

DIARI DE SESSIONS

DEL PARLAMENT DE CATALUNYA



X legislatura
Quart període

Sèrie C - Número 369
17 de març de 2014

Comissió del Síndic de Greuges

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

Sessió núm. 6

SUMARI

Informe

del Síndic de Greuges al Parlament corresponent al 2013
(tram. 360-00011/10) 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: Mallol Traductors Associats · Imprès al Parlament
ISSN: 0213-7976 (general), 0213-7992 (sèrie C) · DL: B-3.468-1982 · www.parlament.cat

SESSIÓ NÚM. 6

La sessió s'obre a les quatre de la tarda i cinc minuts. Presideix Roger Torrent i Ramió, acompanyat del vicepresident, Juli Fernandez Iruela; del secretari, Joan Maria Sardà i Padrell, i de la secretària en funcions, Anna Figueras i Ibàñez. Assisteix la Mesa el lletrat Francesc Pau i Vall.

Hi són presents els diputats Xavier Crespo i Llobet, Annabel Marcos i Vilar, Àngels Ponsa i Roca, Joan Recasens i Guinot i Maria Dolors Rovirola i Coromí, pel G. P. de Convergència i Unió; Josep Cosconera Carabassa, pel G. P. d'Esquerra Republicana de Catalunya; Marina Geli i Fàbrega i Núria Segú Ferré, pel G. P. Socialista; Alicia Alegret Martí, pel G. P. del Partit Popular de Catalunya; Lorena Vicioso Adria, pel G. P. d'Iniciativa per Catalunya Verds - Esquerra Unida i Alternativa, i Carmen de Rivera i Pla, pel G. P. de Ciutadans.

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

ORDRE DEL DIA DE LA CONVOCATÒRIA

Punt únic: Informe del Síndic de Greuges al Parlament corresponent al 2013 (tram. 360-00011/10). Síndic de Greuges. Presentació de l'informe (informe: BOPC 263, 3).

El president

Donaríem inici a aquesta sessió de la Comissió del Síndic de Greuges.

Agrair abans, com sempre, la presència evidentment del síndic de greuges, del senyor Jordi Sánchez –l'adjunt general–, i la senyora Maria Jesús Larios, i de tot l'equip del Síndic de Greuges que avui ens acompanya.

Informe

del Síndic de Greuges al Parlament
corresponent al 2013 (tram. 360-00011/10)

Presentarem avui l'informe anual corresponent a l'exercici del 2013, amb una intervenció inicial per part del síndic –hem calculat, doncs, aproximadament entre mitja hora i tres quarts. I després hi hauria un torn per a cada un dels grups, que també serà a l'entorn d'uns cinc minuts per grup, més o menys –intentarem ser flexibles–, per després tornar al torn de rèplica per part del síndic de greuges.

Per tant, sense res més, donaria la paraula al síndic perquè pugui fer aquesta exposició de l'informe anual 2013.

Gràcies.

El síndic de greuges (Rafael Ribó i Massó)

Gràcies, president. A banda dels adjunts, m'acompanyen en aquesta compareixença els tres directors que configuren el consell de direcció, junt amb els adjunts

i amb mi mateix: el senyor Vendrell, director de Consum i Territori; la senyora Molinas, la gerent del síndic, i la senyora Judith Macaya, directora de gabinet. I els assessors i les assessores Pilar Busquiel, Pilar Prims, Rosé Solé, Elisenda Padrós, Dani Ruiz, Eugeni Castelló, Mar Aldeano, Àngels Gayoso, Mar Torrecillas i Bernat Albaigés.

Voldria, de bell antuvi, proposar-los un canvi per al debat dels informes, en general, i, en concret, dels informes anuals per a l'any 2014. Deuen haver vist que en aquesta compareixença hem demanat explícitament que no féssim quatre sessions com havíem fet altres anys, dues un dia i dues un altre dia, i que les dividíem per temàtiques. Creiem que és molt més àgil i funcional el que hem començat a practicar, i per això els anuncio que és un intent de canvi de metodologia: que els anem presentant informes sobre aspectes parcials i sectorials durant tot el curs parlamentari, i que l'informe final, ja sigui el del Síndic en tota la seva activitat, ja sigui el de la infància –que veurem d'aquí a unes setmanes la Comissió d'Infància–, ja sigui el del mecanisme de la tortura, fos el resum de tots ells, havent pogut discutir molt més a fons i durant un calendari més proper als esdeveniments cadascun dels informes parcials.

Concentrant, doncs, en una relativament breu intervenció l'informe de 2013, avui els vull parlar de les dades d'aquest informe, de l'emergència –com vostres ja saben, com hem anat dient– de les temàtiques socials per damunt de qualsevol altra temàtica, i un apartat sobre aspectes importants de drets i llibertats.

Què diu aquest informe pel que fa a les dades? Un destacat que fa cinc anys que anunciem: es van incrementant les queixes en l'àmbit social. Ho vàrem advertir el 2009 i ho hem anat dient fins aquest any 2013. I subratllo que ho vàrem advertir amb unes majories parlamentàries i ho reiterem amb altres majories parlamentàries.

Conseqüència de la crisi econòmica o de l'impacte de com es disminueixen pressupostos per a polítiques socials, podem dir, sense que ningú s'esveri, que s'han anat erosionant aspectes importants dels drets socials. Podríem parlar, i l'informe en parla –com els anteriors també–, d'aspectes que afecten la poca coordinació entre el Govern espanyol i el Govern català. Podríem parlar d'aspectes que afecten legislacions no prou curoses amb els drets socials. Podríem parlar de disminucions pressupostàries. I podríem parlar d'aspectes mal gestionats.

Recordin, per exemple, que s'ha suprimit la renda bàsica d'emancipació. Recordin, per exemple, que hi ha hagut decrets, reials decrets, al nostre entendre lesius en temes importants de salut; que hi ha hagut una deriva –després m'hi entretindrè– no pas positiva en l'autonomia personal, coneguda com a «dependència»; que hi ha hagut reaccions de vegades molt positives i protagonistes de moviments i col·lectius socials que fins i tot han arribat a substituir l'acció pública, i que hi ha hagut casos flagrants, que encara estan per resoldre del tot, que afecten també la temàtica social, amb la seva complexitat de competències i responsabilitats, com són els dels desnonaments o els de les preferents.

Si miren l'evolució de les queixes i actuacions d'ofici tramitades pel síndic des del 2010 fins al 2013, veuran que arribem al 39-40 per cent de queixes sobre aquesta dimensió social. Hi pot haver alguna variació per a algunes de les columnes que tenen als quadres, com per exemple la punta forta del PIRMI el 2011, que ha inflexionat una mica a la baixa però continua estant també molt amunt.

Segona característica gruixuda de les dades: anem solucionant cada vegada més problemes. I utilitzo «anem», com a primera persona del plural, per implicar les administracions, les empreses privades que donen serveis d'interès general i el Síndic. Que quedi clar: cada vegada hi ha més col·laboració entre els poders públics o els privats que donen serveis públics i la institució Síndic de Greuges. Enguany podem assenyalar que hi ha un 98 per cent dels casos on la resposta ha estat acceptar totalment o parcialment les recomanacions que ha fet el síndic. Només en un 2 per cent no són acceptades pels poders públics, i això dona que hi ha hagut un increment en la solució real de problemes.

Ens pregunten sovint, no pas en aquesta casa, però quan anem a parlar per barris i territoris de Catalunya, com a quan..., quan els donen la raó, després es tradueix en fets i canvis. Doncs bé, si miren la gràfica de solució a queixes tramitades durant el 2013 –queixes i actuacions d'ofici–, veuran que es resol el tema a l'inici que intervenim en un 57 per cent dels casos, es compleix totalment el que diem en un 41,7 per cent dels casos, es compleix parcialment en un 20 per cent dels casos i s'incompleix en un 0 per cent i escaig dels casos. Hi ha un sol exemple de no-acceptació, i per tant no-compliment, en tot aquest any.

Aquest compliment, ho torno a dir, ens ha de fer valorar molt el grau de col·laboració en cada cas i en general. Els podria avorrir donant exemples de nous mètodes que estem practicant en conselleries, en poder local, en empreses, per millorar la solució dels problemes no pas de vostès, ni de les administracions, ni de nosaltres, sinó de la gent que s'adreça al Síndic de Greuges. Tenim un mecanisme que fa dos anys vam posar en marxa per seguir l'efectivitat de les acceptacions i de les resolucions, i enguany donem aquest percentatge tan elevat que mostra, ho torno a dir, la bona col·laboració.

Això també explica que s'incrementi la confiança que tenen les persones, no només els ciutadans, per adreçar-se al síndic. L'evolució de les queixes i les actuacions d'ofici continua a l'alça: han augmentat un 10 per cent respecte a anys anteriors. Vol dir que hi ha més gent que confia la defensa dels seus drets presentant la seva queixa. És un acte democràtic, nítid, transparent i valent. Hi ha gent que encara no s'atreveix a presentar la seva queixa al síndic: per por, perquè s'imagina represàlies, per desconeixement exactament del mecanisme. Però jo vull tornar a felicitar la gent que ho fa, perquè no solament exposa un problema que no sempre és d'aquella persona o d'aquella entitat, sinó que a més, com a continuïtat i conseqüència d'aquesta presentació, podem resoldre el problema de molta més gent. Hem de dir que, en aquest sentit, en un 30,3 per cent de les queixes i actuacions que hem acabat el

2013 no hem apreciat cap irregularitat; per tant, hi ha hagut bona administració, directament parlant, d'allò que se'ns ha presentat.

Hem de dir que si sumem tota la gent que s'ha adreçat al síndic pels diversos camins, ens hem relacionat, l'any 2013, amb 38.374 persones, amb un increment també continuat durant els darrers anys.

I, com ens mana la llei –i com creiem que és oportú dir-ho–, podem assenyalar, i ho tenen també a l'informe, en quina característica de gènere hi ha l'evolució de la gent que ens presenta les seves problemàtiques. Curiosament, veuran que hi ha una majoria aproximada d'un 60 per cent d'homes sobre dones, excepte en un sol camp: polítiques socials, on hi ha una majoria..., un 55 per cent de dones sobre homes. És segurament bastant explicable com a persones que viuen de més a prop la problemàtica de la crisi –estic parlant de polítiques socials en el seu conjunt, no estic parlant només de serveis socials–, i segurament com a aquest doble rol que tenen les dones, que no apreciem prou els homes ni els poders públics, d'una doble càrrega de responsabilitat en la convivència en la nostra societat.

