per diputats del Congrés dels Diputats a Madrid, i algun d'ells era català. I com molt bé vostè sap, a la Comissió de Justícia s'ha demanat que els diputats de tots els grups parlamentaris puguin visitar aquest centre. Quan les relacions de vegades no són les que són, cal també un que es preguntin: què puc fer jo pel meu país? En aquest cas: què puc fer jo per millorar les relacions?

Dit això, hi han altres qüestions que ens han d'evidentment preocupar, i molt. Parla d'educació i recerca, infància i adolescència. Me'n vaig cap a la infància i l'adolescència. Ni mitja paraula, honorable síndic, que hàgim de funcionar amb uns pressupostos prorrogats, i acabem d'assabentar-nos fa una hora que probablement aquests pressupostos no arribin ni a finals d'any. Vostè ho deu haver llegit, igual que jo ho he llegit a través del mòbil, que ens ha perjudicat i ens ha perjudicat molt.

O fins i tot ni mitja paraula que vostè el dia 21 de setembre del 2012 va lliurar al Parlament de Catalunya –al Parlament de Catalunya–, que hi érem tots, l'Informe sobre la pobresa infantil a Catalunya; ni mitja paraula, no per part de vostè, que l'honora, no, no. He començat la meua intervenció al principi felicitant-lo, com sempre –com sempre ha fet el Grup Parlamentari Popular–, per tots els seus treballs que vostè fa, que són extraordinaris, acompanyat de tot el seu equip; això vostè ho sap per activa i per passiva.

Vostè ens diu que hem de prioritzar la despesa social en polítiques adreçades a la infància, dissenyar plans integrals contra la pobresa infantil, fer un desplegament normatiu dels drets dels infants a un nivell de vida adequat, etcètera. Importantíssim. Em vol dir què ha fet el Govern de la Generalitat? Em vol dir si ha perjudicat o no ha perjudicat no tenir pressupostos? I si perjudica també la seva institució, sí o no? Perquè, és clar, parlem de segons què, però altres coses cabdals i importants a casa nostra no les parlem. I no ho dic per vostè, i vostè m'entén sobradament.

Per tant, comparteixo que amb una pobresa, amb unes mancances importantíssimes, amb uns retards a pagar les beques, amb unes mancances a pagar les beques de menjador..., escolti'm, encara hem de veure aquest informe sobre la pobresa i encara hem de saber on aniran dirigides les polítiques del Govern de la Generalitat, perquè –vostè mateix ho ha dit– just acabem de començar aquesta legislatura –just comencem. I crec que aquí sí que cal esmerçar-hi esforços per denunciar cada una de les qüestions.

Miri, a infància i adolescència hi han 322 queixes i 485 consultes, de les quals vostè ha fet 65 actuacions d'ofici. Per si soles? És que, vull dir, és una fotografia de com ens trobem que, escolti'm, és deplorable, no? I és evident que vostè reclama..., i ens ho ha dit en començar: «La política social...», no?, i que es prioritze l'eradicació del fenomen de la pobresa amb mesures. I què ens pot valorar sobre aquesta qüestió? Què ha fet el Govern de la Generalitat? Hi ha posat alguna qüestió? En tota la temàtica de les seves 65 actuacions d'ofici, la majoria estan per contestar, vostè ho sap, com moltes estan respostes.

L'educació i recerca. Vostè sap que són 1.500; 600 i escaig que són queixes i les consultes, 28 actuacions; o, si mires més avall, són 42. Moltes actuacions d'ofici. La immensa majoria, en tràmit –en tràmit. Una pregunta, senyor síndic, les finalitzades, que n'hi ha alguna, creu que han sigut satisfactòries? Més que re, per poder anar seguint la línia.

I, evidentment, en cultura i llengua, vostè mateix ho ha dit, honorable síndic, quaranta-cinc queixes que hi han hagut... Permeti'm, em descuidava una cosa. D'educació i recerca, de totes les queixes que hi ha hagut, hi han hagut queixes sobre el tema dels Erasmus? M'agradaria saber si és que hi ha alguna cosa, o, encara que no hagin pogut plasmar-ho, doncs, que en tinguin constància.

I, per acabar, cultura i llengua. Miri, jo li ho diré ben clar: hi han hagut quaranta-cinc queixes. Jo me n'alegro, que hi hagin poques queixes; ho dic sincerament.

Vostè em coneix de sobres, honorable síndic. Crec que les coses s'estan fent bé i hem de tenir en compte que qualsevol ciutadà té el dret –i això ho hem dit per activa i per passiva– a dirigir-se a l'Administració en qualsevol de les dues llengües oficials, i tenen dret a rebre contestació en la llengua escollida. És a dir, l'Administració deu tenir disponibilitat lingüística en les dues llengües per poder, doncs, respondre a aquest ciutadà que s'hi ha adreçat en una llengua o en l'altra.

