

DIARI DE SESSIONS DEL PARLAMENT DE CATALUNYA

VIII legislatura

Segon període



Sèrie C - Número 68

Dilluns, 26 de març de 2007

Comissió del Síndic de Greuges

PRESIDÈNCIA DE LA I. SRA. M. BELÉN PAJARES I RIBAS

Sessió núm. 3

Í N D E X

Informe

del Síndic de Greuges al Parlament corresponent al 2006 (tram. 360-00004/08) (p. 3)

NOTES

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 Diari de Sessions reproduïx només les intervencions orals fetes durant la sessió. La resta de documentació que acompanya la intervenció pot ésser consultada a l'expedient de la comissió.

SESSIÓ NÚM. 3

La sessió s'obre a les deu del matí i vuit minuts. Presideix la Sra. Pajares i Ribas, acompanyada del vicepresident, Sr. Raventós i Pujadó, i del secretari, Sr. Paladella Curto. Assisteix la Mesa el lletrat major.

Hi són presents les diputades i els diputats Sr. Espadaler i Parcerisas, Sr. Pallarès i Povill, Sr. Pont i Sans, Sr. Recasens i Guinot, Sra. Ribera i Garijo i Sra. Rigau i Oliver, pel G. P. de Convergència i Unió; Sra. Arcarons i Oferil, Sra. Capdevila Tatché, Sr. Del Pozo i Àlvarez, Sra. Mieras i Barceló i Sr. Terrades i Santacreu, pel G. P. Socialistes - Ciutadans pel Canvi; Sr. Aragonès i Garcia, Sr. Bertran Arrué, Sr. Freixanet i Mayans i Sra. Simó i Castelló, pel G. P. d'Esquerra Republicana de Catalunya; Sr. López i Rueda i Sr. Rodríguez i Serra, pel G. P. del Partit Popular de Catalunya; Sra. Civit Illa i Sr. Milà i Solsona, pel G. P. d'Iniciativa per Catalunya Verds - Esquerra Unida i Alternativa, i Sr. Domingo Domingo, pel G. Mixt.

Assisteix a aquesta sessió el síndic de greuges, Sr. Rafael Ribó i Massó, acompanyat de l'adjunta al síndic, Sra. Laura Díez Bueso; de l'adjunt al Síndic de Greuges per a la defensa dels drets dels infants, Sr. Xavier Bonal i Sarró; de la directora d'Estudis i Relacions amb el Parlament, Sra. M. Jesús Larios Paterna; del director de Seguretat Pública i Presons, Sr. Ignasi Garcia Clavel, i del director d'Ordenació del Territori i Relacions Locals, Sr. Maties Vives i March.

ORDRE DEL DIA DE LA CONVOCATÒRIA

Punt únic: Informe del Síndic de Greuges al Parlament corresponent al 2006 (tram. 360-00004/08) Síndic de Greuges. Presentació de l'informe.

La presidenta

Bon dia a tothom. Senyores i senyors diputats, iniciem la Comissió del Síndic de Greuges.

Informe del Síndic de Greuges al Parlament corresponent al 2006 (tram. 360-00004/08)

Primer de tot vull donar la benvinguda a l'il·lustre senyor Rafel Ribó, síndic de greuges de Catalunya, i a la resta de persones que avui ens acompanyen a la Mesa, que són la senyora Maria Jesús Larios, la senyora Laura Díez, i també a la resta del personal del Síndic de Greuges que avui estaran al llarg de tota la comissió aquí amb nosaltres.

Tots vostès coneixen l'informe i la divisió dels blocs que s'ha fet –ho han rebut en un correu electrònic–, però sí que m'agradaria fer-los un petit recordatori sobre el tema dels temps. Començarà el síndic fent una presentació de l'informe d'uns vint-i-cinc minuts aproximadament; després, tot seguit parlaran els grups parlamentaris, amb deu minuts de temps màxim; se suspendrà la sessió durant quinze minuts i el síndic es prepararà les preguntes que vostès li hauran plantejat durant la seva intervenció. I després, en tot cas, tindrem resposta del síndic i torn de rèplica conjuntament, amb un temps mà-

xim d'un vint, vint-i-cinc minuts. Ens haurem d'ajustar molt al temps; això sí que els ho demano, que siguin curiosos, eh?

En el segon torn de rèplica, aproximadament, el síndic pot tenir uns set minutets. I la resta, doncs, uns tres minuts com a segon torn.

En tot cas, també els vull recordar que durant la primera suspensió de la tarda, en acabar el bloc 3, es farà la fotografia institucional de la comissió d'aquesta legislatura i els espero a tots i a totes les diputades. En tot cas, ja –i no cal allargar-nos més–, li dono la paraula al senyor síndic de greuges. Quan vostè vulgui.

El síndic de greuges (Sr. Rafael Ribó i Massó)

Gràcies, presidenta. Compareixem avui en comissió per presentar-los l'Informe de l'any 2006, tal com està establert en la Llei de sindicatures de Catalunya. I com saben vostès, es tracta d'un informe que va ser dipositat en aquest Parlament la tercera setmana del mes de febrer.

Jo voldria deixar, damunt de la taula de la comissió, la petició i la consideració que vaig fer en la primera sessió: que intentéssim tenir al màxim de cura i de temps amb les elaboracions que es fan des de la institució del Síndic de Greuges en aquesta comissió. Foren bastants diputats i diputades de la legislatura anterior que ens varen plantejar la necessitat de veure l'informe anual –independentment dels monogràfics i especials– en sessions pausades, relaxades i monogràfiques.

Entenc que enguany és un any amb un calendari possiblement una mica ajustat pel fet de la convocatòria de finals de maig a eleccions municipals, però ens agradaria, des del síndic, que es tingués en compte aquesta reflexió. I més, sabedors i sabedores que des del síndic, amb una freqüència pràcticament mensual en els períodes hàbils, els anirem presentant informes monogràfics. I, com ara vostès saben, per exemple, hi ha l'Informe sobre contaminació acústica, entrat el més de gener, i que també caldria habilitar la seva discussió. Com també els demanariem que, a ser possible, en el darrer Ple abans de les eleccions municipals, poguéssim veure el que avui tractem –en el Ple del Parlament.

L'informe, tal com preveu la Llei, conté totes les queixes i les actuacions tramitades en el 2006, tots els seus resultats, recomanacions, suggeriments, amb les administracions implicades. Vostès Hauran vist que té un preàmbul que intenta resumir en els trets més importants el mateix informe i que té dues parts. Una primera part que recull tota l'activitat. Ha estat subdividida en àrees funcionals –com ens distribuïm la tasca diària a la institució. S'entra en un detall que no excusa que, després, amb un disc a banda, tenen totes les resolucions i activitats. O sigui, a l'informe no trobaran tot el que hem fet –està quantificat, està explicat i està subratllat–, però sí que ho trobaran en el disc que l'acompanya. I ens ha semblat –i més en un informe que ja té vora cinc-centes pàgines– que era important només assenyalar les dades, al nostre modest entendre, de major entitat, sigui de queixes, sigui d'accions d'ofici..., amb l'estadística específica de cada àrea i amb una estadística general –amb les relacions amb l'administració, segons com

han anat-, amb una incorporació que no s'havia fet mai en els informes del Síndic de Greuges, que és un apartat referit al seguiment dels informes extraordinaris presentats en aquest Parlament, i és un apartat, em sembla, que pot ser interessant anar incorporant any rere any.

I a la segona part hi ha tot un altre tipus d'actuacions: de difusió dels drets, de difusió d'activitat de la institució, d'aproximar-la als ciutadans, de relacions amb altres institucions i de les activitats de cooperació.

Avui, òbviament, aquí en comissió no veurem l'informe, perquè seria absurd pretendre per part meua i per part nostra resumir, en aquests torns que tenim, l'informe; sinó que presentarem també, amb un lliure albir que potser no coincidirà amb el dels grups parlamentaris, els temes que encara considerem més importants de dins de l'informe; o sigui, farem un nou extracte del que ja conté l'informe.

L'informe, hauran vist que comença, a més, amb un cita que és sentida per part de la institució, i és tornar a recordar que fem la presentació de l'informe de l'any que va morir el meu predecessor, Anton Cañellas, i de la tasca que va fer en aquella institució.

Permetin-me, abans d'entrar en els diversos apartats en què hem subdividit la compareixença i el que toca al primer bloc, fer unes consideracions generals sobre les xifres i les relacions amb l'Administració.

enguany hi ha hagut un creixement, com saben vostès, del 42 per cent de queixes respecte a l'any anterior. Hem passat de 3.517 a 5.150. I hem tingut un total de 19.733 actuacions. Són cinc mil queixes i escaig –68 d'ofici– i 14.515 consultes. En total hi ha hagut un augment d'un 83 per cent respecte de l'any 2005 quant a les actuacions.

Si tenen en compte que hem establert amb un gran rigor que les queixes es compten com a tal, independentment del nombre de persones que les signen, aquestes 5.150 queixes afecten globalment unes 14.600 persones –si entrem ja dins de les mateixes queixes a veure qui hi ha al darrere quant a petició individual, no quant a la possibilitat que aquest col·lectiu arribés a tal o tal abast. La qual cosa vol dir que, entre queixes i consultes, nosaltres ens haurem relacionat enguany, directament quant a activitats..., de l'ordre de 29.181 persones.

També vull subratllar que les actuacions d'ofici les hem posat molt en relació amb aquell document inicial que presentàvem en aquest Parlament sobre les prioritats del Síndic de Greuges de Catalunya: els exclosos. Si vostès repassen quines són les actuacions d'ofici veuran que –exclosos o mancats de protecció– n'hi han un grapat sobre infància, sobre serveis socials, sobre seguretat i justícia, i també n'hi ha un grapat sobre la bona Administració.