Tenen també en aquest apartat estadístic el temps de tramitació de les queixes. Estem encara en un temps massa llarg, i aquesta és una crítica que jo faig al síndic de greuges, que me la faig a mi mateix: triguem 121 dies per acabar de resoldre des que se'ns presenta el problema fins al final del problema, com a mitjana. Una consulta la podem resoldre en un dia o en un dia i mig; una queixa, no. N'hi han que es resolen en qüestió de setmanes, i n'hi han que s'allargassen més del que acabo de dir. Val a dir que ens podríem fixar en quant de temps la queixa està en el síndic i quant està a l'Administració; no em serveix ara d'exemple, perquè vull continuar autocríticant-me i responsabilitzant-me, perquè també tinc mecanismes com pressionar les administracions perquè no es gronxin ni s'adormin. És responsabilitat del síndic, no cal que hi donem més voltes, malgrat que a les estadístiques puguin veure quant s'allargassen.

Però, com que és responsabilitat del síndic, els anuncio que donarem un tomb més de cargol en dues línies importants perquè l'any que ve els pugui anunciar una reducció important del temps. Primer: demanem i –ho dic molt «carinyosament»– exigim a totes les administracions i empreses persones de contacte a tots els nivells, relació directa a múltiples nivells, per no caure en aquella burocràcia «decimonònica» d'enviar cap amunt el tema, passar-lo per dalt, baixar-lo graó a graó i esperar la resposta, que torni cap amunt, passi per dalt i torni cap avall.

Recordin un cas flagrant, que el cito a tall d'exemple, el més flagrant que jo he viscut com a síndic: el cas Alba, quan tothom havia actuat correctament, i tot allò que s'havia dit des de trinxera no s'havia tingut en compte, o havia trigat molt a arribar a dalt. I va donar aquell període de temps on es van poder produir totes les coses que es van produir que van donar lloc a una resposta molt positiva per part de tots quan vàrem elaborar els protocols.

La segona cosa que plantejo per a enguany: un pas més en la informatització de les administracions. El

síndic es pot relacionar per via informàtica des de fa més d'un any amb tothom. Ja ho fem amb algunes administracions; hem fet algun experiment també amb les més grosses, però estem lluny. Ja no els demano –que ja els ho demanaré– el que diu la Llei del síndic, que tinguem accés telemàtic als fons de dades per encara anar més ràpids. Ja vindrà, aquest estadi; abans n'hi hauria prou que, de debò, l'Ecat o qualsevol altre instrument funcionés amb la mateixa rapidesa que el que els parla aquest vespre, que segurament anirà fins a la Universitat de Stanford a buscar una informació que li interessa i la tindrà en qüestió de segons. Tecnològicament no hi ha cap problema. Som el Síndic de Greuges, sabem a què estem obligats, sabem la confidencialitat, però l'accés tecnològic hauria de ser facilitat al màxim.

Veuran també, en aquest apartat estadístic, d'on vénen i d'on provenen les problemàtiques que arriben al síndic. Saben que ara ja hem incrementat a un tercer dia a la setmana el fet que els equips del síndic es desplacin per tot el territori de Catalunya. Hem dit moltes vegades, i ho repeteixo, que res substitueix la proximitat; al síndic hom s'hi pot adreçar, i perdonin la publicitat, per terra, mar i aire, per tots els canals oberts, i si en saben algun més, si us plau ens ho diuen. I els ho diu, els ho comenta una persona que és bastant ignorant amb els *hashtags* i tuits i *trending* i totes aquestes coses; explorem tot el que calgui –la proximitat, la primera de totes. I veuran en aquest mapa com està avui per Catalunya la situació respecte a l'aproximació al síndic.

Deia que, en segon lloc, m'interessava comentar-los aquest increment constant de temàtica social. Què més voldria, el que els parla, que dir-los: «Les queixes han baixat» i «Ha baixat la temàtica social», i tots ens en podríem felicitar. Encara no estem en aquest moment. I sí que, quan vam presentar als mitjans de comunicació aquestes dades, dèiem: «Tant de bo el 2014 fos la inflexió en aquest sentit.»

Només cal que vostès mirin quins informes hem presentat al Parlament enguany. Són disset informes o macroactuacions d'ofici com informes: els tres anuals –tortura, infància i el que estem ara comentant–; el d'internet amb banda ampla, que algú dirà: «Té poca dimensió social» –compte, perquè la fractura digital té dimensió social–; el de malnutrició infantil; el de la pobresa energètica; el dels infants acollits en família i el de les urbanitzacions amb dèficits; i actuacions sobre Bankia, sobre «No vull pagar», sobre protocols de selectivitat –aquests dos segurament tenen poca dimensió social, com m'estic referint–; a l'habitatge, seguint les recomanacions que havíem fet; mesures fiscals de suport a famílies monoparentals; queixes a l'abast d'infants i adolescents en el sistema de protecció de la infància; albergs sense llicència –un altre que no té categoria així–; desenvolupament del principi d'educació inclusiva, o la proposta de bones pràctiques en la contractació de serveis d'atenció a les persones –eminentment social. La gran majoria són informes socials. I espero que aquesta gran majoria aviat la puguem discutir, a poc a poc, amb els deures que tenim pendents, en el si d'aquesta comissió.

No estic dient que tots siguin informes de pobresa, i no voldria posar aquí cap connotació de caràcter populista, demagògic, o controvèrsia que encara pot retrunyir en aquestes parets. Els estic parlant de problemàtica social, que afecta moltes capes de la població, no només aquelles que podem dir que estan en determinat risc; que molt sovint són capes que paguen religiosament els seus impostos –i no pas petits, els seus impostos–, i que compleixen amb els seus deures com a persones ciutadanes.

Els en donaré alguns exemples, i començant pels més extrems: els que estan tocant la línia d'exclusió social, que és com el síndic sempre ha parlat –la línia d'exclusió. La renda mínima d'inserció. Diem a l'informe del 2013, per a qui ens vulgui escoltar: «Fa falta un canvi conceptual en la renda mínima d'inserció.» Estem en una època molt diferent de quan va ser creada. Si ens ha de servir per al que ha de servir, cal un canvi conceptual, anunciat diverses vegades –fins i tot se'ns ha anunciat en reunions de treball amb el síndic. I estem a l'expectativa per conèixer per on anirà aquest canvi en la modificació normativa i en modificació de serveis, tan necessari.

Fa falta una renda més potent. Sabem que s'ha anunciat per al 2014 un increment notable al respecte; els parlo del 2013, on l'increment era insuficient. Fa falta una renda amb més efectius perquè sigui realment efectiva. I fa falta una millor gestió: prou de demores en la resolució; prou d'argumentar pressupostàriament quan hi han demandes superreconegudes, valorades i acceptades; prou d'endarreriments; prou de gronxar-se a finalitzar la prestació per raons de contractació laboral i no reprendre-la quan s'ha acabat aquesta situació de contractació laboral, en múltiples casos que ens arriben en forma de resposta al síndic.

Els vàrem presentar –segon exemple d'inclusió–, a l'octubre del 2013, pendent de debat a fons i resolució amb vostès, un informe sobre pobresa energètica. Feia mesos i mesos, més d'un any, que treballàvem al síndic sobre aquesta temàtica. Hi hem treballat en comissió; hi hem treballat amb els actors implicats, hem treballat amb els subministradors, amb les entitats socials que estan a primera línia, amb els col·legis professionals, amb els poders establerts en el món judicial, amb el mateix Govern, i hi ha un reguitzell de propostes, en aquell informe.

Jo els cridaria l'atenció sobre tres grans dimensions, pendents encara. La primera: definim amb rigor què s'entén per «pobresa energètica», aproximem-nos al màxim a aquest fenomen.

La segona. Siguem tots prou valents per abordar el gran tema: qui se'n fa responsable, del finançament de la pobresa energètica. Sabent estudiar, com estem fent nosaltres, la diferència entre el que és tot allò que és imputable a fonts públiques –impostos, cànon, etcètera–, i com podríem imputar, en els casos rigorosament definits i seleccionats de pobresa energètica –ho torno a dir, en els casos rigorosament definits i seleccionats–..., com a imputables a les mateixes administracions, o a aquelles que generen aquests cànon del que és consum, o sigui, l'aigua que raja o l'electricitat

que es gasta. Ho torno a dir, per als casos de pobresa energètica rigorosament definits, que caldria estudiar com podem imputar o bé als subministradors o bé, en una proporció, a les rendes més elevades. I els parlo de la solució britànica, o de la solució francesa, o de la solució belga, d'aquells grans *ombudsmen* d'energia, que estan treballant amb el Síndic de Greuges de Catalunya, tots quatre, en el que anomenem la «xarxa europea sobre energia», sobre defensors d'energia.

El tercer exemple: la cua que encara arrossegarem sobre els desnonaments. I som conscients que aquesta casa té poques competències directes per al cor del tema, i lamentem que es tombés a les Corts Generals la proposició de llei que vostès varen preparar, que subscribia el síndic de dalt a baix, i els animem a relançar el repte. No pot ser que a l'Estat espanyol no hi hagi un mecanisme com el francès, que et dona la segona oportunitat i que permet entrar seriosament en el sobreendeutament. I també animin-se tots vostès a fer com ja fan molts ajuntaments de Catalunya que compensen les plusvàlues –que no poden deixar de cobrar-les–: a tornar a proposar amb força que es reformi la Llei d'hisendes locals per evitar la crueltat que, al qui ha perdut l'habitatge perquè no pot pagar la hipoteca, li vingui una plusvàlua com si hagués fet el gran negoci amb aquell habitatge.