I, per tant, jo aquí no hi esmerçaré més temps, perquè vostè sap quin és el nostre posicionament i el meu personal. I, per tant, jo me n'alegro moltíssim, que només n'hi hagin quaranta-cinc, de les quals dues queixes van dirigides a l'Administració central. Jo crec que també és significatiu.

Entenc perfectament quan vostè parla de la delegació del Govern i dels guàrdies civils, que si han dit, deixat de dir, si no han atès suficientment... Quan té una queixa, jo l'entenc. Però permeti'm que li digui una cosa: hi ha molts ciutadans que no es queixen, que no fan arribar la queixa. N'hi ha alguns que van de pas, perquè Catalunya és terra de pas, i hi han moltes persones que, conduint un transport públic per carretera, de gran tonatge, que travessen el nostre territori, les nostres policies..., la qual jo admiro, els aturen per veure com van amb les seves pertinents documentacions, que és lògic i legal. Però m'agradaria que vostè preguntés si són atesos tal com es mereixen, perquè són gent que vénen d'Europa, que fa quinze dies que estan voltant per Alemanya, França, Itàlia, Bèlgica, buscant retorns per tornar cap a Espanya, cap a Almeria, cap a València o cap a Catalunya..., i que quan travessin la nostra autonomia se'ls digui o se'ls parli tan sols, només, en català, quan aquella persona s'adreça en castellà perquè només sap o coneix una sola llengua i n'ha d'aplicar d'altres com puguin ser l'alemany, el francès o el belga. I la persona que li està reclamant...

El president

Senyora Montserrat...

M. Dolors Montserrat i Culleré

...la documentació –ara acabo, president; molt amable–, i la persona que l'està atenent el tracta de qualsevol manera, quan fa, doncs, potser quinze o vint dies que volta.

Aquestes petites coses no arriben. I li dic «petites» perquè vostè també té petites queixes, importants, perquè són de ciutadans, amb tot el meu màxim respecte, però que si ho tinguéssim de valorar tot en la seva justa mesura, crec que no seria amb la que vostè hi ha emprat el to i la contundència.

Moltes gràcies, senyor president.

El president

Gràcies, senyora Montserrat. Passaríem ara la paraula a la portaveu del Grup Parlamentari d'Iniciativa per Catalunya Verds - Esquerra Unida i Alternativa, la senyora Hortènsia Grau.

Hortènsia Grau Juan

Gràcies, president. Síndic, primer, constatar una sorpresa, que de l'apartat cultura i llengua no hi hagi queixes de cultura, perquè la pujada del 21 per cent del sector cultural no és per generar queixes, és per estar enrabiats, tant pels actors, per la gent del sector, com pels que som usuaris, no?, de la cultura. Però, bé, suposo que en l'informe del 2013 ja les trobarem. De llengua, crec que del 0,0 per cent de queixes no val la pena parlar-ne, sent que en els altres apartats tenim uns problemes tan grans.

I parlarem d'educació i recerca, però també d'infància i adolescència de manera més transversal. Miri, jo ja sé que la LEC –que vam aprovar aquí amb el vot en contra del nostre grup– blinda que hi hagi un doble sistema, però això no ha de ser motiu perquè al final el model educatiu que tinguem sigui un model que segregui i que afavoreixi l'educació concertada i l'educació concertada religiosa enfront de la pública. I això és el que ens sembla que està passant.

I, de fet, moltes de les queixes van en aquest sentit: no tenir clar, per exemple..., en els decrets de preinscripció i matrícula no quedar aclarides algunes qüestions que donen puntuació, per exemple, el fet de tenir germans matriculats en el primer cicle d'educació infantil, cosa que només poden tenir les concertades; per tant, ja tenen un privilegi. O quan hem vist com permetien diferents unificacions segons el centre, o sigui, el principi de proximitat es canviava segons que el centre fos públic o concertat, i sempre per afavorir la concertada.

També els augments de ràtio, que, aplicant el *real decreto* de Madrid, s'han aplicat de manera que no faciliten en cap cas aquells instruments que tenia el departament, que tenien els serveis territorials, de deixar uns quants centres amb menys matrícula per després poder repartir de manera equitativa els alumnes amb necessitats educatives especials.

Això també sumat..., i aquí no hi ha hagut queixes, però sabem que n'hi han, que, per exemple, en la pública no puguem tenir el model d'institut escola, que sí que tenim a la concertada. O el drama de les escoles bressol, que hem vist que és un doble drama en el sentit que és un drama que recau sobre l'Administració local, amb qui hi ha hagut una deslleialtat per part del Govern de la Generalitat en el sentit que havia compromès unes partides que els ajuntaments han fet constar en els seus pressuposts i a tir passat aquestes partides s'han vist minvades, amb la qual cosa els ajuntaments han hagut d'apujar les quotes a la família. En alguns casos veig que hi ha alguna queixa a ajuntaments que no han tingut potser la sensibilitat social de fer aquell repartiment que dèiem de terços i han fet recaure sobre les famílies aquest augment.