Voldríem assenyalar, com un element a tenir en compte pel Parlament i per les administracions, que tenim un desmesurat nombre de consultes. El síndic fa una tasca que no hauria de fer. I la fa. A la institució del síndic es reben milers de consultes que arriben a la institució que no són pròpiament queixes; o sigui, que no són la matèria que directament hauria d'ocupar aquella institució. Vol dir, primer, que hi han mancances en els serveis

d'informació de les administracions. Vol dir que hi ha un desconeixement per part del públic en general d'on es pot adreçar per rebre informació. I, de vegades, vol dir que alguns serveis d'informació dirigeixen les consultes al Síndic de Greuges. I vol dir que encara no és prou conegut el síndic i, sobretot, de què serveix el síndic, quan es pot acudir al síndic.

Pensin que, entre el 2005 i el 2006, el Servei d'Atenció a les Persones ha doblat el nombre de consultes que ha tingut en compte, que ha aconseguit. De les quals, vora un 75 per cent no són fonaments per a cap queixa, i vora un 25 per cent sí que poden donar origen a queixa.

Si agafem les cent queixes que arriben al síndic, i això és un intent d'exercici de qualitat sobre les dades de quantitat que acabo de dir –i ho subratllo, voldríem posar l'accent cada vegada més en la qualitat del servei més que en la quantitat del servei. Si agafem cent queixes del 2006, veuran que 16,8, vora un 17 per cent, no són admeses. I no són admeses, perquè o no compleixen els requisits, o no hi ha lloc a la queixa o entren en qualsevol dels supòsits que la llei diu que ha d'haver inadmissió de les queixes corresponents.

En un 33,6 per cent de les cent queixes, ja només estudiant-les, veiem que la persona que presenta la queixa no té raó, que l'Administració ha actuat correctament. I malgrat, òbviament, que a vegades –i és humà– podem aconseguir determinats disgustos o protestes, reenviem la queixa.

Una vegada comencem a treballar les queixes, a part d'aquest primer treball que ja implica veure que no hi ha motiu per a la queixa, ens podem trobar amb un 0,5 per cent en què l'Administració no col·labora, que no ens faciliten informació per poder-les treballar –un 0,5 per cent. O un 8,2 per cent que hem d'enviar a altres defensors; sigui perquè són matèries d'Estat –al Defensor del Pueblo–, sigui perquè amb el conveni que tenim amb altres defensors locals o universitaris, per opció del que fa la queixa, l'enviem al corresponent defensor. I un 6,4 per cent desisteix –la mateixa persona que ha fet la queixa, en el tràmit d'aquesta– per moltes i variades raons.

Encara ens queda vora un 16 per cent on, una vegada ens posem a treballar, i demanada la informació a l'Administració, aquesta ja ens contesta que actua correctament i ens aporta les proves quan ens hem posat en marxa nosaltres i hem fet la demanda corresponent.

Del que ens queda per fer a nosaltres, recomanacions o resolucions, que és vora un 20 per cent, veiem que hi ha un 90 per cent avui que les administracions fan cas a allò que diu el síndic; rectifico amb un matís: ens diuen que faran el que diem en les resolucions, recomanacions del síndic. També els anuncio que ja està en marxa el Departament de Seguiment de la institució, per comprovar si realment després ho fan, perquè no hi hagi el que hem dit, l'efecte bumerang, que, al cap d'uns mesos, la persona que ha presentat la queixa ens torna a dir que, malgrat que se li ha donat la raó, allò no s'ha fet.

I solament queda un percentatge inferior al 10 per cent, un 9 i escaig per cent, on les administracions no segueixen exactament allò que ha platejat el síndic, amb tota la legitimitat per part de l'Administració.

Nosaltres mantindrem i intentarem, com de seguida explicaré, incrementar aquesta qualitat del servei, que té un sol objectiu –i els demano i els demanaré sempre col·laboració per a aquest objectiu–: que anem incrementant la bona administració a Catalunya; que combatem la mala administració, que avui és de tots els nivells i de tots els colors; el dret a una bona administració, denunciant les situacions en les quals les administracions puguin estar lluny d'aquest dret i com superar-ho.

Tenen vostès el llistat de queixes per matèries. Es torna a endur la palma, eh?, torna a ser el número u tot el que afecta a procediment d'administració pública, el que vulgarment se'n diu burocràcia, el no respecte a aquella bona administració. I després tenen el llistat per matèries, el qual no pot ser llegit directament amb matemàtica pura. Val la pena veure les tendències de què és el que puja i què és el que decrementa. També dir-los, en aquest sentit, que hi ha vora un 40 per cent de queixes que s'adrecen –han sigut més d'un 40 per cent– a l'Administració autonòmica, i un 37 per cent a l'Administració local.

Voldria fer una reflexió darrera, abans d'acabar aquest presentació de dades globals: que trobaran també per primera vegada una reflexió sobre la mala administració en el mateix Síndic de Greuges. Nosaltres també tenim errades en la pròpia institució. I voldríem analitzar-les any rere any amb vostès, per veure com les anem superant, amb una certa voluntat d'autoavaluació, independentment de les auditories externes que podem anar a buscar. Tenim errades en una manca, encara, d'accessibilitat i de coneixement per part de les persones que s'hi podrien adreçar –ens ho diuen tant en les enquestes que fem de grau de coneixement i d'accessibilitat al síndic. Tenim errades encara de llacunes territorials –zones rurals on encara no aconseguim arribar com a síndic. Tenim errades en el procediment de les queixes quant a temps emprat i, de vegades, quant a la qualitat en les nostres resolucions i en la posada al dia en totes les noves tecnologies de tot allò que facilitaria aquesta tasca.

Els podria dir que, en general, no es detecta una manca de col·laboració sonada, ni molt menys, de les administracions respecte al Síndic de Greuges. L'informe, quan va ser presentat, deia i diu –perquè va ser presentat a finals de febrer– que la meitat d'administracions no col·laboradores es resumia a una sola administració: un ajuntament. I l'altra meitat es distribuïa entre diversos ajuntaments, totals o parcials. I els he dir que, amb data 20 de març, aquest ajuntament no col·laborador ens ha presentat tots els expedients en els quals no havia col·laborat, els tenim ja tots a la institució del Síndic de Greuges. I els he dir que també això ha provocat que altres administracions que eren una mica així..., passives, per dir-ho suaument, en la col·laboració, també s'han accelerat en les darreres setmanes a presentar expedients al Síndic de Greuges.

Entrarem ja en matèries i pràcticament..., ho intentaré fer amb la màxima celeritat que pugui, en les matèries que corresponen a aquest bloc.

Formalment em quedarien set minuts, crec jo, per acabar...

La presidenta

Deu minutets.

El síndic de greuges

Deu. (*Pausa.*) Deu, no?, són? Bé, gràcies per la generositat.

Administració pública. Vostès han vist que hem passat de 783 a 1.150 queixes en aquesta temàtica, que, torno a dir, és la principal de motivació de queixes –627 en la local i 462 en l'autonòmica, 70 en d'altres.

Són queixes de caràcter processal. Integra ciutadans que manifesten llurs queixes als incompliments de les normatives reguladores del règim jurídic i del procediment administratiu. Són queixes que van directes al cor d'aquell dret que està assenyalat per primera vegada al nostre ordenament en el nou Estatut –no està ni a la Constitució espanyola–, que és el dret de la bona administració. El tenen formulat molt clarament al nou Estatut, com ho està a l'encara no nat projecte de reforma dels tractats de la Unió Europea.

Són temes recurrents: la manca de resposta dels ciutadans... I vostès ara pensaran que jo sóc un ingenu. A mi em comencen a pujar els colors a la cara quan els he de dir en aquest Parlament que continua sent recurrent la manca de resposta als ciutadans, que encara hàgim de recordar des del síndic l'obligació legal de respondre a qualsevol tipus de consulta a l'Administració. Es sol·licita informació o se n'exigeix la repetició, un llarguíssim etcètera, i s'oblida el deure que té l'Administració, que no decau ni parlant del silenci administratiu.

És evident que hi han noves problemàtiques que s'afegeixen, o noves característiques, a aquest defecte, ja sigui perquè a vegades, en fer excés per noves tecnologies, encara no està ben assenyalat el règim jurídic pel qual s'hauria de regular aquest dret, o que, de vegades, hi han demandes massa genèriques i continuades. Els anunciem un informe monogràfic per tractar aquest origen de les queixes.

Tenim queixes que afecten la protecció de les dades personals en el marc del procediment administratiu, a la gestió del Padró municipal –també saben, perquè ho vam dir l'any passat, que aviat tindran en aquesta cambra un informe específic sobre el Padró, en primer lloc referit al tema de les migracions i com serveix per a la seva acollida–; queixes que afecten el mecanisme de prova per part de l'Administració, com es proven els fets. Perquè enguany tenim molts i diversos exemples, però els volia assenyalar segurament el més esclatant, com és el de les sancions de tràfic que es fan des d'un helicòpter, sense cap prova que acompanyi l'observació visual de la possible infracció, quan hem demanat a l'Administració que procuri –amb els mitjans que significa un helicòpter– afegir el mitjà d'una fotografia per al moment de la infracció.

En aquest apartat hi ha tot el capítol de responsabilitat patrimonial. El retard en la tramitació d'expedients de responsabilitat patrimonial; o l'extensió de la responsabilitat patrimonial a administracions públiques que actuen amb relacions de dret privat –dos grans vessants d'aquesta temàtica. Retards en l'admissió de responsa-

bilitat patrimonial especialment en temes de salut; l'Administració ha adoptat una sèrie de fórmules i mecanismes per agilitar-ho. Continuem encara amb retards, per exemple, a obtenir les històries clíniques –un tema encara prou complicat i amb una jungla parcial en el que és el nostre sistema actual.