I el quart exemple: el polèmic i rigorós informe sobre malnutrició infantil. Vàrem dir al seu dia, i ho vull subratllar aquí, perquè avui estem a la Comissió del Síndic amb l'informe anual, que a Catalunya hi ha molts agents socials implicats en aquesta problemàtica, que els torno a felicitar: primer, per haver estat els primers que varen alçar la bandera d'aquesta problemàtica, molt abans que el síndic; segona, per tota la seva contribució, però tercera –dit això, i que no s'ho prenguin aquests agents malament–, no poden substituir el paper que toca als poders públics. No em val la resposta que inicialment..., i que després van rectificar: «Hem d'anar als pediatres.» «Síndic, no exageri, ja hi han els veïns, els amics i les entitats socials.» No. Felicitar els veïns, felicitar els amics, felicitar les entitats socials. Però hi ha un tema molt abans que tot això per abordar una problemàtica com la que assenyalàvem. Va haver-hi una discussió molt abrindada sobre un instrument que pel síndic no és el més important pel tema que ocupa: les beques menjador. Les beques menjador no són l'instrument per combatre la malnutrició infantil. Ara resulta que com que fallen altres instruments, sí que pot ser que les beques menjador garanteixin un àpat al dia a determinats col·lectius, i llavors és quan fan de substitució.

En aquest sentit, i entro en problemàtiques socials menys properes a la línia d'inclusió social –allò que deia: més normalitzades a moltes capes de població–, sí que els he de dir que, per exemple, al febrer de 2014 la Direcció General d'Atenció a la Família i Comunitat Educativa del Departament d'Ensenyament ja ha elaborat els criteris per al curs 2014-2015, que m'estalvio de llegir-los-els; només em voldria referir a unes conclusions que els sonaran familiars perquè estan, fil per randa, molt abans, a l'informe del síndic: «Tenir present que està previst poder arribar a donar ajuts del

100 per cent per a aquells casos més vulnerables socioeconòmicament. Cal preveure la possibilitat d'admetre sol·licituds de beca un cop finalitzat el termini de presentació per a situacions sobrevingudes. No es podrà denegar l'ajut pel fet de tenir deutes pendents amb el consell comarcal. En els recursos provinents del Departament d'Ensenyament, no es podrà exigir requisit d'empadronament» –no es podrà exigir requisit d'empadronament– «en un municipi determinat ni en la comarca respectiva. Cal assegurar que les beques s'atorguin amb efectes d'inici de curs.»

Semblen coses de lògica. Celebro que ja les tinguem negre sobre blanc, i espero que de negre sobre blanc passin a ser política concreta, que tots, grups polítics de tots els colors –perquè són grups polítics de tots els colors els que administren els consells comarcals–, les apliquin en aquesta mateixa direcció.

En el camp de l'ensenyament, normalment podíem parlar d'això. Podíem parlar, com diu l'informe del 2013, de les qüestions que afecten necessitats complementàries a l'educació, que de vegades serveixen per discriminar, en la concertada, sobre col·lectius d'alumnes; tenir en compte el finançament de les necessitats educatives especials, o, en un camp social –que torna a travessar tots els sectors– tan important com la salut, atacar de front la cronificació de les llistes d'espera. Encara tenim el decret de fa vora deu o onze anys; modulem-lo, fem de debò un compromís de garantia que incloem una persona a la llista d'espera des del mateix moment que se li reconeix, i no en un laberint de passes fins que s'adona que no està ni a la llista d'espera. Fem de debò una aproximació de quan pot ser complert aquest compromís, i fem de debò un seguiment perquè això arribi a bon port. I som conscients, en el síndic, que les malalties més greus han quedat solucionades amb una altra perspectiva que no pas la del catàleg d'intervencions o diagnòsi.

El mateix pel que fa a la prestació farmacèutica. No es pot acceptar un decret sobre grans fàrmacs que afecta gent amb malalties molt greus i que afecta especialment els de menys poder adquisitiu. Imaginin si no busquen sota terra com poder-se finançar aquells fàrmacs que els són –no s'exagera– de vida o mort. Quina absurditat pretendre estalviar diner públic per aquest camí, com va ser el reial decret que espero que a Catalunya puguem anar obviant amb mesures com les que s'han articulat.

O pel que fa als serveis socials. Fa poques hores era en una universitat andalusa en un debat sobre els drets socials i el paper dels defensors per garantir-los. I un catedràtic important deia: «Els drets socials són, bàsicament, educació i salut.» I jo li afegia: «I serveis socials, especialment en època de crisi.» Potser en un estat clar de benestar són educació –ensenyament– i salut, però quan veiem el terratrèmol i el sacseig que provoca la crisi a totes les capes, els serveis socials són molt importants.

Tenim seriosos defectes en l'autonomia personal. Va ser una gran política, una gran llei mal calculada, mal programada i mal prevista, però és que ara, mal finançada, amb un desequilibri molt gran entre Govern cen-

tral i governs autonòmics. No pot ser que la Generalitat de Catalunya estigui pagant vora el 80 per cent i escaig d'aquesta política. Però tampoc pot ser que des de la Generalitat de Catalunya no es tingui prou en compte què signifiquen les cures a l'entorn familiar o els fons necessaris per a les residències. Recordin que va ser creada, aquesta llei, especialment per «mimar» les residències. Una altra cosa va ser quan es va començar una tendència familiar a buscar la font de finançament en la família, però la llei tenia l'objectiu en les residències. I ara anem a veure residències que comencen a passar angoixes importants –com assenyalem a l'informe 2013– quan es suspèn sense motius legals, sense explicació conceptual i sense previsió de futur l'ajut per a residències, que pot no només anar a empobrir aquestes residències, sinó expulsar gent del sistema per al qual estava creat. I, és més, de passada s'està renunciant a un instrument de reactivació econòmica, com pot ser un avenç en aquestes polítiques socials.

O l'actuació d'ofici que he citat abans sobre contractació en els serveis socials personals. El síndic alerta que no podem anar a cop de baixa pressupostària quan adjudiquem serveis personals. Els serveis personals són els que més haurien de «mimar» la qualitat del servei, la formació del personal, el manteniment del pressupost i l'atenció de les necessitats socials de les persones.

President, m'adono que estic passant una mica de la mitja hora. Ràpidament, accelerant, entro al darrer capítol de drets i llibertats.

Telegràficament, els vull cridar l'atenció que l'informe, una vegada més, els diu, amb l'autoritat que ens dona l'Estatut, que és un dels pocs textos europeus que ho té explícit: «mimem» el dret a la bona administració. Està en el Tractat europeu i està en l'Estatut d'autonomia de Catalunya; no està en la Constitució, per exemple, i hauríem d'estar orgullosos que ho tinguem així, definit. Però «mimem-lo», perquè l'any 2013 continua havent-hi resolucions del síndic quan manca objectivitat, quan manca imparcialitat, quan manca igualtat –em refereixo a la definició del dret– o quan no es respecten procediments preestablerts, per exemple, per sancions. No hauríem d'estar signant resolucions que criden l'atenció sobre deures legals, sobre celeritat en terminis inacabables, sobre el que signifiquen tensions de tresoreria que, si bé són comprensibles, no haurien de dur a escapar del compromís de quan es podrà pagar i, sobretot, a anar donant una resolució expressa de tots els temes.

Com a avantdarrera reflexió sobre drets i llibertats, permetin que els cridi l'atenció sobre el dret nou més important que vostès tenen a les seves mans: el dret d'accés a la informació. Ens fa l'efecte, des del síndic, que no som prou curosos amb aquest dret. S'ha regulat transparència a les Corts Generals. Creiem –i no som els únics, ho diuen els observadors internacionals– que s'ha fet amb una visió limitada; no caiguin en el mateix defecte en aquesta casa.

El codi europeu d'accés a la informació és un autèntic revulsiu democràtic que podria ajudar molt a la regeneració democràtica. No és el codi que pot tancar la

corrupció, no és l'instrument per combatre la corrupció. Per a això tenen molts instruments: des de la fiscalia, passant per la Sindicatura de Comptes... Per tant, hi han molts instruments. No cridin la població a buscar informació per anar a buscar corrupció. Cridem la població per interessar-se en els negocis públics, per interessar-se a participar en la vida política, per interessar-se en què passa en el seu barri, en què es preveu d'inversió en educació, com es pensa finançar un nou programa de salut –que és com està previst el dret d'accés a la informació. És un dret d'interès individual i d'interès col·lectiu. És un dret que, si el tinguéssim..., faríem un pas endavant substancial amb la corresponent pedagogia per anar formant i entrenant la gent, per anar guanyant bona administració i per anar guanyant una independència garantida de les persones a l'hora de situar-se en política.

Els ho diu el responsable de la institució que segons l'Estatut, article 78, ha de vetllar pels drets de totes les persones de Catalunya; per això els ho diu amb aquest èmfasi. I els ho diu la persona que ha de responsabilitzar-se d'una institució que en els darrers cinc anys ha tingut 5.040 queixes sobre el dret d'accés a la informació, que és el 13,24 per cent de totes les queixes que hem tingut, i de les quals n'hem resolt el 96 per cent. I no em facin la pregunta, perquè jo els dono per resposta: va per barris, eh? El 48 per cent són de l'Administració autonòmica i el 45 per cent de la local, o sigui, de tots els colors. I no són només els que afecten càrrecs públics, que això no arriba al 2 per cent; vol dir que hi ha un 98 per cent de gent que encara que no tinguem el dret d'accés, perquè el tenim molt minso, ja està practicant-lo, i arriba a la institució del síndic.

I, per tant, els ho diem amb coneixement de causa, que valdria la pena esmerçar-se a definir al màxim de forma acurada aquest dret, seguir el codi europeu que diu que la norma és l'accés i l'excepció ha de ser molt taxada, quan no es pugui tenir aquest accés, i, si cal, amb un dictamen de l'Agència Catalana de Protecció de Dades, si s'afecta la privacitat, com un dictamen preceptiu –també es pot anonimitzar una informació–, i una autoritat ben independent per resoldre les demandes d'accés a la informació.

I ara sí, darrera qüestió. Els recordo que tenim pendent un debat en plenari sobre l'Autoritat Catalana de Prevenció de la Tortura, i que encarrego de nou a diputades i diputats que treballen en aquesta institució perquè puguem arribar a dur-lo al seu dia i al seu moment.

Gràcies, president.