Però el que està clar és que s'hauria de mantenir aquesta política de terços que feia que la Generalitat assumís un 33 per cent de la plaça; l'ajuntament, un 33; i les famílies, un 33. Com que això no ha sigut així, ens trobem que quantitat de famílies... Bé, no, ens trobem davant la paradoxa que, amb el que ens va costar aconseguir escoles bressol públiques –gràcies a aquella ILP–, ara resulta que moltes d'aquestes escoles bres-

sol públiques han hagut de tancar, mentre veiem com augmenten les línies de zero-tres en les escoles concertades.

Per tant, tenim un problema de zonificació, tenim un problema de ràtios, tenim un problema de planificació escolar, que també és degut al fet que el departament ha invalidat un instrument que teníem i que era força útil, que eren les meses de planificació, en les quals s'asseia l'ajuntament i el departament. Però com que el departament jo crec que no considera els ajuntaments administració educativa, i vulnera els principis del Pacte nacional per l'educació, doncs, *de aquellos barros, estos lodos...*

Per tant, una pregunta molt concreta. Veig que vostè tot això ja ho han fet constar d'alguna manera, però a mi m'agradaria saber què els ha contestat el departament, perquè diu que en algunes coses ha complert. Vull dir, el departament pensa modificar el decret de preinscripció i matrícula? Pensa establir uns criteris clars a cada servei territorial pel que fa a zonificació, pel que fa a puntuació, pel que fa a ràtios? O farem com fins ara, que segons el projecte educatiu del centre es tanca o no es tanca, segons que a la mateixa zona hi hagi una concertada, s'agrupa o no s'agrupa?, amb uns criteris que no són de discrecionalitat, sinó d'arbitrarietat, que és el pitjor que es pot fer en política.

Pel que fa a infància i adolescència, com que entenc que aquest tema serà tractat amb més profunditat a la Comissió d'Infància, només tres temes, o sigui, tres apunts. Ens preocupa moltíssim tota la qüestió de beques de menjador i programes compensatoris, que són els que garanteixen l'accés en igualtat. Però també està clar que tot això, si no va lligat a una política integral, a un sistema integrat de prestacions econòmiques per combatre la pobresa infantil, seran pegats, perquè és que, per exemple –com vostè deia–, dels infants pobres només un 11,6 són beneficiaris de la renda. I, per tant, alumnes que necessiten avui beca de menjador no només són els que tenim comptabilitzats, perquè aquests són els que repetien d'altres anys; és que molts d'aquests ja no entren ni a demanar-la. Per tant, és molt més gran el volum d'alumnes que, com tots sabem..., avui estem tenint nens i nenes a les escoles que ens arriben sense haver fet ni un esmorzar i sense tenir garantit ni un àpat. Per tant, aquí sí que fer un toc d'alerta, però d'emergència –un toc d'emergència.

I sobre els temes de tancaments dels centres de menors, nosaltres també agrair-li aquesta insistència, o sigui, no només que no es tanquin aquests centres, en el fet que no s'han tancat però que s'estan augmentant les ràtios, cosa que posa en risc, per exemple, la qualitat del servei que s'hi presta; això també creiem que vulnera principis de la Convenció dels drets de la infància, però també diu molt poc del nostre Govern.

Per últim –i ja per acabar–, ens agradaria que en totes aquestes queixes, sobretot pel que fa a infància i adolescència –i que es veuran més a bastament a la Comissió d'Infància–, també fóssim capaços, a partir de les seves recomanacions –i torno a dir el mateix que he dit abans–, de poder arribar al Ple a posar-nos d'acord –igual que en altres qüestions ens hem posat d'acord–,

almenys en uns mínims, que vostè per aquí ens dona pistes, eh?, que fóssim capaços de superar aquestes diferències i poder prioritzar aquestes qüestions pel que fa a pobresa infantil, pel que fa a recerca, pel que fa a accés en igualtat de condicions a l'educació.

Moltes gràcies.

El president

Gràcies, senyora Grau. Ara seria el torn del Grup Mixt i el seu portaveu, el senyor David Fernández.

David Fernández i Ramos

Gràcies, president. Breument també, sobre els tres àmbits tractats. I, amb caràcter general, tant a educació com a infància i adolescència, com també a cultura i llengua, donen ganes de dir que tot sistema de poder és un sistema de desigualtat i d'exclusions: digues-me què prioritizes i et diré qui exclous; digues-me qui rescates i et diré qui enfonses, no?

Ho dic perquè en l'àmbit d'educació, i quan s'han comentat àmbits..., en tots els àmbits, eh?, d'ajuts, de beques, de ràtios, de retallades per dalt i retallades per baix, i del drama que avui es viu en moltes escoles de barris perifèrics, de les classes populars, on la deixadesa o el fet d'abandonar el menjador escolar és una realitat colpidora... No em puc estendre, però sí que aniria al nivell dels *levellers* britànics, de dir que si es tracta d'igualar i de democratitzar, aquest país ha tingut una sort que ha sigut l'escola pública, que ha sigut l'element que més ha democratitzat i ha igualat, o ha avançat en la igualtat, la nostra societat.