Demaniem d'abreujar al màxim tots aquests terminis, òbviament sense perdre qualitat en el procediment de respondre les exigències de responsabilitat patrimonial. I demanem que les administracions públiques que actuen amb relacions de dret privat responguin directament pels danys i perjudicis causats al personal que es troba al servei, de conformitat amb el règim de responsabilitat pròpia de les administracions públiques; que no ens amaguem sota transferència a règim privat el que és una exigència de responsabilitat patrimonial.

En aquest apartat, òbviament, hi ha tot el tema de la funció pública. Els processos selectius, tant des de la seva fase inicial com fins a la seva fase final, originen queixes. Hi ha qui planteja, fins i tot, entre els meus col·legues, a escala europea en democràcies més madures, que caldria normar aquest tipus de queixes de la funció pública en els defensors. I nosaltres, més enllà òbviament de l'apartat de valoració de les proves que pertanyen als tribunals, posem molt l'accent que s'observin els drets en tots aquests procediments.

Trobem queixes de la funció pública en els procediments per progressar o per aspectes procedimentals de tramitació de processos, en la necessitat de conciliar la vida familiar i la laboral, en l'adaptació de llocs de treball per a protegir les persones especialment sensibles a determinats riscos, etcètera.

I per últim, en aquest apartat, hi incloem tot el que afecta la participació en els afers públics, independentment de la participació monogràfica específica en qüestions com urbanisme, habitatge o medi ambient. Són bàsicament qüestions de participació en l'àmbit municipal de regidors o de grups municipals.

Senyores i senyors diputats, hi ha queixes de tots els colors. Se'm fa sempre la pregunta: quins són els ajuntaments que més restringeixen la participació? Doncs, n'hi han de tots els colors, depèn de majories i de minories. I són queixes que afecten també la participació electoral. Hem tingut queixes sobre consultes populars municipals; hem tingut queixes sobre l'existència de publicacions de Ple; hem tingut queixes sobre la manca de documentació als grups municipals, i hem tingut queixes també sobre l'exercici i el dret de vot o la participació en el procés electoral. Voldria assenyalar-les, encara que fos en aquesta cursa telegràfica en què estem immersos.

Una, la queixa dels invidents pel que fa l'exercici del dret de vot en igualtat de condicions amb les altres persones –i, com saben vostès, encara està per resoldre. Està en marxa una iniciativa legislativa a nivell de Corts Generals, però vostès tindran l'oportunitat, esperem, quan facin la llei electoral de Catalunya, de poder fer el règim més avançat a Catalunya. I l'altra, el que ens arribava de gent que, en les obligacions de participació a les meses electorals, de vegades podien sentir-se conculcats en algun dels seus drets quan tenien circumstàncies específiques.

En aquest apartat també els parlaré, en aquests darrers cinc minuts escassos que em queden, d'immigració i de salut.

Sobre immigració hem passat a tenir aquest any 154 queixes. Òbviament la gran majoria adreçades a l'Administració perifèrica de l'Estat o directament a l'Administració central.

Són tres grans temes de migració. Un, recurrent any rere any: mancances amb la gestió administrativa de totes les temàtiques d'immigracions. Un, sobre les subvencions que reben els ajuntaments per part de la Generalitat a l'hora de l'acollida dels immigrants. I un de molt puntual, però molt punyent, el del trasllat d'immigrants sobtat, a Catalunya, sense cap avís.

Continuem detectant deficiències importants en la gestió administrativa. Caldria anar a cartes de serveis, a protocols... Caldria anar a solucionar coses tant elementals com la tramitació de la targeta de residència comunitària inicial per a familiars no comunitaris, i un llarguíssim etcètera de llista de temes que afecten aquesta gestió.

Veiem que en la tasca de control de l'actuació de la Secretaria per a la Immigració del Departament d'Acció Social hi ha tota la problemàtica d'accés dels ajuntaments a les subvencions. Curt i ras, els més petits queden fora d'aquestes subvencions quan sovint tenen col·lectius molt importants d'immigracions. Per què no habilitar fórmules, com seria a través dels consells comarcals, per poder... Sabem quines són les normes –i no els les repeteixo perquè no tinc temps–, però per què no ser flexibles habilitant fórmules a través dels consells comarcals? Perquè on hi ha la realitat, que és l'alt percentatge d'immigració que arriba, poder disposar dels mitjans per fer-hi l'acollida.

I per últim, nosaltres vam demanar informes sobre el trasllat d'una cinquantena d'immigrants de les Illes Canàries a Barcelona sense previ i preceptiu avís per part de les autoritats del ministeri, i si aquest sistema de trasllat s'adequa a les necessitats actuals. Se'ns va dir tant des de la Secretaria d'Immigració com de la Subdelegació del Govern que hi havien dues fórmules possibles: aquesta sobtada i una que es gestiona en col·laboració amb la Generalitat. Nosaltres demanem que realment fos molt excepcional la primera via i no hi hagués un hàbit sobre aquesta, demanem saber quines són les previsions per enguany sobre aquest fenomen i, a més, demanem si s'ha pensat en la possibilitat de mecanismes, també excepcionals, per a l'acollida d'aquests contingents.

I per últim, en salut, òbviament un dels clients principals del síndic per la raó molt senzilla que som 7.200.000 persones a Catalunya que tenim tarja sanitària –molts més que els del mateix cens que hi ha a Catalunya. Tenim 312 queixes, la gran majoria, òbviament, per competència, per àmbit competencial, adreçades a l'Administració autonòmica.

D'aquí els cridaria l'atenció quasi només que llistarem els temes. Primer, la irregularitat endèmica sobre les llistes d'espera. Llistes d'espera en primeres visites, en diagnòstic i en intervencions. Llistes d'espera que ens han portat a diverses actuacions d'ofici i a anar rebent informacions que, si bé són de millors per part del

departament, encara van endarrerides respecte a les necessitats que hi ha per fer front a aquesta temàtica. Se'ns ha anunciat que s'ha iniciat la monitorització de les consultes externes d'atenció especialitzada; que s'espera implantar això definitivament durant tot l'any 2007; que es vol implantar un sistema d'informació nominal de llistes d'espera. Se'ns indica que, per a finals de l'any passat, s'establiria un temps de garantia de noranta dies per a dotze proves diagnòstiques. Nosaltres també demanem que en això, quant a l'atenció –la primera atenció, i la diagnosi i la consulta– tinguéssim un sentit de reequilibri territorial, perquè no passi, segons el que observem a les queixes, un abandonament de zones importants del territori.

Quant a les intervencions quirúrgiques, ens vam interessar especialment sobre si es pensava ampliar el nombre de procediments quirúrgics amb temps de garantia i si es pensava reduir els terminis establerts. Se'ns va dir des del departament que no es preveia de manera immediata la modificació dels terminis, però sí altres mesures de gestió relacionades amb el criteri de prioritat, com ara el sistema de priorització de les coses més urgents.

Molt lligat amb l'anterior, constatem a les queixes una manca de recursos materials i de personal. Hi han hospitals de Catalunya on manquen efectius materials, especialment de noves tecnologies, per ser aplicats a processos de salut. I sobretot, en general, una gran manca de personal; Catalunya té un seriós dèficit de professionals de la salut. La mateixa Administració té greus problemes per arribar a contractar aquest personal que, de vegades, com saben, es reclutarà a llocs tan llunyans com pot ser Colòmbia. Què els diré, ho sabem perfectament vostès, ens arriben queixes sobre diverses especialitats, posaríem l'accent en pediatria o en ginecologia.

Volem assenyalar aquest any també que falta una llei –i això els pertany a vostès– que reconegui els drets i deures dels usuaris de servei de la salut de Catalunya. Que la famosa carta de drets sigui elevada a categoria jurídica, que hom pugui exigir davant des tribunals, que avancem en l'objectivitat d'aquesta qüestió.

Una temàtica, també, de salut és la del servei de transport sanitari. S'ha posat en marxa, com vostès saben, el Servei d'Emergències Mèdiques. Nosaltres hi hem fet una actuació d'ofici per anar a veure el decalatge que hi ha entre la sortida i arribada d'aquest transport.

I per últim, assenyalar-los que en tot aquest apartat, i fruit del que ens arriba i de la importància que donem al tema, hem instaurat una web del Defensor del Pacient. Si vostès entren al web del Síndic de Greuges, veuran que una de les especialitats que es pot clicar directíssimament és el Defensor del Pacient, amb el frontispici de tots els drets i deures que es pot tenir en el sistema de la salut i la possibilitat d'un accés de la informació i un accés molt directe a la corresponent queixa.

Moltes gràcies, presidenta. I perdó, perquè m'he passat una miqueta del temps...

La presidenta

Moltes gràcies, síndic de greuges. I, a més, no només per la seva exposició, sinó també pel rigor dels temps.

Iniciem ara el torn dels grups parlamentaris i, per començar aquest debat, té la paraula l'illustríssim senyor Josep Pont, per part del Grup de Convergència i Unió.

Quan vostè vulgui, senyor diputat.

El Sr. Pont i Sans

Sí, moltes gràcies, senyora presidenta. Ja li avanço també que la segona part la farà la diputada Elena Ribera.