El president

Gràcies, síndic. És el torn ara dels diferents grups parlamentaris, com he dit abans, per espai d'uns cinc minuts per grup. I començaria, per part del Grup Parlamentari d'Esquerra Republicana, el senyor Josep Cosconera.

Josep Cosconera Carabassa

Gràcies, senyor president. Excusar en primer lloc el meu company, el Pep Andreu, que per motius de salut, doncs, no ha pogut venir.

En primer lloc, felicitar el síndic, el seu equip –tot el seu equip–, per aquest informe tan complet que ens ha presentat. Un informe que, com vostè ha dit, ve marcat per la crisi, per la disminució de serveis socials, pel tema de la dependència, PIRMI, residències, etcètera; que jo subscriuria fil per randa tot el que vostè ha dit. Malauradament, la crisi ha fet que els recursos, doncs, siguin els que siguin, i el Govern suposo que fa mans i mànigues per sortir del pas.

També voldria fer una reflexió de l'informe pel que fa a les queixes rebudes; queixes rebudes que s'han incrementat de 8.231 el 2012 a 9.024 el 2013. Això suposo que ho han fet amb el mateix personal que tenen; per tant, els haig de felicitar, perquè han tingut més feina amb el mateix equip, no?

Després també voldria fer una observació pel que fa al motiu de les queixes, que veig aquí, a la pàgina 18, que s'incrementen un 29 per cent les queixes d'Administració pública i tributs i, en canvi, les de polítiques socials, que representen el 39 per cent –enfrent del 46 del 2012–, que és una xifra que m'ha xocat quan parlem precisament de temes socials, que és el motiu de l'informe. És a dir, polítiques socials el 2012, un percentatge de queixes del 46 per cent; polítiques socials el 2013, un percentatge de queixes del 39 per cent. I de l'Administració pública, un percentatge de queixes el 2012 del 22, i un percentatge de queixes el 2013 del 29. Són coses d'aquestes que m'han sorprès una mica.

També li volia fer menció..., pel que fa a coses que he trobat aquí, al seu informe, no? Als centres penitenciaris, a les botigues dels centres penitenciaris, quan vostè diu que, com a mínim, els preus haurien de ser iguals als dels comerços del poble, no?, clar, m'agradaria saber en què es basen amb «els mateixos preus del poble», perquè vostè comprendrà que hi ha un supermercat que tindrà un preu, un altre en tindrà un altre i un altre en tindrà un altre. O sigui, jo entendria que un economat d'un centre penitenciaris hauria de tindre els preus el màxim d'econòmics possible.

També li voldria fer una observació pel que fa a la responsabilitat dels municipis en el tema de camins, eh? És cert que els municipis tenen la responsabilitat de mantindre els seus camins, però també hauríem de saber que hi ha municipis de Catalunya que encara no tenen ni una carretera supramunicipal de la xarxa de la diputació, de la xarxa de l'Estat o de la xarxa de la Generalitat. Poso com a exemple Sant Esteve de la Sarga, que s'han de mantindre vint-i-quatre o vint-i-cinc quilòmetres de camí –de camí asfaltat–, o Cabó, a prop d'Organyà, que també s'ha de mantindre el seu camí, el seu accés. La Generalitat al seu moment, el Departament d'Agricultura o la diputació els el fa, els asfalta el camí, i després deixa als municipis que se l'arreglin, i, clar, això és un greuge comparatiu entre diferents municipis. Normalment tots los municipis disposen d'una xarxa de carretera local, sigui de la Generalitat, de la diputació o de l'Estat, i en canvi hi ha municipis que no tenen cap xarxa supramunicipal.

És cert el tema de les plusvàlues, no?, que s'ha de procurar que els municipis no cobrin a les persones a qui es desnonen del seu habitatge, però també hem de pro-

curar que aquest gest sigui compensat per les administracions superiors, perquè si anem carregant coses als ajuntaments, lògicament, al final, doncs, tampoc no podran assumir tot això.

A la pàgina 221 del seu informe parla també de les empreses de serveis. Avui en dia si vostè agafa o qualsevol de nosaltres –penso– agafem una factura de la llum, difícilment sabem quins conceptes ens cobren, perquè hi ha una quantitat de coses allí que ningú sap, ningú entén per què les cobren.

I, finalment, si se m'acaba el temps, li voldria fer una petita observació pel que fa a la denominació de la Val d'Aran com una comarca. Entenc que l'Aran no és una comarca, sinó que és una realitat territorial singular dins Catalunya. El seu informe ho posa com a comarca, i m'agradaria que en endavant, doncs, com ho fa amb el Conselh Generau d'Aran, ho fes també diferenciat amb la Val d'Aran: que no sigui una comarca més, sinó que és una realitat territorial singular.

Moltes gràcies.

El president

Gràcies, diputat. Ara és el torn del Grup Parlamentari Socialista. Té la paraula la senyora Núria Segú.

Núria Segú Ferré

Moltes gràcies, senyor president. En primer lloc, saludar el síndic, el senyor Sánchez i la senyora Larios, i totes les persones del seu equip que avui l'acompanyen aquí. Felicitar-lo també per l'informe que avui ens ha presentat, i no només per aquest informe, sinó per totes les altres resolucions i informes més de caràcter específic que ha dut a terme durant aquest darrer any.

Una consideració prèvia respecte a la metodologia de treball que ens ha comentat, que ens sembla força idònia en la mesura que significarà que aquest punt de vista més sectorial del contingut dels informes pugui adequar-se als àmbits de treball que té també de caràcter sectorial el Parlament. Suposo que ja trobarem la manera d'acabar-ho de travar, sobretot per un aspecte que fa referència al temps. Sabem que els temps al Parlament són llargs, però a nosaltres ens agradaria que ja que aquests informes es podran veure en àmbits més específics de treball, també es puguin veure amb la rapidesa necessària. I segur que el contingut de l'informe, doncs, fa que sigui, aquesta rapidesa, important, bàsicament perquè es pugui encaixar en el calendari de treball de les comissions. Perquè si el posem el darrer de la llista, senyor síndic, ens pot passar, doncs, que potser l'informe sobre l'escola inclusiva el vegem quan ja ha acabat el curs i, per descomptat, quan ja ha començat el termini de matriculació que ja està en marxa per al curs següent. I, per tant, aquells suggeriments que es puguin fer per millorar determinats aspectes, fruit de les conclusions dels seus informes..., doncs, en aquest cas, segur que anirem tard. Doncs, que aquest decalatge de temps puguem ser capaços entre tots de travar-lo.

Pel que fa referència..., ja entrant al contingut de l'informe que vostè esmentava. És cert que és un informe marcat per la crisi. Li agrairé el quadre que fa una retrospectiva des de l'any 2010 per veure l'evolució, no?, dels diferents àmbits de treball i també de les queixes i de les actuacions d'ofici tramitades pel síndic.

Vostès ens parlen d'un 39,3 per cent d'actuacions i queixes relacionades amb l'àmbit social. Nosaltres hem comptat i hi hem afegit aquelles de l'àmbit de consum, que apareixen desglossades també a l'informe, que fan referència a subministraments bàsics –telefonía, electricitat, aigua i gas–, i fan que aquest percentatge del 39,3 que vostè esmenta passi al 47,4 per cent. I estem segurs que si fóssim capaços de sumar-hi aquelles que fan referència a les administracions públiques, l'apartat de l'Administració pública –que fa referència també a l'àmbit social–, segur que superariem el 50 per cent sobre les queixes i les actuacions que duu a terme el síndic en l'àmbit social. Per tant, fent aquesta reflexió sobre aquest percentatge que vostè esmenta, doncs, el nostre grup està segur que parlem de més del 50 per cent, eh?, d'actuacions i queixes del síndic en l'àmbit social. Fa que sigui molt colpidora, aquesta xifra.

A nosaltres ens preocupen..., és un informe molt exhaustiu, però assenyalaríem alguns àmbits que ens preocupen.

La dependència. En el seu dia..., ja recordarà vostè que a l'octubre del 2013 el nostre grup va sol·licitar un informe específic sobre el dret de les persones amb dependència. Vostè en fa esment al llarg de l'informe.

Ens preocupa la suspensió de les prestacions vinculades a serveis residencials. Va ser potser el detonant, aquest tema, que va fer que a l'octubre demanéssim aquest informe específic. Perquè avui ens trobem, malauradament, que persones que volen accedir a la residència –persones de la tercera edat, sobretot, i persones amb discapacitat– o hi accedeixen amb una plaça privada o no hi accedeixen. Les públiques no existeixen –les places públiques–, estan cobertes. Potser si hi ha alguna defunció, potser, però tot i així, per la informació que té el nostre grup, no hi ha una correlació directa entre defuncions i noves places públiques de residència. Per tant, vol dir que algunes places que queden lliures, malauradament fruit de defuncions, no estan cobertes. I, per altra banda, també ens preocupa el tema de l'accés a prestacions de persones amb discapacitat.

I ens preocupa també aquesta laminació del concepte d'escola inclusiva. I esperem –i, per tant, esperonem– que aquest proper curs, després de la matriculació, també pugui seguir la línia, eh?, d'estudi que van endegar vostès sobre el percentatge de nens i nenes escolaritzats a P3 amb alguna discapacitat, i veure també com van evolucionant aquestes xifres. Perquè allò de què havíem fet bandera en aquest país, el concepte d'escola inclusiva, doncs, ens sembla a nosaltres que, diguem-ho suaument, està sent laminat per aquest Govern.

Vostè ha parlat de la malnutrició; de fet, n'han parlat reiteradament en aquest Parlament. Ha parlat també..., i compartim les seves reflexions. I les mesures que ha

dut a terme el nostre grup parlamentari en aquest sentit jo crec que són sobradament conegudes, i que van culminar en el Ple de la setmana passada, que vam sol·licitar conjuntament amb altres grups.

Ens preocupa també, com ha dit vostè, l'accés als serveis de salut. I ens preocupa la darrera mesura, la que també acompanya els pressupostos del 2014, que preveu, com saben vostès, l'exclusió de totes les persones, no solament que siguin actives, sinó també beneficiaris i assegurats que mai hagin cotitzat, si resideixen més de noranta dies fora del país; això vol dir joves, cònjuges que no han treballat mai... I ens preocupa moltíssim aquesta nova exclusió del sistema sanitari. I ens preocupa molt l'accessibilitat, senyor síndic.