Altres portaveus d'altres grups han dit –ja sé que és una opinió subjectiva, pròpia, nostra– que era un risc, que era una amenaça, i el nostre parer és que no és un risc ni una amenaça, és una realitat: hi ha gent exclosa, hi ha gent empobrida, hi ha nens i nenes que no dinen. Vull dir, no és que hi hagi un risc de..., és que ja estem enmig del drama i enmig de la injustícia.

Passa el mateix una mica en l'àmbit universitari quan es parlava també de beques. Ara fa cinc o sis anys, quan el moviment estudiantil i el professorat crític qüestionava Bolonya, tots eren uns forassenyats i estaven fora de marge. Avui, els màxims impulsors –entre ells algun rector– ja han anunciat que Bolonya és un fracàs, que la mercantilització de l'ensenyament superior va directament proporcionada a l'elitisme de l'ensenyament. I aquí ja no hi ha Erasmus, aquí hi ha «exilius», perquè la gent jove marxa. Aquest és el nou programa de vida del jovent d'aquest país.

No a servir cafès, com deia el conseller Mena, perquè la gent que marxa està àmpliament capacitada i àmpliament formada. Ho deia una persona com Martha Nussbaum –que és liberal–, que deia que vincular educació i mercat era un atemptat a la formació universal i universalista.

Per tant, compartim la preocupació en l'àmbit de les retallades. No del risc, perquè no està en risc el dret a l'educació, sinó que s'està vulnerant i s'està violant avui en una societat que avança... Abans sempre es

parlava de la societat dels dos terços; ara, segurament, són dos terços molt més aguditzats, hi ha un terç que està en permanent situació d'exclusió.

I, en tot cas, això també ens remet al segon àmbit d'intervenció, que era el de la infància i adolescència. En aquest grup voldria fer un record especial, més enllà de la política institucional, també hi ha l'acció política i col·lectiva, comunitària, i, per tant, parlant d'infància i adolescència, aquest país mereix reconèixer moltes persones, i significada en una, que és el Joan Garcia, vicepresident de la Federació d'Associacions de Veïns de Barcelona, que ja va morir fa uns quants anys, però que va ser aquella persona que va començar a connectar, sota els ponts, amb els infants que venien de Tànger, no?, de la cornisa del Magrib i del Màixriq, i que es va començar a preocupar per ells, i va començar a demanar que l'ajuntament s'activés amb els menors desemparats.

També ens preocupa moltíssim, com ha dit també la senyora Maria Jesús Larios, el canvi de prioritat, que es doni publicitat molt més..., abans era la intervenció comunitària, ara ja és, gairebé, la reclusió de menors, i el risc obvi que avancem cap a polítiques de final de canonada, i fins i tot d'una caritat que humilia contra una solidaritat que sempre ajuda. Per tant, que es premi la reclusió enfront de la intervenció, amb una lògica general, que és que l'estat social s'està substituint perillosament per l'estat penal.

I, finalment, respecte a l'àmbit de cultura i llengua, diríem que hi ha un conflicte d'arrel a l'hora d'atendre l'actual ordenament jurídic, que és que a l'Administració de justícia els funcionaris que han d'atendre una societat legalment bilingüe són monolingües. I això passa a l'Administració de justícia, on no hi ha bilingüisme, hi ha diglòssia. I això s'ha de reivindicar, que el català no pot ser un mèrit, ha de ser un requisit; un funcionari ha d'estar en condicions d'atendre qualsevol administrat –diguem-ho així– en les dues llengües. I, a més, quan hi ha moltíssims recursos, tenen assessors lingüístics, tenen programes de traducció, tenen assessors... És a dir, estan amb una disposició de recursos que el problema és de voluntat política, i amb la vènia, a vegades, colonial, no?

I respecte... Això, que és curiós que en l'àmbit de la justícia..., en una situació de diglòssia real en molts àmbits la llengua minoritzada, òbviament, ha de ser protegida. Aquest és el parer d'aquest grup.

I ja per acabar, molt breument, i encara que excedeixi els límits d'aquesta intervenció, m'agradaria dir-li a la senyora Dolors Montserrat que hi ha hagut visites als CIE, efectivament, algunes maquillades, perquè això és com visitar Guantánamo i no visitar la gent que hi està internada, i a vegades també hi ha desigualtat amb les visites. Hi ha una persona que va visitar el CIE a la Zona Franca i que mai més en va sortir, que és Idrissa Diallo. I qui té poder mai ha dit aquest nom en públic ni en cap parlament: Idrissa Diallo, una persona de vint-i-un anys que va marxar del seu país per buscar una vida millor, i va sortir cadàver del centre de la Zona Franca. També es mereix, sens dubte, la nostra estima i el nostre respecte de l'altra història.