En primer lloc, voldria –i en aquest cas per la mesura pel temps– fer-ho ràpid, felicitar-los i agrair la seva compareixença aquí. Fer-ho sobretot pel magnífic document que ens han presentat. És un document mol ben estructurat, minucios en el tractament, clar en les conclusions –també s'han acabat d'aclarir ara aquí–, també en les seves estadístiques, i sobretot molt complet si afegim la documentació que se'ns ha donat en format digital.

Som també conscients que enguany ha estat un any complicat per a la relació del síndic i el Parlament –la dissolució anticipada del Govern, la posterior celebració d'eleccions..., avui mateix ens trobem encara en un procés complicat per a nosaltres. És difícil discutir tota la seva magnífica documentació en un minut i mig escaig per a cada una d'aquestes bandes que vostè ens ha anat anunciant. Per tant, lamentem que això sigui així, esperem que ens trobem amb una millor comoditat, com ha dit el síndic, en properes circumstàncies.

Per tant, resumint d'una forma molt ràpida, creiem que criden molt l'atenció l'escalada de consultes i queixes efectuades. Ho ha dit el síndic: el 2004 hi va haver una augment ja considerable del 14 per cent, que es va augmentar moltíssim més el 2005, passant a prop d'un 25 per cent; però és que, el 2006, les queixes ha estat de més d'un 42 per cent. Si atenem les consultes, l'augment del 2005, que va ser un 95 per cent, el 2006 ha ultrapassat el 105 per cent.

És evident que una part d'aquest augment es pot dir que pot ser per la bona feina feta per la sindicatura, que, per cert, també vull felicitar. Com ha comentat el síndic, per la posada en funcionament d'aquest autocontrol i d'aquest Departament de Seguiment i Avaluació interns, crec que també és molt important i els honora.

Ara, és evident que l'alt nombre de casos és també per altres coses. En aquests cas, pot haver-hi una major sensibilitat per part de la ciutadania, però és evident que també hi ha un alt grau de descontentament i el fet d'acudir al síndic sobretot d'una forma, a vegades, també descontrolada o no encertada. Tots recordem que hi han hagut casos mediàtics, en aquest any 2006, molt grans, en temes, per exemple, del transport aeri o dels ferrocarrils, que continuen donant-se en l'any actual, no? I per tant, el pes de les reclamacions a les administracions és extraordinari en l'augment de les queixes i és un dels embuts que té en aquest cas la sindicatura.

Atesa aquesta manca de temps, m'intentaré centrar en tres punts concrets que nosaltres, el nostre grup li voldríem fer arribar com a conclusió global, no?

El primer és veure aquest esforç per arribar a tothom, eh?, no sols utilitzant els mitjans convencionals amb entrevistes presencials, també les telefòniques, que són

un paquet molt important, però estan augmentant les consultes o queixes per internet. I darrerament, enguany s'han..., però ja també ho comento aquí, s'ha fet una nova prova que també humanitza molt, com és la videoconferència en diversos punts del territori.

Cal incrementar aquest esforç, però no sols per filtrar o anar a buscar aquelles persones i grups donats a la queixa, que també sabem que n'hi han uns que són més fàcils o que tenen més recursos, sinó que hi ha tot aquest gran garbuix, aquesta enorme atenció que en aquest cas està arribant a la sindicatura. No hem d'oblidar que hi ha un altre paquet molt important que són aquella gent que ni es plantegen anar-hi i que hem de destapar; uns, perquè estan, doncs, cansats del sistema, o perquè ni tan sols s'ho plantegen, o perquè no tenen mitjans per accedir-hi o informació.

Per tant, a un lloc n'hi han molts, però és evident que encara tenim unes bosses, un cert trencament social de gent que hem de facilitar que hi puguin arribar. Per tant, és important la pedagogia, és important que la gent conegui el paper del síndic –però també filtrar aquest excés que vostè ha comentat–, però és molt valuós també que anem obrint aquestes capes socials que sovint sabem que no hi arriben.

Creiem que en aquest cas hi ha diverses solucions. Nosaltres en vam proposar una l'any passat: és crear bandes de col·laboradors, o sobretot la implantació geogràfica aprofitant el desplegament per vegueries. Nosaltres li farem una proposta en aquest sentit, si és que es pot atendre, perquè creiem que facilitar l'accés ajuda la pedagogia i també que aquestes grans bosses de ciutadans puguin arribar-hi.

El segon punt és emprar eines que ajudin el síndic a resoldre el cas. El síndic sabem que té en aquest cas una manca, sovint, d'eines i tan sols gairebé li queda la denúncia. Vostè ho ha comentat i, fins i tot, som conscients del bon resultat que dona quan hi ha un cas d'aquests, no? Però aquests casos també són complicats pel mateix síndic; són complicats també, perquè és molt difícil atendre d'una forma extremadament curiosa totes les circumstàncies que es poden donar. I en aquest cas, ni tan sols en els casos extrems nosaltres creiem que s'hauria d'arribar a aquests casos, i sempre no perdent, com ha passat en d'altres llocs –cosa que no passa aquí–, l'elegància en la reclamació i el tracte més grat i equànim indispensable venint de la institució del síndic.

I el darrer punt és la necessitat d'augmentar actuacions d'ofici. Sabem que això dona molta feina en aquest cas a la sindicatura, però és evident que hi ha casos que la societat denuncia: les contractacions electròniques, o l'abús d'unes administracions, fins i tot, a altres administracions més reduïdes –li'n podria comentar casos, però ara no ho faré pel tema del temps, però aquest cas es dona. Jo li podria ficar un cas, com per exemple, a un veí que li havien robat les quatre rodes del cotxe, els mossos l'obligaren a anar a fer la denúncia a la comissaria que estava a la capital de comarca, eh? Casos així es donen i nosaltres hem de vetllar perquè no passin.

Resumint doncs, ara farem una anàlisi detallada dels temes d'aquest primer bloc i ja li avanço la nostra aprovació a la tasca efectuada, als seus resultats, i no sols això,

sinó també la nostra lleial col·laboració en aquest cas, també amb propostes que puguin ajudar en aquestes mateixes problemàtiques que es troba la sindicatura.

La Sra. Ribera i Garijo

Gràcies, senyor síndic. Per no perdre ni un segon, també sumar-me a les felicitacions; és evident que ho ha expressat el nostre portaveu de grup.

Felicitacions, perquè moltes de les recomanacions que vostè va fer al llarg de l'any passat i també durant aquest any han sigut tingudes en compte, no sé si per una felicitat coincidència, però el que sí que és cert és que sempre que plou, mulla, no? I en aquest sentit ens felicitem especialment que s'hagi reconegut a nivell estatal amb una norma –i parlo ja d'immigració– aquells casos d'immigrants que només tenien targeta de residència i que no podien accedir a la formació, als cursos ocupacionals. A través d'aquesta norma ja s'ha permès, i això és una bona notícia per a Catalunya, per descomptat per a tot l'Estat espanyol, en tant que permet la major qualificació dels immigrants que estan entre nosaltres i, per tant, en això hi sortim guanyant tots.

Fem també especial menció de les queixes recollides pel que fa referència al mal funcionament administratiu, que, com ha assenyalat, és bàsic en tots i cada un dels blocs que vostè contempla en l'informe. Sobretot ens preocupa molt el mal funcionament traduït amb el silenci administratiu, en tant que vulnera un dels principals drets reconeguts a la Constitució com és el dret a l'atenció i a tenir una resposta de l'Administració. I en especial, quan aquesta manca de resposta en converteix en un silenci positiu que atribueix efectes i drets subjectius als ciutadans. I en concret als més desfavorits, quan s'adrecen a l'Administració salvant els obstacles de la seva situació desigual respecte dels que tenen més mitjans i quan l'Administració deixa passar el temps i no els contesta. Cas dels immigrants, tornem-hi, que tindrien dret a una renovació del permís, que no se'ls contesta, que un silenci positiu els dona aquest dret i, després, *a posteriori*, l'Administració s'hi esmerça tard, malament i fa una resolució negativa vulnerant el que ja eren uns drets subjectius concedits i que deixen l'immigrant o el ciutadà, sigui el que sigui també –no només immigrants sinó també els autòctons–, en aquesta situació de desprotecció i de vulneració flagrant dels seus drets per la mateixa Administració, que l'obliga a tenir uns recursos que no té per poder pledejar contra la mateixa Administració, amb unes sentències després que no munten una línia jurisprudencial uniforme.

Especialment greus trobem les queixes amb relació a la manca de possibilitat del ciutadans també amb disminucions, del tipus que siguin, per exercir els seus drets bàsics democràtics. Li anunciem que, per part d'aquest grup, trobarà el síndic, i per descomptat aquests ciutadans, el recolzament a les modificacions legislatives oportunes.

Troblem greu també, i felicitem el síndic també en aquest cas..., pels casos dels ajuntaments que, malgrat tenir l'obligació legal –cas de Mataró, Badalona i Terrassa– de fer l'informe de disponibilitat d'habitatge perquè es pugui efectuar el reagrupament, tarden més d'un any,

des que tenen l'obligació legal a començar a posar els dispositius perquè aquesta atenció pugui ser portada a terme. I agraïm també la tasca del síndic d'assenyalar a aquests ajuntaments la seva obligació i que, d'alguna manera, comencessin a activar-se, coincidintment –volem creure que no–, a través de la bona actuació de la sindicatura.

La convocatòria de subvencions per als ajuntaments, també en tema d'immigració, de menys de cinc mil habitants, que queden fora perquè no arriben a mil el nombre d'immigrants inscrits en el padró, ho trobem especialment preocupant i serà objecte d'actuació per part d'aquest grup polític. Volem aquí assenyalar que en època del Govern de Convergència Unió, tan difamada per l'herència rebuda i que es va fer a benefici d'inventari, no es va acceptar el que havia sigut una bona pràctica amb aquesta acceptació a benefici d'inventari, com eren els plans d'immigració a nivell de consells comarcals. Aprofitem aquesta tribuna per recordar al Govern –i els grups que li donen suport que li traslladin– que busquin dintre de les coses que van refusar de la nostra bona pràctica en el govern i que ho posin a la pràctica.