Mirin, avui mateix, aquest matí, miràvem –vostè ha fet referència a Andalusia– la web del servei de salut andalús; no només la diferència dels temps d'espera, eh?, per als procediments garantits, sinó també el nivell de transparència. Perquè avui el problema nosaltres estem segurs que el tenim amb les prestacions garantides, però sobretot el tenim amb allò de què no tenim informació objectiva, que és l'accés i els temps d'espera per a les consultes a especialistes. Per tant, tot el que són consultes externes i el temps d'espera per a les proves diagnòstiques, que fan que quan una persona entri en la llista d'espera de procediments garantits o d'intervencions quirúrgiques ja porti un munt d'esperes acumulades que no coneixem, i no tenim, com deia, dades objectives.

I, per últim –acabo–, ens preocupen força també els joves amb discapacitat, que ja farà dos cursos que acaben l'escola ordinària o als vint anys, eh?, les escoles d'educació especial, i s'han de quedar a casa, majoritàriament. Per què? No hi ha places als centres especials de treball, no hi ha convocatòria per a noves places, no hi ha places als centres ocupacionals. I tot aquest esforç que s'ha dut durant quasi vint anys per part de les famílies i del sistema escolar i per part de tota la societat catalana, doncs, es perd. Perquè aquests nois amb vint anys, nois i noies amb discapacitat, no tenen cap recurs on continuar la seva sociabilització i el seu desenvolupament personal, i tornem a tenir persones joves amb discapacitat a casa.

I en tenim també d'altres, de famílies. Recentment un centre de Tarragona m'explicava: famílies que decideixen treure aquests nois i aquestes noies dels centres, que tenien una plaça en aquest cas pública, gratuïta –bé, protegida–, i que havia de ser cofinançada amb part de la prestació de la pensió d'aquest jove, perquè no tenien cap més altre ingrés. I el director del centre em va explicar, i de fet la pell se'm va posar de gallina, d'un noi sense braços, sense cames, que estava al centre i que la família l'ha tret perquè necessita la seva pensió per alimentar tota la resta de la família. Situacions com aquestes, jo crec que són les que ens haurien de preocupar a tots i totes, més enllà d'altres discussions que ocupen molt d'espai del discurs polític, no?

A nosaltres ens preocupa molt aquest tema i ens preocupa molt que els resultats de la pobresa hagin estat pobres...

El president

Senyora Segú, li demano que vagi acabant.

Núria Segú Ferré

Acabo, senyor president. I, per tant, creiem que la seva feina de denúncia i de seguiment de la realitat del nostre país ha de continuar. I ha de continuar sobretot en aquesta línia de garantiment del dret i de posar damunt la taula i damunt dels mitjans de comunicació i damunt de la consciència de tots i de totes aquesta realitat.

Moltes gràcies.

El president

Gràcies, senyora Segú. És el torn ara per al Grup Parlamentari del Partit Popular. Té la paraula la senyora Alicia Alegret.

Alicia Alegret Martí

Moltes gràcies, president. En primer lloc, també donar les gràcies, felicitar el síndic i el seu equip, donar la benvinguda en aquest Parlament a l'adjunt general i a l'adjunta per a la defensa dels drets dels infants i adolescents i a tot l'equip que l'ha acompanyat.

I agrair-li també, síndic, les recomanacions i sobretot les reflexions que fa arran d'aquestes noves queixes que estan apareixent de manera significativa en aquest àmbit social, on vostè mateix ens ha dit que s'estan erosionant aspectes..., la crisi i les retallades erosionen aspectes importants dels drets socials.

I ens ha parlat de poca coordinació entre governs, de legislació, però també ha fet referència a mala gestió. Vostè ens ha dit que el 98 per cent de les seves recomanacions han estat acceptades i hi han posat solució, però li volia preguntar si arran d'un cas que arriba al síndic, el síndic fa una recomanació a un departament de la Generalitat o a un ajuntament, a una Administració local, realment aquella Administració..., si després pren mesures per corregir aquella situació que ha provocat la queixa del síndic; i no només en aquell cas concret, sinó si la sindicatura detecta després si s'han canviat protocols, procediments, mètodes de treballar per evitar nous greuges que puguin arribar-li.

Comentar, també, del que ens ha dit... Ens diu que hi ha un 10 per cent més de queixes, cosa de què es congratula. Bé, jo no sé si això és bo o dolent, perquè al final com més queixes hi hagin també vol dir que més malament s'estan fent les coses des de les administracions, però també és cert que com més accés tingui el ciutadà o la ciutadana a poder arribar-hi, més queixes hi hauran.

I vostè ens ha dit: «Hi ha gent que encara no presenta una queixa o una consulta al síndic per por, per represàlies o per desconeixement.» Sabem que molts síndics locals, municipals, estan fent campanyes d'informació precisament per donar a conèixer les sindicatures municipals o locals, perquè hi ha un desconeixement en la població. Li pregunto si vostès també estan fent, com

a institució..., com combaten aquest desconeixement o aquesta por que li fa afirmar a vostè aquí, en seu parlamentària, que encara hi ha gent que no acudeix al síndic per desconeixement, per por o per represàlies.

Sobre el temps de tramitació de les queixes. Aquests 121 dies entenem que són molt de temps –segons per a quins casos, poden ser una eternitat– per acabar de resoldre. I ens ha dit que a partir d'ara ens anuncia-va que exigiran al personal de tots els nivells de les administracions –locals i Generalitat–... Jo li voldria demanar si pot ampliar una mica aquesta informació, què és exactament el que demanaran als seus interlocutors per poder rebaixar aquests 121 dies de mitjana, que això vol dir que alguns es poden resoldre molt ràpidament però d'altres superen amb escreix el que seria desitjable.

Sobre la temàtica social i els informes que vostè ens ha presentat. Ha parlat d'un que ha passat així una mica desapercebut, que ha dit –el d'internet– que pot provocar també fractura social. I jo li voldria preguntar si en aquest moment de la comunicació, on van tan ràpides les tecnologies de la informació i de la comunicació, on tot és molt imminent, si realment hi ha una part de la societat que està en exclusió, que està en apagada tecnològica, i això els provoca fractura social. Hi han hagut grans esforços de les administracions per poder fer arribar la xarxa a tot el territori, i ja no és, pel que vostè deia, no deu ser només una part territorial o d'infraestructura, sinó potser més social, i si té alguna dada més al respecte.

Sobre la renda mínima d'inserció, a mi m'ha cridat l'atenció, perquè en l'informe ens diu en algun moment que no hi han noves queixes que ens puguin alertar, però sí que hi han centenars d'actuacions que no s'han pogut resoldre d'anys anteriors, i ens reclama un canvi conceptual. I li volia també demanar més informació sobre aquest tema: si és que realment no hi han hagut noves queixes perquè han canviat els procediments o perquè hi ha hagut un canvi –si hi ha hagut un abans i un després en la renda mínima d'inserció–, i que ens digui també aquest canvi conceptual que vostè reclama a l'Administració responsable de la renda mínima d'inserció.

I sobre pobresa energètica, ens parlava també de la proposta de la treva hivernal, de la creació d'una comissió de treball liderada per la Generalitat, i ens ha fet ara una reflexió i ens diu: «Qui finança aquesta pobresa energètica?», «Què és imputable a les mateixes administracions?» I li volia preguntar si sap el paper de les administracions locals, dels ajuntaments, per pal·liar també aquesta pobresa energètica, que, en molts casos, són els que estan assumint el compromís i la responsabilitat d'ajudar aquestes famílies en risc d'exclusió o en risc de patir les conseqüències de la pobresa energètica.

I, finalment, voldria parlar-li també del que ens ha dit de malnutrició infantil, d'una banda, i de salut. De malnutrició infantil, felicitar-lo; felicitar-lo perquè va ser vostè qui va posar el debat mediàtic agafant el res d'aquestes entitats socials del tercer sector, aquests agents socials que tenien un crit silenciats perquè no interessava en aquell moment, i va ser vostè qui amb

el seu informe i amb la seva veu va portar el debat a l'agenda mediàtica. I, de fet, el resultat d'aquell informe també ha sigut aquest Ple de la pobresa que hem celebrat fa pocs dies.

I, sobre salut –i acabo ja, president–, ens parla de la cronificació de les llistes d'espera i també ens alerta que el canvi de metge i d'hora sense la notificació prèvia al pacient és que alguna cosa no s'està fent a les administracions. I ja fa molts anys que sentim a parlar d'aquesta cronificació de les llistes d'espera, que en molts casos en depèn la qualitat de vida posterior, en la recuperació d'aquests pacients. I si nota si hi ha hagut algun interès per part de l'Administració competent a reduir aquestes llistes d'espera, a fer-les públiques, a no maquillar-les i, en definitiva, a posar llum en un espai del Departament de Salut que sembla que no hi hagi massa interès per voler solucionar.

Moltes gràcies, president.

El president

Gràcies, senyora Alegret. Els demanaria que se cenyissin al temps acordat. Si creuen que és poc, en tot cas, n'acordem més, però si pactem un minutatge jo els agrairia, doncs, que s'hi cenyissin.

És el torn ara del Grup Parlamentari d'Iniciativa per Catalunya Verds - Esquerra Unida i Alternativa, de la senyora Lorena Vicioso.

Lorena Vicioso Adria

Gràcies, president. Gràcies, síndic i tot l'equip per la feina que feu durant tot l'any, no?, la feina que..., o sigui, feu aflorar els problemes i les queixes i la realitat social de la societat aquí, a Catalunya. Agrair-vos també la contundència amb què feu les recomanacions i la contundència amb què parleu dels problemes reals de la societat. Jo ho agraeixo, que ho porteu, i agraeixo també la nova manera, a partir d'ara, no?, que jo hi estic molt d'acord, de portar aquests informes als llocs on s'han de discutir, a les comissions on s'han de discutir.

Compartim moltes coses: compartim l'emergència social, compartim que això ha estat creat..., és conseqüència directa de les polítiques socials i d'una crisi, i d'una manera de distribuir la riquesa d'una manera desigual.