I respecte a una intervenció que ha fet la senyora Segú, i que enllaça directament amb el que planteja el síndic de les línies vermelles que s'estan travessant respecte a la cohesió social i els fonaments democràtics de la nostra societat... Senyora Segú, perquè es va fer la reforma de pagar primer els bancs es tanquen escoles; i tant, perquè vam prioritzar salvar bancs abans de salvar les persones. Aquesta és la termodinàmica de les desigualtats socials, aquí i a tot el sud d'Europa.

I, finalment, tinc un dubte. És una pregunta retòrica, potser és un sil·logisme aristotèlic, que és: tota la justiciabilitat que aquest informe conté, que no és cap programa polític, és una fotografia del país, de les desigualtats i de les injustícies i arbitriats que es cometien, qui la rescabala? Qui rescabala el dret a l'habitatge, que fa trenta-quatre anys que és legal? Qui el fa justiciable? Qui el garanteix? I no li ho pregunto al síndic, eh?, crec que li ho pregunto a la resta de formacions polítiques, que retenen el poder polític formal en aquest país. Però mentre la prioritat sigui pagar Abertis a final de mes, hi haurà molta gent que no tindrà la seva beca a final de cada setmana.

Gràcies, i disculpeu les molèsties, perquè he de marxar.

El president

Gràcies, senyor Fernàndez. Passaríem a l'últim torn, que és el del Grup Parlamentari de Convergència i Unió; té la paraula la portaveu, la senyora Annabel Marcos.

Annabel Marcos i Vilar

Moltes gràcies, president. Intentaré ara ser més breu en la meua intervenció, però hi han uns punts que no puc obviar.

Quant al tema de les beques universitàries, s'ha dit..., el tema de les beques, realment, de la dilació en els pagaments. Una dada que va posar en coneixement el mes de gener d'aquest any, el síndic, va ser –i simplement per fer menció d'una dada que crec que és important– que és que el mes de desembre de l'any passat, de l'any 2012, es va fer el pagament contra l'ingrés que arribava des de Madrid a primers de gener de 2013. Per tant, es va avançar un mes, fet que va permetre, en aquest cas, que els beneficiaris de les beques poguessin cobrar abans que arribés la liquiditat per part del ministeri, que és a qui li correspon en aquest cas i qui té la competència per poder pagar les beques.

En aquesta línia, dir que la Generalitat de Catalunya ja reclamava el traspàs de les beques des de l'any 2011, ja l'està reclamant, i està reclamant els recursos també associats al Ministeri d'Educació, però encara no ens n'hem sortit.

En paral·lel també s'ha fet el desplegament del primer fons de beques pròpies de la Generalitat de Catalunya, i podem donar com a dades, a nivell simplement d'exemple, les beques d'equitat, que van suposar, l'any 2011, 1,4 milions d'euros i, l'any 2012, 35 milions d'euros. I a nivell actual de matrícula d'universitat pú-

blica, dir que l'alumnat el que fa és una aportació d'un 14 per cent als centres públics, envers el 83 per cent, que en fa aportació la Generalitat, i un 3 per cent, que és aportació de l'Estat espanyol.

Jo, en resposta, no per al·lusions, però perquè sí que em sentia alludida, a la diputada Dolors Montserrat, li diria que si ens paguessin des de Madrid el Fons de competitivitat, la disposició addicional tercera i tota la sèrie de deutes que tenen envers Catalunya, envers el nostre país, si al límit de dèficit hi hagués una flexibilitat per part del Govern del PP, i en lloc de ser un 0,7 per cent, que ens toca ara, o que ens tocarà aguantar ara, poguéssim passar a un 1,5 o a un 2,3, de ben segur –de ben segur– que podríem pagar totes les beques i que no ens trobaríem amb problemes de liquiditat ni amb problemes com els que ens estem trobant en infància i en temes de pobresa infantil.

I enllaçant amb això, no puc obviar tampoc el tema que comentava el diputat Josep Andreu –i que em permeti que faci una matisació–, em sembla que el síndic, quan ens ha parlat de les queixes que hi ha hagut als ajuntaments per escrits en castellà..., el cent per cent d'ajuntaments han respost i han donat resposta positiva fent escrits en català –i, si no, em rectificaria, síndic– i, en canvi, quan estem parlant de la delegació de Govern a Catalunya, no ha respost, la resposta és zero.

Llugo això amb el tema de..., i que crec –això era un parèntesi, un inici– que li podem donar més importància, que és el tema de la infància i adolescència. Com bé deien, això requeriria un monogràfic –parlar d'infància i adolescència–, perquè realment són moltes coses a dir i hi han moltes coses a parlar. Però jo, quant al que comentàvem, quant a les pensions i les prestacions dels menors tutelars, ben bé..., ha comentat la senyora Larios que existeix una llei, la 14/2010, de 27 de maig, sobre els drets i oportunitats en la infància i en l'adolescència, i em remeto a la disposició addicional tercera que ha comentat. Realment la instrucció que va ser dictada pel director general de l'Atenció a la Infància i Adolescència i per la directora de l'Institut Català d'Acolliment i Adopció té com a únic objectiu donar compliment a aquesta disposició addicional setena, i el que pretén és establir el circuit de gestió de les prestacions de les quals són beneficiaris els infants o els adolescents que estan sota tutela o sota guarda per una entitat tutelar.