Pel que fa al tema de sanitat, en tant que afecta qüestions de salut, també són molt preocupants les llistes d'espera. I sobretot que no s'hagi tingut en compte –acabo senyora presidenta– aquesta falta de recursos materials i humans a l'hora de jubilar forçosament especialistes de reconeguda professionalitat i de reconegut prestigi, que després els tribunals han donat la raó als especialistes que van reclamar. Si s'hagués tingut més cura amb l'atenció dels recursos humans que teníem no ens hauríem trobat amb augmentar..., i això també és una de les herències que no es va saber aprofitar del Govern de Convergència i Unió: el bon tracte als recursos humans dintre de l'Administració.

Gràcies.

La presidenta

Moltes gràcies, senyora diputada. Seguidament té la paraula la il·lustre senyora Montserrat Capdevila pel Grup Socialistes - Ciutadans pel Canvi.

Quan vostè vulgui.

La Sra. Capdevila Tatché

Moltes gràcies, senyora presidenta. En primer lloc, doncs, agrair l'assistència, la presència de l'il·lustre senyor Rafel Ribó i també dels seus acompanyants, l'adjunt del síndic, la senyora Maria Jesús Larios també i tot el seu equip, que, doncs, amb aquesta presentació, que prèviament, doncs, hem pogut tenir, d'aquest informe que, crec, com també ha repetit el meu predecessor, doncs, està cada vegada més ben estructurat, ben presentat i amb un accés a la informació que realment facilita la tasca dels diputats que ens correspon treballar-lo.

En tot cas, també agrair la seva comprensió pel fet, doncs, que amb aquesta jornada tan intensa d'avui puguem, doncs, abordar aquest informe coincidint, tot i així, que fer-ho de forma més pausada ens aniria mi-

llor a tots plegats. Tot i així, doncs, li agraïm aquesta comprensió.

En aquest cas, voldríem comentar... Creiem que aquest any, doncs, és la presentació de l'Informe 2006, en què hi ha hagut ja un segon any complet de sindicatura de greuges de Catalunya, amb el senyor Rafel Ribó al capdavant, i creiem que això significa també la consolidació d'aquesta institució, en un any en què hi ha un estatut aprovat i que li encomana també, doncs, noves tasques i un estatut, també, que dóna i estableix nous drets i nous deures, i que planteja també nous reptes.

En aquest sentit, també, li agraïm i el felicitem per aquesta intensa tasca, doncs, de difusió en el territori, malgrat que encara, segurament, la majoria de queixes o de consultes es concentren a l'entorn de l'àrea metropolitana, segurament per un tema obvi de concentració de població. Tot i així, és important aquest esforç, doncs, d'estendre's i anar a tot el territori, que crec que s'ha vist reflectit justament amb l'increment d'aquest nombre, doncs, d'actuacions –aquestes 19.737 actuacions–, amb aquest creixement tant important de consultes, que coincidim en aquest sentit que segurament moltes són degudes, doncs, a dificultats en l'accés o a donar informació per part de totes les administracions –i aquí també coincidim, insistiríem que s'han de continuar desenvolupant mecanismes d'accessibilitat dels ciutadans a aquesta informació de l'Administració, per tots els canals possibles–, i per tant, doncs, en aquesta proximitat de les administracions als ciutadans, no?, segurament cal encara molt camí per recórrer. I també, doncs, per aquest increment d'aquestes queixes, aquest 42 per cent més, i les actuacions d'ofici.

De fet, crec que aquesta consolidació de la institució també queda reflectida amb el fet, doncs, de la resposta i la permeabilitat que cada vegada mes –i crec que així s'està entenent per part de les administracions–, ha entès el síndic com un col·laborador per a millorar els seus processos i, per tant, doncs, que les administracions catalanes ofereixin en la màxima mesura del possible al màxim de qualitat –i crec que això, en aquest sentit, s'ha entès, eh? Per tant, serveix perquè totes les administracions introdueixin processos de millora en els seus procediments, en les seves formes d'actuar i en la seva aproximació als ciutadans.

Pel que fa a les queixes i a les consultes per a diferents àmbits –pels àmbits– també, curiosament, doncs, fer notar que es concentren principalment en procediments, eh? d'administració pública i drets –àmbits d'urbanisme, de seguretat ciutadana–, segurament, doncs, correspost també amb una relació més directa d'aquest ciutadans en tot el que seria aquest tràmit. I les consultes podríem dir, d'alguna manera, també.

Tot i així, també creiem, doncs, un èxit el fet d'aquesta resposta, d'aquesta assumptió de recomanacions o de consideracions per part de les diferents administracions especialment tant del Govern de la Generalitat com de molts ajuntaments, per tal d'incorporar... I crec que moltes mesures es veuran reflectides, doncs, amb una millora de tot el que serien els serveis als ciutadans. I ho veurem després, que crec que han activat molts, o s'estan activant molts processos que realment veuran resolts

molts dels temes que s'estan plantejant els darrers anys en els diferents informes. Segurament, aquesta emergència, o aquesta necessitat d'activar totes aquestes mesures és deguda, doncs, segurament, a molts anys de manca de planificació, de manca de projecció, per tal d'anar resolent les problemàtiques que els ciutadans ens anàvem plantejant.

De fet, també és significatiu com els col·lectius més febles –de gent gran, de discapacitat, gent sense recursos– són els que també s'adrecen més a la institució. Pot tenir una doble interpretació. Per una banda, segurament són els més desprotegits, els que tenen més dificultats, com deien ja abans, també per accedir. Per tant, aquí, també creiem que s'ha de fer una especial atenció per apropar-nos-hi, per acostar-se. I crec que estan en marxa una sèrie d'iniciatives legislatives, com la Llei de l'autonomia, que ja és vigent, o la propera Llei de serveis socials que justament permetrà fer un salt en aquesta línia. Per tant, doncs, creiem que de mica en mica es van veient els bons resultats.

Entrant específicament en tot el que seria l'apartat d'administració pública i totes les queixes, creiem... Perdona? *(Pausa.)* Creiem, doncs, que també, pel que fa..., per una banda..., un tema que ens ha cridat l'atenció i que creiem que està en vies –com a mínim la petició– per tal que es pugui resoldre és com seria l'accés a processos electorals per part d'algun col·lectiu, com el col·lectiu dels ceecs, que no poden exercir el seu dret amb vot secret. I per tant, en aquest sentit s'ha fet arribar a la Junta Electoral, i també creiem, i ens consta, que des de diferents àmbits municipals s'està instant l'Administració, la Junta Electoral, per tal que atengui aquesta tradició que creiem que és un dret necessari.

Per altra banda, l'accessibilitat, també, a la informació sobre els diferents electes, o els diferents càrrecs de diferents ajuntaments, crec que és un tema segurament, doncs, de visió subjectiva de les coses, i en aquest sentit hi han perspectives: l'aprovació d'una futura llei de l'electe local que justament reguli en la màxima mesura, doncs, tots aquests aspectes.

I, doncs, pel que fa a donar resposta –que segurament és on hi ha més queixes, on hi ha més insistència– a les queixes dels ciutadans, creiem que justament, en la línia que del que deïem abans, igual com el síndic té el seu servei d'atenció als ciutadans, doncs, totes les administracions hi han de posar un èmfasi especial, o estan posant, ens consta que estan posant en molts casos, doncs, al màxim de recursos per agilitar tot el que seria els serveis d'atenció als ciutadans i, per tant, aquestes respostes per tots els canals possibles, com deien, eh? I en aquest sentit, tot el que és la tramitació de la llei d'accés a l'Administració electrònica, per exemple, serà un pas rellevant.

Pel que fa a processos participatius, també, sobretot en els àmbits relacionats especialment amb temes urbanístics, amb temes mediambientals, que afecten, doncs, segurament, un nombre important de veïns, també s'estan desenvolupant o tirant endavant mecanismes a l'entorn dels plans territorials o plans directores, per tal de poder canalitzar tots aquests processos participatius,

perquè coincidim que és la manera, doncs, d'intentar minimitzar les problemàtiques que puguin sorgir.

Li passo la paraula a la meua companya Caterina, que continuarà amb la següent...

La Sra. Mieras i Barceló

Gràcies. En dos minuts és una mica complicat, però d'entrada voldria compartir la reflexió del síndic amb referència a la necessitat d'analitzar amb temps temes importants, com és la immigració, per exemple, i la salut, i les llistes d'espera i moltes altres coses que difícilment podem plantejar amb dos minuts.

Donar l'enhorabona per la seva manera de treballar i pel funcionament del síndic. Jo crec que no hi ha millor mostra que no hi ha millor mostra d'un bon funcionament que l'increment del número de demanda d'atenció per part del síndic. El ciutadà, quan sap que no se l'atén, difícilment escriu. El fet, doncs, que hagin augmentat molt les queixes és una senyal d'un molt bon funcionament del síndic.

A nivell d'immigració crec que vostè ha plantejat dues coses importants. Per una part, doncs, els problemes derivats que la majoria de queixes vénen de competències del Govern central, i, en segon lloc, dels ajuntaments. Espero, desitjo, i el Govern es compromet, doncs, que amb l'Estatut d'autonomia –i el grup que recolza el Govern– que, com sabem, doncs, té com a competències de la Generalitat l'acollida i la integració de les persones estrangeres..., i que, per tant, aquesta llei d'acollida sobretot tingui un efecte molt important sobre la proximitat, sobre la possibilitat que els ajuntaments fonamentalment siguin els que puguin implementar l'acollida dels immigrants.