Una de les coses que no entenc, i és una de les preguntes que vull fer: vostè parla que només el 2 per cent de les queixes no han sigut acceptades. I jo el que li preguntaria és: de les recomanacions que vostè fa, quin percentatge..., com sabeu que les administracions realitzen realment aquestes recomanacions?, que és l'important, no? I agraeixo la coordinació i la bona feina que feu amb les diverses administracions i també amb empreses privades.

Discrepo en una cosa, i ho he de dir, llegint el vostre informe durant tota la setmana passada. La setmana passada va estar caracteritzada per un Ple, un Ple extraordinari sobre el tema de la pobresa, i vostè ha dit que és un informe que no parla de pobresa. Jo li diria: no parla de pobresa, però sí que parla de desigualtat

social. I aquesta desigualtat social és la manca per accedir als serveis públics necessaris per a les persones, i per mi això és pobresa social.

Passo a preguntar determinades qüestions, perquè vull que valori també una mica els informes que vostè fa i el que nosaltres aquí legislem, no? Renda mínima: vostè ens demana un canvi conceptual. Pobresa energètica: fa l'informe i el resultat, l'octubre de 2013..., aquestes recomanacions que va fer, o sigui, s'han complert? Què en pensa, del decret que va realitzar el Govern?, i si compleix aquestes recomanacions. Jo entenc que és... pan para hoy y hambre para mañana –es mi opinió personal.

Temes de desnonament: hi estic totalment d'acord, o sigui, continuarem batallant aquesta lluita, no? I valoro també la valoració positiva que ha fet dels ajuntaments de tot Catalunya.

El tema de l'ensenyament, l'accés a la universitat: com a jove a mi em preocupa, tot això. I com a jove també em preocupa que el departament no li faci arribar l'informe –a mi tampoc–, i no sé quin és el grau d'accés, quin és el grau de morositat dels estudiants. En el moment que ho tingui, el convido i estaré molt agraïda que vingui a la Comissió de Joventut a explicar quin és el grau de morositat dels joves. Perquè l'ensenyament i la universitat pública, encara que sigui un ensenyament superior, per mi també són un servei primordial per a aquesta societat.

Tema de salut: estem atacant de fons, també, la problemàtica de les llistes d'espera, és una de les coses que a mi em preocupa. Però què en pensa, vostè, del mapa sanitari? No creu que reduir serveis en determinats llocs afecta d'una manera diferent, i afecta d'una manera diferent les societats?

Què en pensa, també, del Ple de pobresa? I si realment creu que amb tot el vostre informe, que esteu parlant sobre la pobresa que existeix a Catalunya..., si creu que el Ple de pobresa modificarà la situació de la gent.

I, en relació amb temes d'habitatge, coincidim plenament que el nombre d'habitatges, també socials, és insuficient, i les mesures que s'estan aplicant són insuficients. En aquest sentit, li volem preguntar sobre què opina el síndic que el març del 2014 encara no s'hagi aprovat un pla de dret a l'habitatge que s'hauria d'haver aprovat el 2012.

També li volem preguntar què opina sobre el nou impost –la creació– anunciat pel Govern sobre els pisos buits de bancs i caixes. I també li volem preguntar, parlant dels ajuntaments i del que ha parlat dels ajuntaments i de les mocions que es van aprovar als ajuntaments, si vostè no considera que és indispensable que es faci el desplegament reglamentari d'aquest tema dins de la Llei d'habitatge.

Gràcies.

El president

Gràcies, senyora Vicioso. És el torn ara del Grup Parlamentari de Ciutadans. Té la paraula la senyora Carmen de Rivera.

Carmen de Rivera i Pla

Gracias, presidente. *Honorable síndic* y demás personas que lo acompañan de su equipo, en primer lugar agradecer el extenso informe que ha presentado al Parlament, y que, bueno, como yo siempre digo, me sabe mal porque a veces piensas: «Bueno, te repites mucho», pero para mí es una radiografía exacta de lo que está sucediendo y de lo que acontece en estos momentos a la ciudadanía de Cataluña, ¿no?, sus principales problemas y, bueno, sobre todo soluciones o líneas maestras primero para tomar conciencia, y segundo, en muchos de los casos, soluciones para abordarlos.

Nosotros..., nos parece muy preocupante, y usted se ha referido a que ha habido una evolución de las quejas, que hay un 39 por ciento más de las quejas en temas sociales. Y no nos extraña. Y coincidimos con su diagnóstico de que los presupuestos del 2014 ahondan en el recorte de políticas de protección del bienestar. Este informe está referido al 2013, pero la línea sigue en ese derrotero, ¿no?

Está claro que el *síndic* ha venido poniendo en evidencia desde el año 2009 que hay una clara erosión de los derechos sociales de los ciudadanos, en la mayor parte de los casos debido a problemas económicos. Usted ha hecho referencia a los recortes en la renta mínima de inserción y a la necesidad de un cambio conceptual de la misma. Yo quería preguntarle sobre este cambio conceptual, y si se refiere a que hay que establecer una renta mínima universal, que muchos expertos dicen que quizás, dada la situación económica, es la única solución que hay respecto a este problema, al menos durante los próximos años.

Nos parece importante también la llamada que hace usted a la transparencia y al acceso a la información —esperemos que con la nueva ley que se está tramitando...—, de lo cual ya ha tomado buena nota —de todo su informe— la diputada que está en la ponencia para trasladarlo y, bueno, ver si de alguna manera se puede incidir en ello, ¿no?, porque ya sabe que nosotros sus recomendaciones las tomamos en serio.

Nos parece importante lo que ha remarcado de que hace falta una mayor..., o más mecanismos de coordinación entre las distintas administraciones. Este no es un tema nuevo; es un tema en que usted va haciendo recomendaciones año tras año. Y, bueno, supongo que todo esto tiene un reflejo por las quejas que usted ha recibido, ¿no?, porque supongo que se debe encontrar con paredes cuando intenta solucionar quejas o investigar dónde se han quedado encalladas las cosas por falta de información entre unas y otras administraciones.

Y respecto a la transparencia, hay una cosa que usted ha dicho que a mí me ha parecido importante: que es evidente que la transparencia no resuelve la corrupción, pero yo creo —y supongo que es eso lo que usted quería decir— que sí ayuda a prevenirla. O sea, que no se trata tanto de abrir las ventanas para investigar la corrupción, que en cualquier caso ya se ha producido, sino que poco a poco crea unos hábitos y una higiene democrática que creo que es importante que los go-

biernos y las administraciones adopten. Y, bueno, parece ser que esas son las líneas maestras de la nueva ley que se está intentando hacer, ¿no?

Temas que siguen apareciendo año tras año también en sus informes y que, pues, nos preocupan especialmente, ¿no?: los recortes a los funcionarios y el empeoramiento de su calidad de vida; las participaciones preferentes y todas aquellas vulneraciones de los derechos de los consumidores, aunque se haya hecho mucho y, bueno, ya les felicitamos en su momento, pero nos parecen importantes los informes que trasladaron ustedes a la fiscalía respecto a esto.

Y otros temas que nos parecen importantes son todos aquellos —y termino— referentes al silencio negativo y a la obligación de la Administración de contestar en todos aquellos procedimientos. Porque todo esto no hace más que perjudicar al ciudadano, le crea indefensión, efectivamente, y además hace que el ciudadano muchas veces tenga que acudir a la justicia cuando, si tuviera una respuesta clara ya de entrada de la Administración, a lo mejor no tendría que acudir.

Nada más y muchas gracias.

El president

Gràcies, senyora De Rivera. Entenc que no hi ha cap representant del Grup Mixt. Per tant, seria el torn del Grup Parlamentari de Convergència i Unió, i té la paraula la senyora Marcos.

Annabel Marcos i Vilar

Moltes gràcies, president. Bona tarda, síndic, síndic adjunt, senyora Larios i equip que l'acompanya, com fan habitualment per a la presentació de l'informe anual.

Bé, jo començaria amb una reflexió, i és que la presentació de l'informe..., com bé ho diu, és un informe anual de l'any 2013, però malauradament en la situació que ens trobem actualment hi han moltes coses que s'han de resoldre d'avui per demà. Per tant —és una apreciació que faig a mode d'introducció—, des de l'informe del síndic del 2013 a l'actualitat, s'han resolt molts temes que inclús estaven sobre la taula com a problemes reals i actuals que havien de tenir una resposta immediata.

Uns dels problemes que s'han intentat pal·liar, tot i que no s'ha arribat a resultats que haurien pogut ser molt millors... Per part del Grup Parlamentari de Convergència i Unió considerem que es va fer un Ple de la pobresa en què s'hauria pogut arribar a molts més consensos, que s'hauria pogut arribar per part dels grups parlamentaris a intentar arribar a més consensos per a poder tenir eines per poder treballar i per poder combatre la pobresa d'una manera diferent.

Tornant a l'inici, tenim —ho comentava a l'informe—..., actualment hi ha un risc de pobresa d'un 20 per cent. Si anem a l'any 2006, hi havia un risc d'un 19 per cent. Això, des del nostre grup parlamentari ho continuem explicant i ho continuem preguntant: alguna cosa es va fer mal feta en el seu temps, perquè si en el moment en què teníem les eines o teníem els instruments, que

era tenir diners per poder treballar per programes per combatre la pobresa..., possiblement el llinard que tindriem avui en dia seria el mateix que en època de bonança –que el 2006, que el 2005, que el 2004, o inclús menor–, amb la qual cosa considerem i creiem que va ser una mala gestió de recursos per poder, ara per ara, tenir eines i instruments en una situació econòmica, com bé ha definit el síndic al seu informe, en què ja fa dos anys que repetim la manca de recursos econòmics que tenim. Ho ha deixat clar, també: no són només els recursos econòmics per una herència que vam tenir de governs anteriors a l'actual, és també manca de recursos per part del Govern central. El Govern central ens està constantment mancant de recursos que ens pertocuen, ens està mancant de competències, i per tant hi ha un ofec econòmic que no podem solucionar, crec, ara per ara, tot i els esforços que s'estan fent per part del Govern i que s'estan fent per part de diferents entitats.