En tot cas, jo el que diria i remarcaria aquí és el gran paper que fan els departaments de la DGAIA; des d'aquí un agraïment per la feina i la tasca que fan, és molt important, administren correctament tots els recursos existents, són els que reben les pensions i les prestacions de les quals són beneficiaris els menors, escolten els menors i els informen sobre aquestes gestions dels recursos que tenen, reten comptes als joves quan són extutelats, quan ja passen de la situació de tutela, i, per tant, en tot moment parlen del que és la seva gestió patrimonial que han tingut.

Per exhaurir el temps parlaria molt més, però demanaria fer una altra sessió sobre infància i adolescència.

Gràcies.

El president

Gràcies, senyora Marcos; gràcies, especialment, per haver-se cenyit tant al temps. Passaria ara la paraula al síndic perquè pugui respondre a aquestes intervencions. (*Veus de fons.*) D'acord. Em demanen un petit recés per poder parlar amb el seu equip. Si els sembla, tres, quatre minuts, i tornarem per a aquestes intervencions.

Gràcies.

La sessió se suspèn a un quart de vuit del vespre i un minut i es reprèn a un quart de vuit i dotze minuts.

El president

Bé, tornem a iniciar la sessió. El síndic té la paraula.

El síndic de greuges

Gràcies. Lamento que la diputada Hortènsia Grau no hi sigui, perquè volia dir-li que al Ple..., no és qüestió del síndic què és el que es pot portar al Ple. Al Ple espero que en aquest cas l'informe anual hi vagi, com a tal, però si vostès, els grups parlamentaris, volen extreure'n alguna moció, algun acord, etcètera, com en el seu dia es va fer amb l'informe que els vaig presentar sobre els sense llar, que vostès van decidir, o els seus predecessors, presentar per unanimitat totes les recomanacions com a moció, em semblaria molt bé, però no crec que es puguin presentar, ni molt menys, totes les recomanacions d'aquest informe, però sí que és un tema que vostès han de destriar què és el que es pot elevar al Ple.

Pel que fa a educació, nosaltres hem detectat un parell de queixes sobre el tema d'Erasmus, però sí que hem detectat una mala gestió en general d'algunes qüestions que afecten el finançament d'educació quant a beques; pot ser per dilació de transferències per part del Govern central, o per prioritització de les partides transferides abans de les beques a inversions diferents.

Tenim una resposta de fa molt poc sobre el que plantejem nosaltres a l'informe al respecte, però queda aquesta, diguem-ne, cordial contradicció entre el que ens ha explicat la diputada de Convergència i Unió i el que ens comunica el departament; hi ha un cert decalatge al respecte. El que sí que veiem és que molt sovint són qüestions que es resolen el mes de març, quan ja es porta molt de curs en marxa. I, per tant, fins i tot en aquesta sessió caldria diferenciar entre el que és la resolució i el que és el cobrament, perquè hom pugui fer previsions sobre si en pot disposar o no en pot disposar. Especialment, veiem problemes de gestió en el que afecta els cicles formatius.

I pel que fa a la normativa, fa un any i mig que se'ns ha dit que s'està elaborant el decret d'admissió, se'ns diu que és imminent que surti, però fa un any i mig que se'ns diu que s'està elaborant.

Crec que l'informe subratlla amb molt d'èmfasi quelcom que des del síndic anirem reiterant amb molts exemples, que és el principi més gruixut, que és el d'i-

gualtat d'oportunitats, que està en la base de la construcció real d'una societat, i que l'hauríem de protegir.

No em puc entretenir en el tema de pobresa infantil. Aquí –ho ha dit la senyora Montserrat–, fa molts mesos vam entrar a la cambra un informe, tenim ja data, 9 d'abril, per ser debatut a la Comissió de la Infància, però ara cauríem en la temptació de començar-los a llegir recomanacions que es fan en aquell informe.

Anem advertint sobre el perill de tancar centres o de reduir centres de justícia juvenil i de menors. Can Llupià –que potser vostès l'han visitat– s'està preparant per a un amuntegament de personal, i això voldrà dir..., potser funcionalment voldrà dir tenir-ho tot pensat. No és el millor, per dir-ho suaument, no és allò òptim per tractar un problema que al seu dia, quan es va encetar a Catalunya, era pioner a molts llocs d'Europa. Som conscients de la crisi, de les retallades presupostàries, però allò de la línia de flotació està aquí, són aquestes polítiques que assenyalen. No parlem de la universalització de no sé quin servei, o de l'altre, són aquells punts que haurien de ser senyals d'alerta que no hauríem de traspasar. Tant de bo m'equivoqui, eh?, però ens temem que el que estem veient que s'està preparant per solucionar el que es deixa a Montilivi o a altres llocs i es porta cap a Llupià no signifiqui que realment massifiquem, passant molts límits del que és un tractament de qualitat d'un problema tan complicat com aquest, i que, per tant, traspassem aquesta línia de flotació.