A nivell de salut, deixi'm fer simplement una reflexió de la llista d'espera. Jo crec que és molt important la feina del síndic, perquè el síndic el que defensa són els drets subjectius, i aquests són molt importants. I l'Administració té el deure, a més a més, de prioritzar i objectivar aquests deures. Per tant, és necessari, a les llistes d'espera, la prioritització entre aquella llista d'espera de què en depèn la vida del ciutadà i les altres llistes d'espera, que són les alteracions de la salut, les més habituals, de què depèn el benestar d'una gran majoria de la població. S'ha de tenir un equilibri entre aquestes dues..., entre aquestes..., no diria contradicció, però sí, doncs, de necessitats que a vegades no es complementen. I per tant, doncs, la feina del síndic, de la necessitat d'un diàleg constant i trobades periòdiques amb el Departament de Salut, doncs pot millorar aquest i fer compatibles aquestes dues aspiracions dels ciutadans.

Gràcies. Ja no tinc més temps per enraonar.

La presidenta

A vostè, senyora diputada. Seguidament té la paraula el senyor Uriel Bertran, pel Grup d'Esquerra Republicana de Catalunya.

El Sr. Bertran Arrué

Sí, moltes gràcies, senyora presidenta. I gràcies, senyor síndic de greuges Rafel Ribó, per presentar-nos aquest

informe, que, per una banda és un informe complet i que fa una bona diagnosi de quines són les mancances que l'Administració catalana ha de suplir en aquests propers anys, i que, a més a més, li he de confessar que és una bona guia de treball també per als parlamentaris i per als grups polítics, que, com vostè sap, tenim per objectiu el control i l'impuls de l'activitat governamental i, per tant, nosaltres també ens hem de fer coresponsables d'aquestes recomanacions.

Vostè ha començat parlant de l'Administració pública en general i de la manca de resposta als ciutadans, que era recurrent. Vostè ha especificat aquesta qüestió i l'ha centrat, en molts casos, en l'àmbit municipal; és a dir, que en l'àmbit municipal hi ha una certa deixadesa de donar resposta clara i concisa.

Bé, el que li volíem preguntar és: en quines ciutats hi ha present, és present la figura del defensor del ciutadà, si aquesta figura del defensor del ciutadà realment contribueix a poder solucionar en l'àmbit municipal aquestes peticions, i, en definitiva, com podem anar aprofundint que aquesta figura es vagi implantant cada vegada a més ciutats i quina és la relació que es genera i es vertebra amb la sindicatura de greuges.

Per tant, nosaltres creiem que aquesta realment pot ser una bona mesura, és com si hi hagués una capillaritat en el que és la possibilitat que el ciutadà pugui fer les seves queixes i, evidentment, anar portant l'Administració, cada vegada, a una pràctica més acurada quant a la gestió d'aquestes reclamacions.

En un segon àmbit de la seva intervenció ha parlat de la immigració, de la qüestió de la immigració i de totes les problemàtiques vinculades a les persones immigrades i a les necessitats que tenen de posar al dia papers, gestions administratives, etcètera.

Hi ha un aspecte que a nosaltres ens preocupa, perquè és simptomàtic de com es porta a terme aquesta regularització i aquesta posada al dia dels papers, que són les cues que es generen, cada vegada més, davant de la Subdelegació del Govern; és més, ens ve de pas, quan arribem al Parlament de Catalunya, precisament la Subdelegació del Govern. Creiem que és un fet llastimós que a hores d'ara encara s'estiguin produint aquestes cues, després de tants d'anys; és a dir, des de l'any 96 que estan arribant centenars de milers de persones al nostre país i avui en dia encara no s'estan gestionant adequadament aquestes qüestions i, segons llegim en el seu informe, vostè va fer arribar unes propostes a la Subdelegació del Govern a Barcelona amb la intenció de buscar nous mecanismes addicionals que evitessin aquestes cues. Vostè en va plantejar algunes. A nosaltres en sembla que una de significativa, potser la més significativa pel sentit comú que incorpora, que és incrementar el nombre de personal i l'horari d'atenció al públic, i no hem vist que la Subdelegació del Govern hagi donat resposta a aquesta mesura concreta. Parla d'altres mesures més perifèriques que vostè planteja, però no ha donat resposta a incrementar el nombre de personal i l'horari d'atenció al públic. Bé, és evident que les persones que treballen al nostre país, tinguin la condició nacional de catalanes, espanyoles o no la tinguin, estan pagant els seus impostos. Per tant, és evident

que aquí ha d'haver-hi clarament una posada al dia dels recursos que l'Administració de l'Estat té per poder satisfer aquestes necessitats.

D'altra banda, també ens ha preocupat enormement tota la qüestió referent al traspàs sobtat d'immigrants a Catalunya sense cap avís. Llegim també en el seu informe que vostè va adreçar una petició a la Secretaria per a la Immigració i a la Subdelegació del Govern a Barcelona, que sembla que li va respondre amb silenci administratiu, perquè no s'especifica quins van ser els aclariments, sembla que no va haver-hi una aportació significativa quant a resposta per part d'aquesta Administració. Una administració que la mateixa Generalitat de Catalunya —que sí que va respondre a través de la Secretaria per a la Immigració— ens comenta que els van traslladar sense avís, com a mesura —en aquell moment diuen que els ho va fer avinent la Secretaria d'Estat per la Immigració— excepcional i per la manca d'alternatives viables en aquell moment. És a dir, si el tracte de desenes de persones immigrades que sense cap previ avís es traslladen a Catalunya és una mesura excepcional perquè hi ha una manca d'alternatives, doncs em sembla que tot un estat espanyol té molt poques alternatives i és un estat espanyol potser poc viable, perquè si no és capaç d'atendre adequadament aquestes persones, doncs, jo crec que realment ens demostra quin és el tarannà d'aquest Estat respecte a les persones i als éssers humans.

Després, vostè ha parlat de tot l'aspecte referent a la salut, que és un àmbit del qual jo me'n cuido particularment aquí, al Parlament de Catalunya, i per tant que hi tinc especialment interès, però que el té, evidentment, tot el nostre grup i tota la Cambra, atès que és precisament la competència que genera més despesa quant a recursos de la Generalitat de Catalunya.

Ha parlat de les llistes d'espera. I és cert que avui, al nostre país, les llistes d'espera potser és l'element més visible, més simptomàtic d'una urgent necessitat d'invertir més recursos en el sistema sanitari. Ens diu el Departament de Salut que s'ha reduït en un 23 per cent el temps a les llistes d'espera. Ens n'hem d'alegrar. El que passa és que, probablement, un 23 per cert, quan venim d'unes llistes d'espera que es perllonguen en el temps, potser és un temps encara poc significatiu.

També ens diu el Departament de Salut que s'han «monitoritzat» 29 procediments de la llista d'espera quirúrgica ja establerts. Per tant, això ens faria arribar a una 65 per cent dels procediments que estan monitoritzats. Aquesta monitorització és el que ens permet, precisament, poder aplicar mesures per a la reducció d'aquestes llistes d'espera. Bé, esperem que al final d'aquesta legislatura, com diu el departament, es pugui arribar al 100 per cent de la llista d'espera monitoritzada.

Els mateixos reconeixen que hi ha hagut una inversió de 8 milions d'euros per a la compra de serveis, per a la compra selectiva per a proves diagnòstiques i intervencions quirúrgiques, quan el Departament de Salut té un pressupost de 8.000 milions d'euros; això significa una mil·lèsima part del pressupost. Creiem que hauria de ser més important la inversió que es fa per reduir les llistes d'espera, hauria de ser més important que una mil·lèsi-

ma part del pressupost. I en aquest sentit, nosaltres ens comprometem amb el seu informe a poder incrementar aquesta despesa addicional.

També ens parla del reequilibri territorial. I és evident que, quant a les llistes d'espera, aquest és un tema també candent, perquè és injust que en el nostre país hi hagi persones que, formant part, doncs, d'altres àrees de salut, tinguin unes llistes d'espera més reduïdes que no pas persones que formin part, per exemple, de l'àrea de salut de Barcelona. I aquest és un tema amb què també nosaltres ens sentim compromesos a poder anar posant fil a l'agulla. Sabem que el departament també ho té present i, evidentment, entre tots hem d'anar corregint aquesta situació.

Vostè també ha fet una menció específica a la manca de recursos de personal i materials i al seriós dèficit de professionals que té la salut a Catalunya. Bé, aquí hem de tenir en compte, evidentment, que hi ha hagut un milió de noves targetes sanitàries en els últims deu anys –S'ha afegit un milió de persones al nostre servei nacional de salut– i que s'han incrementat, eh?, evidentment, a partir d'aquesta evidència empírica, en un 18 per cent els metges i en un 12 per cent les infermeries. I aquí, senyor Síndic de Greuges, hem de tenir present una qüestió molt clara. Des de l'any 1999 –des de l'any 1999– que l'Estat no comptabilitza els habitants que hi ha actualment a Catalunya a l'hora d'actualitzar el seu sistema de finançament; és a dir, hi ha més de 500 mil persones que actualment no existeixen per part de l'Estat espanyol, perquè en la seva dotació pressupostària no es tenen en compte. I, per tant, el finançament de la Generalitat de Catalunya, pensat per a la base poblacional de l'any 1999, està suportant una atenció amb més de 500 mil persones que s'han afegit des de l'any 1999 al nostre país. Clar, això ens porta a una situació paradoxal com que és que l'atenció sanitària a Extremadura destini 1.349 euros per persona i any i l'atenció sanitària a Catalunya, malgrat que s'ha incrementat molt en els últims anys, només pugui destinar 1.119 euros per persona i any. Potser que parlem del dèficit fiscal, una altra vegada. Potser que exigim a l'Estat que posi al dia les seves bases poblacionals i apliqui un criteri de justícia i d'equitat en la distribució dels recursos, perquè si no, ens trobem amb un sostre de vidre; és a dir, per una banda exigim a l'Administració que solucioni aquests problemes de l'Administració catalana, però, per altra, els recursos que rep l'Administració catalana són de les bases poblacionals de l'any 1999.