Quant a les recomanacions que feia el síndic, voldria fer una pregunta quant al 98 per cent de recomanacions que accepten, que són acceptades per les administracions i per les empreses. Aquesta xifra ha anat *in crescendo* a base del temps? O sigui, a més queixes, més recomanacions, però més interès per part de l'Administració i de les empreses en col·laboració per part del síndic? És la pregunta que li faria.

Entenc..., ha comentat que la col·laboració actual és molt bona quant al síndic, les administracions públiques i les empreses. Les recomanacions que donava..., jo entenc que les tres línies generals de les recomanacions quant a relació directa amb les administracions, la relació i la proximitat amb les persones –que em consta i que sé que fan al llarg de tot el territori, i és un esforç que fan de més–..., però jo, a més a més, li faria una pregunta: en la figura del síndic, la proximitat és necessària, però és més necessària la interacció de..., poder reduir el nombre de dies quant a les queixes que es produeixen? O és necessari...? Perquè entenc que el seu informe explica que estem a 122 dies de resolució. Cent vint-i-dos dies de resolució d'informes, quan són cinquanta dies menys dels que hi havien. No es pot fer tot, entenc, o bé s'han de tenir recursos per poder arribar al ciutadà, o bé...

I, després –només dos pinzellades, president–, crec que la col·laboració que hi ha als ajuntaments amb les entitats socials de cara a la malnutrició infantil és molt important. És molt important perquè els ajuntaments són els ens col·laboradors, juntament amb la Generalitat, per poder veure les persones que estan en risc de pobresa.

Quant a la pobresa energètica, dir-li que hi estem totalment d'acord, que hem de ser responsables, i així ho ha manifestat el decret que ha presentat el Govern per no deixar sense consum energètic les persones més vulnerables. De fet, aquí al passat Ple es va aprovar que el consum elèctric en principi només estava afectat els mesos d'hivern, i ara s'ha intentat allargar per a tot l'any.

Bé, em deixo moltes coses a sobre la taula, però el temps..., hi ha el que hi ha.

Gràcies, president.

El president

Gràcies, senyora Marcos.

Comentàvem ara amb el síndic que, si els sembla bé, passarem directament al torn de rèplica per part del síndic, per espai d'uns vint minuts –com a màxim uns vint minuts. Per tant, síndic, quan vulgui.

El síndic de greuges

Gràcies, president. Primer, una premissa molt important, que de vegades la reitero: estem discutint l'informe del síndic del 2013. Entenguin que jo em ceneixi al que diu l'informe i a la contrastació d'aquest informe amb tot el que pugui haver-se produït sobre les matèries que plantegem a l'informe.

I subratllo positivament el que algú ha dit aquí: que tant de bo poguéssim fer un calendari de treball –com abans anunciava–, amb informes sovintejats i amb discussions monogràfiques especialitzades, perquè podríem anar més lluny en la sinergia i en la profunditat d'intercanvi d'informacions, i que vostès poguessin decidir què fer d'allò que creguessin que és oportú vehicular parlamentàriament.

Pensin que la institució del síndic *només* es deu al Parlament, i la institució del síndic està delerosa de poder ser al Parlament retent comptes i explicant què és el que ens arriba de les persones de Catalunya, què és el que proposem i que vostès disposin com els sembli. Fins i tot els diria que, com la dona del Cèsar, nosaltres ni en aparença anem a reunions del Govern o de comissions del Govern a qui hem de controlar, i se'ns hi convida sovint, de vegades amb bona voluntat: «Vinguin a tal observatori governamental.» No és el nostre paper. Evidentment, tenim sessions de treball –i després m'hi referiré–, d'intercanvi entre administracions i síndic, però la institució que més ha d'espermer i més suc ha de treure del síndic és el Parlament de Catalunya.

A més, afegeixo –i agraeixo que ho hagi dit algú– una vegada més, i no és una formalitat: jo els puc parlar perquè hi ha tota aquesta gent dels darrers rengles d'aquesta sala, i molts altres que no hi són, que fan la feina que a mi em toca presentar. Li deia a un de vostès abans d'entrar que jo, evidentment, no em connecto tot l'entrellat profund del que hi ha aquí. De vegades em paren pel carrer: «Escolti'm, què faria amb això?», i si els dius: «No, esperi's, que...», se m'enfaden, com de vegades m'ha passat amb algun mitjà de comunicació. Jo no tinc els coneixements *urbi et orbi*, i menys encara per parlar *ex cathedra*, eh? Tenim molt bons equips, hi ha gent molt responsable i, a més, amb molta força estan treballant, i potser també de vegades podem fallar. I també els crido l'atenció sobre l'apartat de l'informe on es revisa críticament quines falles hem tingut durant l'any 2013 a partir del compliment o no de la carta de serveis.

En segon lloc, sobre les dades i les matèries que toquem. Per exemple, el creixement que s'ha assenyalat sobre Administració pública enguany té una explicació molt senzilla, que és el «No vull pagar», eh? Hi va haver una irrupció de queixes sobre aquest fenomen,

mentre que, abans ja ho he advertit –potser ha mancat que ho advertís al principi–, en el PIRMI hi ha hagut un descens molt petit pel tema que va ser la inflació grossa a partir de l'any 2011.

Encara en precisions de dades. És evident que, segons com interpretin vostès l'apartat de consum i el d'habitatge, creixeria el nombre de queixes que podríem dir «socials». Un desnonament té una dimensió social, o el que ha assenyalat la diputada sobre temes d'accés a l'energia o a serveis bàsics.

El mecanisme. Nosaltres hem aconseguit reduir a zero l'obstaculització, i utilitzo els criteris que vostès ens van donar amb la Llei del síndic, eh? Què és «obstaculització»? quan una Administració no ens donava la informació. Si vostès ens porten una queixa i l'Administració no ens dona la informació, és impossible resoldre aquesta queixa. Però, encara que els sembli estrafolari, durant molts anys, des que va ser creat el síndic fins fa molt poc, hi havien casos d'obstaculització. Els hem anat atacant i ara és zero. I això és positiu per a tots, també per a les administracions, que s'adonin de la necessitat d'aquesta col·laboració.

Què passa si una vegada ens han acceptat la resolució...? «La compleixen o no la compleixen? Com ho segueixen?» Primer, i bàsicament, a través de la persona interessada o l'entitat interessada, que al cap d'uns mesos –deixem passar uns mesos perquè no hi hagi allò que jo en deia «bumerang», que tornava al mateix– és consultada sobre el grau de satisfacció sobre la solució del problema.

De vegades jo no puc contestar la pregunta que, teòricament, si algú molt més tard tingués el mateix problema..., si se'l tornaria a trobar. Els puc donar exemples que han servit per resoldre problemes –i que els tenen a l'informe– bastant genèrics, doncs, no només al seu dia, quan vam donar el pas –que va costar– que a tots els centres de detenció de Mossos hi haguessin videocàmeres, sinó que ara ho estem intentant estendre a tots els centres d'internament –i ara costa encara– o a les brigades de mediació, o la formació per a determinades activitats de la policia o els números d'identificació. O les beques menjador i els canvis de criteris que abans els he citat, del febrer del 2014, que ja són un pas endavant.

I aquí la Xus m'ha preparat un conjunt d'exemples, que llegiré amb tota la velocitat que pugui, perquè veig que aquí els tenen, els casos de persones... «Disconformitat amb el fet que a dos germans bessons se'ls hagi assignat el mateix número aleatori per sorteig en el procés d'admissió.» Es resol la queixa i a partir d'ara la pauta del departament, no per a aquest cas concret..., en tot procés d'admissió s'aplicarà la nova pauta, no?

«Actuació d'ofici relativa a les garanties d'accessibilitat d'escolarització d'infants al barri Torre Baró» quan hi havia la vaga: canvi de pauta i admissibilitat en el programa, malgrat que poguessin haver estat afectats amb la vaga.

«Disconformitat amb el trasllat de pacients d'oncologia a la planta d'obstetrícia de l'Hospital de la Vall

d'Hebron.» Vall d'Hebron, a partir de l'actuació del síndic, reubica tots els pacients d'oncologia que havien estat traslladats a la planta d'obstetrícia durant el període de Nadal. O sigui, canvi no només del pacient que ens va presentar la queixa; un canvi de reorganització de quelcom que havia...

I així podria continuar llegint-los..., els tenen al capítol corresponent de l'informe, els exemples. Clar, no hi són tots? No, perquè si no això seria un totxo així, però sí que tenen al web del síndic totes les resolucions del síndic durant el 2013. Que és en això que ens podem basar en el compliment i solució.

Aquests que seuen als dos darrers rengles d'aquesta sala saben que els estic seguint quotidianament perquè no tramitin, sinó que resolguin. No es tracta d'escoltar què diu la persona interessada i què ens diu l'Administració i posar-los en contacte. Es tracta d'entrar en el problema i buscar la solució del problema. Perquè pot ser que aquest hagi actuat en plena legalitat, però amb una fatal administració, amb una mala gestió que afecta drets. Si és tal la il·legalitat i és tan grossa, tribunals; però si, sent legal, és mala administració –i per això el rei de Suècia al seu dia va crear l'*ombudsman*–, és el nostre paper. I, per tant, no només de correus del tsar, intercanviant documents oficials; el màxim de coneixement real del problema concret per a la seva solució.

Aquest ja és un sistema per fer conèixer el síndic. No tenim pressupost per fer publicitat. No podem fer el que jo crec que hauríem de fer si tornéssim a èpoques més benestants quant a recursos públics, de divulgar fins i tot –utilitzo la paraula amb tota la noblesa de la paraula– publicitàriament la institució del síndic, però els desplaçaments sovintejats que hem incrementat a un mes cada setmana, les reunions que fem amb col·lectius i el treball aquest de solució de les queixes ens dona ja una difusió –segur que encara insuficient–, i també hi afegiria la col·laboració amb els síndics locals o amb els ajuntaments que ens demanen convenis monogràfics per fer un treball d'anàlisi de les queixes en aquella població.