Nosaltres continuem opinant que els centres d'internament d'estrangeria són un anacronisme, i continuem demanant-ne informació. Entre altres coses, perquè el síndic en rep informacions, i no pot fer altra cosa que demanar contrastar-la, no la guardarem en un calaix. I fins ara ens ha fet la impressió que trametre-la a la delegació del Govern era com guardar-la en un calaix. Li diré, senyora Montserrat, que fins i tot nosaltres tenim una esplèndida relació amb caps d'unitat sobre el tema, que quasi d'estranguis aconseguim la relació, i no la tenim amb qui l'hauria de facilitar, en un sentit transparent, fins i tot per compliment de les lleis de Catalunya.

Miri, el Síndic de Greuges de València va entrar al CIE de València, el va visitar i el va inspeccionar. És que som diferents? És que tenim... El règim autonòmic és igual, si m'ho permet, amb una major extensió competencial a Catalunya, i, a més, amb una praxi, des del moment en què aquí es va aconseguir –va ser un mèrit del president Pujol–, als centres d'internament en general; doncs, tenim un cúmul de... No vull dir que en tenim més que València, però la pregunta que jo vaig fer al seu dia al ministre –al ministre– i a la delegada del Govern és: «Hi podem anar, com s'ha fet allà?» I se'ns va dir: «Sí.» I després es van fer no sé quantes marxades endarrere, fins a aquella visita, que jo no exagero quan dic: «Va ser un autèntic xou, de portar quaranta periodistes a visitar el centre i tancar en un pati tots els interns, rodejats de policia nacional, perquè no poguessin parlar amb els periodistes.» Nacions Unides diu: «Qualsevol visita a un centre de privació de llibertat ha de ser sense avisar i sense límits; si no, no val.» És que és elemental. Si ara jo et truco i dic: «Escol-

ta'm, comissaria de no sé on, demà vindré.» Em pot passar com quan jo era diputat i visitava algunes presons, que m'havia arribat a trobar un pintor que sortia de la presó, i alguns dels interns em deien: «Vine sovint, perquè ens ho netegen quan vénis.» O sigui, no és un acudit, no és una anècdota.

Els protocols més madurs per anar a veure de debò centres de privació de llibertat diuen, com estem fent..., com l'Autoritat Catalana de Prevenció de la Tortura, malgrat que a un alcalde en concret de Catalunya li va agafar un marrameu, anar-hi sense avisar, però no sense avisar per agafar ningú per sorpresa, a veure com..., no, per fer la visita seriosa i rigorosa, i de la forma més aleatòria possible, perquè un dia anem aquí, l'endemà deixi'ns anar allà... Però, és clar, centre d'internament d'estrangers només n'hi ha un a tot Catalunya. I és en aquest sentit que nosaltres plantejàvem les dificultats quan ens arribaven queixes molt –molt– serioses.

Miri, senyora Montserrat, nosaltres –i li parlo amb la mateixa cordialitat amb què vostè m'ha parlat– intentem i intento que mai ningú pugui dir que actuem per colors polítics. Al seu dia jo vaig criticar, des d'una recomanació del síndic, l'actuació desproporcionada, al meu entendre, dels Mossos d'Esquadra a la plaça Catalunya. El conseller d'Interior era el senyor Felip Puig. I se'm va dir: «Ja hi som, quan hi havia el tripartit el síndic no s'atrevia...» Quan hi havia el tripartit, i els Mossos d'Esquadra van entrar al rectorat de la Universitat de Barcelona i van desallotjar el rectorat, hi ha una resolució del síndic duríssima per la desproporció de l'ús de la força pels Mossos d'Esquadra, per la manca d'identificació de les Brimo que hi van entrar, i per la manca de política de mediació amb els que estaven allà tancats. I com que tot això està aquí, en els informes i en tots els documents que vostès tenen, és tan fàcil de comprovar com jo ho estic ara afirmant en aquesta comissió.

I, en la mateixa línia, li diré que fa uns quants exercicis vaig dir en el Ple del Parlament que hi havia un cas de flagrant manca de col·laboració amb el Síndic de Greuges de Catalunya –un–: l'Administració menys col·laboradora, i vaig declarar l'Administració menys col·laboradora a Joan Rangel, delegat del Govern a Catalunya, exsecretari general de l'organització del PSC, i exalcalde de Caldes d'Estrac. Siguí en el futur el delegat del partit ics o zeta, si continuem amb aquest problema –i servidor és síndic–, amb la mateixa tranquil·litat el continuaré plantejant.