També ha parlat de la llei que ha de reconèixer els drets i deures dels usuaris de la salut. I en aquest sentit, nosaltres creiem que és molt important que la propera llei de qualitat i modernització del sistema sanitari de Catalunya, que ha de confegir un sistema nacional de salut de Catalunya, incorpori com un capítol específic aquests drets i deures, de la mateixa manera que ho vam fer en el malaurat Estatut de Catalunya que va aprovar aquest Parlament i que a hores d'ara està en mans de dotze jutges al Tribunal Constitucional que no sabem com el deixaran. Igualment com vam incloure aquesta llei de drets i deures, aquest capítol, hem d'incloure també aquest capítol a la llei de qualitat i modernització del sistema sanitari de Catalunya.

Un aspecte, per exemple, essencial, i és la història clínica compartida. Avui en dia el nostre sistema de salut encara no té una història clínica compartida i, per tant, aquest és un element que és un dels principals drets que ha de tenir l'usuari a Catalunya, perquè s'estalviaria, per començar, moltes proves diagnòstiques que de vegades s'han de duplicar.

No sé si tinc algun... Se m'ha acabat el temps.

Bé, en tot cas, com a diagnòsi general a les seves recomanacions és que són encertades, és que coincideixen amb les que nosaltres també, com a grup parlamentari rebem i, en tot cas, el que li oferim, evidentment, és una ma estesa per treballar conjuntament a poder millorar el nostre Govern i a poder impulsar aquestes polítiques socials que són la prioritat evidentment d'aquest Govern d'entesa.

Gràcies.

La presidenta

Moltes gràcies senyor diputat. Seguidament té la paraula l'illustre senyor Santi Rodríguez, pel Grup Parlamentari del Partit Popular de Catalunya.

El Sr. Rodríguez i Serra

Gràcies, senyora presidenta. Senyores, senyors diputats, síndic de greuges i acompanyant adjunt, directora de relacions amb el Parlament... Bé, jo respecte de les xifres que se'ns han donat destacaria que..., d'aquest increment important que hi ha hagut, que a més a més de l'increment de les queixes, que són aquelles que generen bàsicament actuacions per part de la sindicatura, és molt significatiu –és un 42 per cent, s'ha dit–, però a més a més amb unes restriccions i amb una acotació de les definicions que fa que les queixes siguin realment molt més estrictes segurament del que havien estat en exercicis anteriors i, per tant, té encara més valor aquest increment que hi ha hagut, no? Són molt destacables tots els increments d'actuacions, i això el que posa en evidència és que efectivament hi ha hagut una tasca important de donar a conèixer la institució del Síndic de Greuges. I en aquest sentit també valorem positivament el fet que ja hi hagi un 53 per cent de la ciutadania que conegui la institució, però que a la vegada indica també que hi ha encara un 47 per cent de la ciutadania que no coneix aquesta institució. Per tant, s'ha fet una bona feina, s'està fent una bon treball i s'ha de continuar fent aquest bon treball.

Ens criden l'atenció dos aspectes, no? Un primer dels aspectes és en el sentit que hi ha un 7,5 per cent aproximadament dels casos que han finalitzat per desistiment; vostè mateix n'havia fet referència i ens ha comentat motius molt diversos. Jo no sé si hi ha algun motiu que sobresurt respecte dels altres que generi aquest desistiment per part dels ciutadans de continuar les accions iniciades a través de la sindicatura de greuges, no? Aquesta era una qüestió.

L'altra qüestió, a què també vostè n'ha fet referència, diu: «El nombre de consultes han crescut molt desmesuradament, i això, en definitiva, el que posa en evidència és que hi ha un dèficit d'informació per part

de les administracions.» I jo ho posaria segurament en l'extrem, en l'exemple que relata la mateixa memòria de l'Oficina d'Estrangeria de la Subdelegació del Govern de Barcelona, on hi ha un rètol ben clar que diu: «Aquí no se da información», no? I, en aquest sentit, home, ens agradaria saber si el..., a més a més de les actuacions iniciades per queixes i que s'han adreçat a l'Administració per demanar-los un canvi d'actitud, si ha fet algun altre, o si està previst fer algun altre tipus d'actuació més genèrica, de manera que traslladi a l'Administració, a les administracions, la necessitat d'incrementar i de millorar el servei d'informació cap als ciutadans, no?

En l'apartat d'Administració pública, drets i participació, s'han comentat les dues qüestions que a nosaltres ens han cridat més l'atenció, que són també reiteratives. Són les queixes, fonamentalment, respecte del seguiment de procediments administratius i respecte d'elecció coactiva de l'Administració, especialment amb procediments sancionadors. Al mateix síndic han tingut, doncs, han patit d'alguna manera o han vist perfectament, jo diria, fins i tot la insensibilitat de determinades parts de l'Administració davant de casos, no?, amb l'exemple del control d'alcoholèmia o de la sanció per la negació a realitzar un control d'alcoholèmia d'una persona que mèdicament justificava que no podia realitzar aquell exercici i que, per tant, era impossible, amb les conseqüències que el Servei Català de Trànsit, doncs, es ratifica en la sanció per la no-realització d'aquest control d'alcoholèmia.

En línies generals, respecte dels aspectes d'Administració pública, jo crec que sí que es posa en evidència una situació de la qual jo crec que els legisladors n'hem de prendre nota per tal de poder actuar en conseqüència, i és que hi ha un col·lisió important entre el dret d'accés a la informació per part dels ciutadans, o per part de grups fins i tot, hi ha la col·lisió entre aquest dret i la protecció de dades personals que, sovint, és la causa fonamental de conflictes en els procediments administratius.

Hi ha un altre aspecte important també en procediments administratius, que en fa una referència molt explícita en la memòria i que jo ja he agafat plenament, perquè és un aspecte que m'agrada recordar, i és que la Llei de procediment administratiu ja estableix que els ciutadans tenen uns drets davant de l'Administració, i sovint aquests drets són desconeguts pels propis ciutadans que els tenen, però també, sovint, molt, molt sovint, massa sovint, són desconeguts per la mateixa Administració, que és la que ha de donar a conèixer als ciutadans que tenen aquests drets, no? I per tant..., i vostè ho resumeix, o en la memòria ho resumeix dient: «Les normes de procediment administratiu constitueixen una garantia per al ciutadà que no pot ser ignorada per l'Administració.» I en aquest sentit, jo crec que seria bo –que seria bo– algun sistema de difusió, no sé si a través de la sindicatura o a través de les mateixes administracions, dels drets que tenen els ciutadans, que està reconegut en la mateixa Llei de procediment administratiu.

Respecte a la responsabilitat patrimonial, citar dos aspectes fonamentals: un, el retard en el reconeixement de responsabilitats, i l'altre, la reticència; és a dir, aquest jo

l'emmarcaria d'una forma més general, no?, les reticències habituals de l'Administració a reconèixer les seves responsabilitats davant de situacions com, per exemple, un ciutadà que cau pel mal estat de la via pública, o d'instal·lacions, per exemple, de transport públic que provoquen que ciutadans, sovint –i s'ha dit– els més desprotegits, els que tenen dificultat de mobilitat, doncs, pateixen danys, i això a l'Administració, més que costar-li reconèixer-ho, sovint intenta dir que no és així i que no ha estat així, instant el ciutadà a iniciar accions que difícilment moltes vegades pot realitzar.

Un altre aspecte que és reiteratiu respecte a d'altres informes, que són les queixes sobre processos selectius. Jo no sé si se'n pot desprendre d'aquestes queixes i de l'anàlisi que vostès han fet que hi pot haver al darrere d'aquestes queixes una sospita que no hi ha prou transparència en aquests processos selectius, o que hi ha una tendència a afavorir determinats candidats. Vostès han parlat de normar les queixes sobre la funció pública i ens agradaria que ens expliqués una miqueta més que significa això, eh?

Participació ciutadana, només citar..., també és pràcticament recurrent de cada any les queixes plantejades per electes municipals, sovint d'ajuntaments petits, però també d'ajuntaments grans. I en aquest cas estem parlant, en l'any 2006, de l'Ajuntament de Badalona en un cas concret, però d'anys anteriors, doncs, per exemple, el mateix Ajuntament de Barcelona estava en aquest capítol per manca d'accés a la informació municipal, manca de lliurament de còpies, no-disponibilitat de dependència de recursos o dificultats en l'accés als mitjans de comunicació de titularitat municipal.

Amb relació a la immigració. Jo crec que es posa en evidència, una vegada més, el desbordament dels serveis adreçats a donar resposta a les necessitats, sobretot a les necessitats administratives, per part de la immigració. El fenomen de la immigració ens ha desbordat socialment, però també administrativament. Jo crec que la memòria n'és un exemple d'aquest desbordament, no?