L'Aran me l'estimo molt, senyor diputat –molt. I me l'estimo perquè, entre altres coses –perdoni la coquetèria–, tinc el títol de prohoms de l'Aran, eh?, perquè, clar, no em podia dir «síndic d'Aran», perquè el síndic és el que presideix el Conselh Generau d'Aran. Me l'estimo tant que la majoria de queixes que tenim de l'Aran les responem en aranès; tenim el web en català, en castellà, en francès, en anglès i en aranès, i vostè ha citat un quadre que és de l'Idescat, que hi han les comarques, però dues pàgines més endavant veurà que a l'informe es parla constantment del Conselh Generau d'Aran. I és en aquest sentit que intentem tractar amb la màxima simpatia..., i amb un fet bàsic: si volem mantenir l'equilibri lingüístic a Catalunya entre català i castellà, com es manté exquisidament, amb més motiu, ni que siguin menys de deu mil parlants..., és una llengua oficial i hem de garantir al màxim el seu respecte i la seva denominació, i la seva institucionalització com un ens diferenciat.

Encara a l'apartat de dades –em sembla que m'estic oblidant de quelcom que tenia per aquí, a l'esquema aquest; si de cas, ja ho trobaré després–..., però de moment passo a les matèries concretes que puguin ser més aviat de caire social.

El PIRMI. El PIRMI el 2011 –permetin-me l'expressió, és molt rodona, no en trobo una altra– va patir un cacau monumental, va patir una mala gestió; ho dic amb tot el «carinyo» del món, fins i tot per al conseller Mena, que em diu de tant en tant que havia estat alumne meu –potser jo en sóc el responsable, d'aquest cacau. Un cacau que va portar una cua que es va allargar durant mesos i mesos i mesos. Va ser una forma errònia de combatre, amb un objectiu molt noble, el frau, però afectant a tothom en comptes de fer-ho a l'inrevés: començant a buscar on hi havia el frau possible en els expedients.

D'això encara ens en queda una cua, però no és el tema principal dels que jo els he citat al respecte, no? Hem d'anar a un instrument que serveixi en uns moments que trobem unitats que ja no tenen ni atur, ni més prestacions, i que no els podem dir: «A veure com et reinsereixes al mercat laboral», perquè abans els hem de dir: «A veure com surts de l'exclusió social», amb un ajut immediat per a necessitats preemp-tòries.

No em facin pronunciar sobre una iniciativa legislativa que està en marxa al Parlament, que és la renda universal. A l'Estatut d'autonomia hi ha una previsió al respecte. Jo només els demanaria, en tot, i en això també, que el que facin sigui factible –i perdonin la redundància. El que debatim i acordem, que sigui aplicable. Calculin les misses, calculin les proporcions, calculin com es podrà administrar, calculin on es podrà arribar. Que no ens torni a passar com a una llei molt avançada i molt bonica com és la Llei de l'autonomia personal.

Però, tornant endarrere, en el tema del que és avui el PIRMI, sí que –i, a més, és un anunci que ha fet reiterades vegades l'Administració–, potser amb aquest desfasament que hi ha entre l'instrument i la realitat social, podríem fer una aproximació junt amb altres tipus d'instruments socials per combatre l'exclusió que avui es dona, i de quina forma, a la nostra societat, no?

Tinguin en compte que el tema de la pobresa energètica, nosaltres l'hem anat estudiant dirigint o, diguem-ne, impulsant una comissió molt plural i heterogènia, on també hi ha l'Administració quan els demanem la seva opinió, però especialment entitats, subministradors, gent de col·legis professionals, etcètera. Aquest rol possiblement algun dia l'hauria d'agafar el Govern. El síndic està disposat a continuar-lo, i l'estem continuant, i aviat tindran vostès aquí un informe sobre tarifació. I ens anirem mullant i entrant en matèries, entre altres coses també perquè és un dels típics camps en què la nostra relació internacional ens fa aprendre i veure que hi ha gent que ens porta anys llum d'avantatge en la solució de problemes com aquest.

He citat tres institucions que ens poden ser de molt ajut al respecte, i valoro molt el paper que juguen al-

guns poders locals, en aquest sentit de pal·liar temes, però hem d'entrar sense por en aquestes tres qüestions que estan pendents de resoldre i que, sense haver elaborat cap informe sobre el decret del desembre –perquè ja els portarem aquest informe quan tanquem el de tarifació–, sí que continuem pensant que estan per realitzar: la definició –agafar el toro per les banyes, el que serveix–, qui assumirà això, i la informació i la formació necessària de tots els agents que hagin d'actuar en el tema de pobresa energètica.

Els he dit que estàvem actuant sobre els serveis residencials. Compartim la crítica que aquí ha sortit, n'estem fent una actuació d'ofici. Estem en diàleg amb la conselleria i els hem plantejat aquelles tres qüestions que abans he dit: per què la suspensió?, sobre quines bases legals?, amb quins conceptes?, i amb quina previsió? I mentrestant, què? Sobretot, això. O sigui, a veure si entenen el síndic: el síndic és el primer que és conscient –i molt conscient– que tenim molts menys recursos públics. Hem retallat el nostre pressupost un 35 per cent. En som conscients i també intentem predicar com qui més, però com a mínim, si un suspèn una política pública davant d'un problema tan gros com aquest, digui'ns què hem de fer mentre no s'articulen les solucions alternatives a aquesta suspensió.

La plusvàlua. M'hi he referit abans com un tema que molts ajuntaments estan abordant amb les compensacions, malgrat que no és la solució fins que no es canviï la Llei d'hisendes locals.

Se m'ha preguntat sobre la disminució de serveis territorials de salut. Depèn de en quines zones de Catalunya, hem estudiat que hi pot haver solucions més positives en com s'ha canviat el servei d'urgències de determinat CAP i l'atenció directa del metge que no pas el que hi havia abans i la despesa que significava quan no hi havia una demanda suficient per donar el rendiment necessari.

I per últim, encara en aquest apartat social, dues darreres qüestions. Sí que hi ha una dimensió social en la fractura digital: és territorial i és social. Encara hi han zones de Catalunya, i no només Os de Civís o Esterrí d'Àneu, allà dalt al Pallars Sobirà, eh?, perquè també a les valls, i se'ls ha de «mimar», també, sinó a cinquanta quilòmetres d'on som, on hi han autèntics forats o silencis o opacitats per a l'accés que donen una dimensió de desigualtat social i territorial. I evidentment hi han capes socials que tenen menys accés al que avui dia, com s'ha dit aquí, és quelcom necessari, no només per l'economia, eh? –el típic establiment rural, o el típic dissenyador individual–, sinó també per relació social, per formació, podem agreujar la diferència amb aquesta fractura.

I pel que fa a les presons, nosaltres el que plantejem a l'informe, i està a la pàgina 236, és que atès que a més la llei diu que els preus seran com els del seu voltant –ho diu la llei actual–, sí que hem fet nosaltres un estudi comparatiu i ens hem adonat que productes de consum generalitzats –i bàsics, de vegades–, els preus del Cire, que es venen a les..., són un 36 superiors als dels supermercats que hi ha a l'entorn de la presó. I per

tant estem plantejant, primer, l'incompliment legal, i, després, preguntar-nos per què es pot produir això.

I un darrer apartat, el tema de la transparència. La transparència, senyores i senyors diputats, és una obligació: tots hauríem de ser el més transparents possible. De tot: dels sous, del pressupost, de l'activitat, de qualsevol matèria pública que fos a l'entorn de la nostra activitat. El dret és un dret, l'accés és un dret; no és una obligació, és un dret. I és un dret que no és que el tinguem nosaltres –que també el tenen vostès com a diputats i diputades–, que el té, quan el legislem i l'establim, tota persona a Catalunya. El dret d'accedir a la informació. La Information Act, del 66, va marcar el pas, i les democràcies l'han anat seguint, i som al vagó de cua d'Europa.

L'any 2010 vam organitzar una reflexió al respecte que els vam brindar com a diputats i diputades, el 2011 els vam presentar un informe, el 2012 unes jornades i el 2013 un altre informe, i ara als ponents els hem facilitat un altre informe. Amb un sol argument: regulin tot el que vulguin la contractació administrativa, que està molt regulada; en la selecció de personal, de funció pública, que està molt regulat; el que sigui obligatori a les webs, que s'ha de regular... Tot això no és accés a la informació. Accés a la informació és un dret *intuitu personae*, com diu el codi europeu, que té qualsevol ciutadà d'accedir a allò que és públic, sigui de les institucions, sigui d'empreses privades que reben transferències públiques.

I els he citat xifres del que es resol en el síndic. Per exemple, els darrers cinc anys, milers de casos, no només el típic càrrec públic –que funciona allò que els he dit moltes vegades de la truita: quan governa un l'altre demana que li doni informació i no la hi dona, i quan canvia la truita és al revés, l'excalcalde demana i l'altre no la hi dona. Això és el 2 per cent del que arriba al síndic. La majoria són persones que encara a les petites clivelles que ja tenim establertes sobre accés a la informació demanen accés a aquesta informació. Però ara universalitzem-la, definim-la de la forma més clara possible, fem com diu el codi europeu: la norma, l'accés; l'excepció superlimitada, la prohibició. I, de

tota manera, deixem-ho en mans d'una institució plenament independent, i que no tingui cap sospita d'inclinar-se cap a la negació de l'accés.

Gràcies, president.

El president

Gràcies, síndic. Si els grups volen alguna rèp... (*Pausa.*) No? (*Pausa.*) Entenc que no? (*Pausa.*) Per tant...

El síndic de greuges

Em permetes dir una cosa?

El president

Sí.

El síndic de greuges

Si em permet un detall publicitari, president... Demà passat, l'altre i l'altre fem un simposi sobre drets lingüístics amb comissaris internacionals d'arreu del món –el tenen al nostre web. Tothom que hi vulgui assistir com a diputat o diputada hi està convidat.

El president

Gràcies.

I en tot cas, abans d'acabar, recullo el prec inicial que feia el síndic, i evidentment en consens amb els diferents portaveus, parlarem, consensuarem i farem una proposta d'organització per part d'aquesta comissió de les compareixences lligades a aquesta distribució temàtica que comentava el síndic, de manera que també pugui ser més operatiu per a nosaltres mateixos en el marc d'aquesta comissió.

Sense res més, donaríem per finalitzada aquí aquesta compareixença i aquesta comissió.

La sessió s'aixeca a dos quarts de sis de la tarda i onze minuts.