(*Veus de fons.*) Sí, sí..., jo de vegades em pot..., la fortalesa de l'argumentació pot fer dirigir altres coses, però com que està escrit... I, per tant, de la mateixa forma que ens podem repassar a fons aquest informe, si ens repassem a fons el del 2010, hi han pàgines i pàgines... És l'única vegada que jo he demanat empara al Parlament –l'única. Per tant, no és que María de los Llanos de Luna posi neguitós el síndic pel que fa ara, no és la delegació del Govern actual; el 2010, en el Ple del Parlament, i amb una relació extensíssima al respecte, i demanant empara, que no ho he fet mai més, al Ple del Parlament, vaig plantejar aquest tema.

I, per últim, sobre el tema de la llengua els torno a dir –i m'ho sentiran a dir mentre no em demostrí ningú el contrari– que tenim un règim lingüístic exquisit a Catalunya, i és un tresor a preservar. I no ho diu el síndic, ho diu el Consell d'Europa, que aporta constantment l'exemple de Catalunya. Miri, d'aquí a poques setmanes jo he d'anar a Dublín, convidat, on hi han els comissaris lingüístics de pràcticament totes les democràcies del món, perquè volen tornar a sentir com s'expressa a Catalunya això, com un exemple a perllongar. Hi ha una gran cultura de convivència que és mèrit de tots; ningú se la pot apropiari aquesta cultura de convivència a Catalunya.

I jo no estaria d'acord que això és un tema, val a dir, que el podem passar ràpid perquè estem en època de crisi; és un tema importantíssim. Els recordo que a Brussel·les –la capital d'Europa– van a bufetades físiques –físiques– per raons de llengua, flamencs i valons. I és una ciutat ben madura i ben democràtica, i té la capitalitat d'Europa. I joestic molt orgullós que al nostre país l'almogàver de torn o l'espanyolista de torn que exagera el que sigui són anècdotes tan anècdotes que ni aquí apareixen, ni apareixen en els informes del Defensor del Pueblo, ni enlloc. I això hauria de ser per a tots nosaltres un gran mèrit.

I, com s'ha dit aquí, els ho torno a subratllar, les queixes que hem rebut sobre ajuntaments de Catalunya s'han resolt al cent per cent. Algunes amb reticències, eh?, senyor Andreu, en algunes hi hem hagut d'insistir, en una molt en concret, però s'han resolt, totes. Ningú que ha acudit al síndic per demanar documentació en una o altra llengua –que bàsicament és quan no l'aconsegueixen en castellà– no ha obtingut una resposta absolutament satisfactòria.

I el que intentem fer des del síndic, i ho hem provat amb alguns comandaments de les forces d'ordre públic, i he de dir que l'actual comandant superior de la Guàrdia Civil a Catalunya és una persona intel·ligent i comprensiva amb el tema, és que s'ensenyi als que vénen de fora de Catalunya per primera vegada aquí –potser a vegades per passar-hi molt poc temps–..., que sàpiguen que aquí hi han dues llengües, i que no poden obligar ningú a parlar una de les dues llengües. Fins i tot, si un número de la força de l'ordre públic diu: «Perdone, no

le entiendo», tothom hauria de ser el primer a dir: «Escolti, no s'amoïni», i explicar-li-ho. El que no és admissible, en una o altra llengua, siguin camioners o siguin persones del carrer, que se'ls digui: «Parli'm en aquesta llengua.» Això és el que el nostre ordenament ha de foragitar, i ho té ben foragitat, perquè la prova és, ho torno a dir, com hem reconegut tots, les escasses vegades que ens arriba.

Però quan ens arriba de la força d'ordre públic, com que té el monopoli de la força, hauríem de ser encara molt més sensibles. Perquè és molt diferent que a mi un cambrer en un bar em digui, quan jo li dic: «–Un cafè amb llet. –No lo entiendo.» I ja li faig la pedagogia: «Escolta'm, jo no et demano que...» Però és molt diferent que a un ciutadà qualsevol de Catalunya li ho digui algú que porta una arma a la cintura, perquè vol dir que és una persona que té l'encàrrec constitucional, necessari i noble, del monopoli de la força, perquè encara haurien de ser molt més sensibles en aquestes situacions.

I li puc dir que comandaments en els cossos de seguretat tenen aquesta sensibilitat, i ens falta anar-la estenent perquè això no passi, senzillament, perquè aquí intentem que hi hagi un moment en què la comprensió arribi a tot arreu, o sigui absolutament anècdota.

Gràcies, president.

El president

Molt bé, moltes gràcies, síndic, per aquesta presentació de la primera part de l'informe anual.

Els emplaço dilluns que ve, a la mateixa hora, a les quatre, a fer la segona part, els blocs 3 i 4. Parlarem oportunament amb els portaveus per revisar l'estructura de la comissió, dilluns que ve, per intentar, doncs, ser més sintètics, eh?

En tot cas, tornar a agrair al síndic i al seu equip la compareixença, i ens retrobarem dilluns que ve.

Gràcies.

La sessió s'aixeca a dos quarts de vuit del vespre i deu minuts.