Respecte de salut, hi han dos, tres aspectes que sí que m'agradaria comentar. Un primer és el de les llistes d'espera. Jo crec que es posa en evidència que les llistes d'espera no són només per a la realització de proves diagnòstiques ni per a la realització d'intervencions, sinó que hi han altres aspectes que caldria considerar i caldria tenir en consideració, com són les llistes d'espera per accedir a un determinat especialista o les llistes d'espera per rebre les primeres visites. Perquè tot això, al final, si s'acumula, resulta que, des que es realitza una primera visita fins que es realitza una intervenció, doncs podríem estar parlant d'una quantitat de temps extraordinàriament important, i que, segurament, amb la consideració únicament i exclusivament d'uns determinats temps per a la realització de proves diagnòstiques o per a la realització d'intervencions, no ens permet tenir una visió del problema de conjunt i només una visió parcial.

Posar en evidència també el desequilibri territorial que hi ha en matèria de sanitat. En el sentit que hi han zones de Catalunya amb mancances importants de mitjans tècnics i de mitjans humans –de mitjans humans és més

generalitzat. Però en determinades zones de Catalunya es fa més evident encara l'absència de determinades especialitats que són comunes o serien comunes en qual-sevol zona de Catalunya i, en canvi, en una zona segurament rural o en una zona d'alta muntanya, la disponibilitat d'un determinat especialista, doncs és molt més escassa.

El nostre grup seguirem amb especial atenció l'anunci que es fa en la memòria de seguiment de malalties de difícil diagnòstic, com són la síndrome de la fatiga crònica i la fibromiàlgia, que requereixen un model d'atenció molt específic.

I, si em permeten, per acabar... Em disculparà que m'he saltat el capítol d'agraïments i de felicitacions, però com que el temps és escàs em sumo a les que ja s'han fet.

Em permetria acabar demanant-li el respecte de la relació del Síndic de Greuges amb els síndics municipals, amb els defensors de la ciutadania que hi poden haver en ajuntaments, no? Veiem que el síndic acull moltes queixes que van referides a l'Administració local, coneixem també que hi han molts síndics i defensors de la ciutadania, ens agradaria saber com és aquesta relació i si han comparat la temàtica de les queixes que reben uns i altres per determinar si les queixes són les mateixes, si són diferents i per què el ciutadans s'adrecen a una institució o a una altra.

Moltes gràcies, senyora presidenta per la seva generositat.

La presidenta

Moltes gràcies, senyor diputat. Seguidament té la paraula l'il·lustre senyor Salvador Milà, pel Grup d'Iniciativa per Catalunya Verds.

El Sr. Milà i Solsona

Gràcies, senyora presidenta. Senyor síndic, crec que una forma d'expressar el reconeixement d'aquest Parlament i del país a la seva tasca és aquest increment de les actuacions a què vostè ha fet referència, des d'un punt de vista, diríem, crític quant al que podia representar l'actuació administrativa, però jo crec que també hauríem de reflexionar sobre el fet que denota el relançament de la institució que ha fet la seva sindicatura. Aquesta és una institució més coneguda pels ciutadans, més accessible, més pròxima, amb més presència sobre el territori a la xarxa, que té més credibilitat, que fa més pedagogia, i això genera més confiança i, per tant, això genera més demandes d'informació; és natural, la funció crea l'òrgan.

En sentit contrari, per això, també hauríem de constatar, o hauríem de reflexionar, si aquest increment de consultes i de queixes al síndic no denota també una creixent complexitat del sistema administratiu i de la concurrència competencial i una desconfiança, quan no el desprestigi, de l'acció política administrativa a què després em referiré.

En aquest punt liminar, crec que s'hauria d'expressar en aquesta comissió la preocupació –no només de la comissió, sinó que crec que en el plenari també ho haurem de fer– per l'actuació del Defensor del Pueblo amb rela-

ció al paper que li correspon al Síndic de Greuges de Catalunya, en especial en el nou Estatut de Catalunya i al fet que en l'exercici anterior va ser quan es va produir un fenomen –un fet, no un fenomen–, un fet que vostè no assenyala, que és que s'ha impugnat davant del Tribunal Constitucional l'article 78.1, que regula el paper del Síndic de Greuges a Catalunya. Aquí voldria ressaltar i demanar-li un cert comentari, encara que al final hi ha l'apartat de relacions amb altres institucions, que no deixa de ser significatiu que en l'apartat c, quan es parla de l'àmbit estatal, es parla de l'intercanvi amb altres síndics de greuges de l'Estat i no hi ha ni una sola referència, ni un sol apartat –almenys jo no ho he sabut trobar– a l'actuació o a la relació que es tingui o que no es tingui, i per què no o per què sí, amb el Defensor del Pueblo. Crec que aquest és un tema de la màxima de la màxima importància política i institucional que no pot passar desapercbut en aquesta comissió i al Ple.

Sobre el dret de la bona administració, les aportacions i indicacions que fa el síndic en les seves recomanacions tenen, evidentment, un caràcter pedagògic per a l'Administració autonòmica i local, però sí que li voldria fer, o almenys comentar-li o demanar la seva opinió, si no valdria la pena també fer un reconeixement respecte a les dificultats objectives de manca de recursos de personal, de materials i de..., fins i tot d'assessorament que tenen moltes administracions locals per poder atendre degudament les peticions dels ciutadans. Vostè fa referència, doncs, a les atencions o a la manca de col·laboració de les administracions en general, de les administracions locals en particular. Jo crec que s'hauria de discriminar i s'hauria de fer un reconeixement i una crida d'atenció en justícia a aquelles administracions locals que és que, manifestament, segurament no deuen ni poder atendre la petició.

Respecte a les mancances dels problemes de la bona administració, jo li voldria demanar la seva opinió, i fins i tot la conveniència que es treballés en un possible informe futur sobre el que cada cop és més evident, que és la distinció, tant pels ciutadans com per la mateixa Administració, entre el que són criteris d'oportunitat, criteris de servei públic i criteris d'actuació reglada. Denotem amb les queixes una gran confusió respecte aquests aspectes propis del dret administratiu. És a dir, no seria convenient, primer, explicar clarament i tractar molt diferentment el que són les queixes davant d'actuacions que evidentment són reglades i on ha de primar el principi de proactivitat, i per tant distingir molt clarament que, en principi, el ciutadà té dret a l'actuació o a la resolució, a l'autorització, a la llicència, a l'activitat, i que l'Administració s'ha de limitar a controlar respecte a aquelles actuacions que no deixen de ser d'oportunitat política, legítima, democràtica, en què on cal posar l'accent no és en la instrumentalització de la queixa com a instrument, repeteixo, o valgui la redundància, legítim si es vol, però una mica espuri en el debat polític, és a dir, la queixa com a instrument per interferir en la presa de decisions discrecionals. I, en canvi, potser s'hauria de posar l'accent i demanar les recomanacions a la sindicatura d'un informe sobre la necessitat de regular, per una part, els processos participatius i que els ciutadans assumixin el deure i el dret a participar en aquests processos de formació dels referents previs, no *a posteriori*,

sinó del referents previs a la formació de la voluntat de programació, de planificació i de projecte que després portaran les administracions. En aquest sentit, creiem que és molt important ressaltar la importància dels projectes o de les legislacions i dels processos d'avaluació estratègica.

Els processos d'avaluació estratègica són aquells que permeten formular amb caràcter previ quins criteris, quins objectius, quines prioritats perseguirà una administració políticoadministrativa en un període determinat, en un mandat, en un període de programació, i aquí posar-hi l'accent, que és el moment en què el ciutadà s'ha de pronunciar. No esperar el moment en què s'executa l'obra o el projecte fruit d'aquella planificació, ni tampoc permetre que les administracions se separin en la seva actuació d'allò que van tenir el deure i l'obligació d'explicitar en el moment de formular el pla, el programa, l'estratègia, perquè aquests són els elements de control objectiu de la discrecionalitat. La discrecionalitat s'ha de controlar a partir d'existència de referents, avaluacions, programes, estratègies que hagin estat explicitades i en què el ciutadà hagi tingut l'oportunitat de participar. I alhora el ciutadà ha de saber que no es pot esperar l'acte d'execució, sinó que el moment en què ha de ser cridat és aquell en què una legislació adequada de processos de participació en les avaluacions estratègiques li ha de facilitar, i alhora establir mecanismes del control de legalitat formal en aquests processos de formació de voluntat.

Un últim suggeriment en aquest sentit: seria bo el seu criteri –no ara, sinó en un informe futur– si no seria oportú canviar la modalitat del nostre sistema administratiu en el cas de les activitats reglades que parteixen del principi, actualment, de desconfiança respecte a l'actuació del ciutadà, per passar a un procediment d'avaluació o d'auditoria posterior. El ciutadà pot realitzar aquella activitat a què té dret per llei i l'Administració sols li ha de correspondre amb el control *a posteriori* d'auditoria o de certificació.

Res més. Cedeixo la paraula a la meua companya, la Mercè Civit, perquè expliciti els altres aspectes de l'informe.

La Sra. Civit Illa

Bé, gràcies. Saludar en primer lloc el senyor síndic de greuges i a tot el seu equip per l'informe que ens presenta.

Bé, quant a la qüestió de la immigració, en primer lloc situar, doncs, que bé, que el nou Estatut d'autonomia de Catalunya ja ens atorga una sèrie de competències, i en aquest cas pensem que podrà ser un instrument per poder agilitzar algun dels aspectes que vostè presenta en el seu informe. Així mateix com la nova..., com la Llei d'inclusió a Catalunya.

Evidentment el tema de les cues és un problema, és un problema real. Un problema que s'ha anat reduint en determinades províncies, però que aquí a Barcelona continua pendent, encara que s'hagi reduït, i al mateix temps que també és per moments, no?, com vostè indica; no únicament és aquí a la Delegació del Govern, si-

nó també a la Travessera de Gràcia. Pensem que hi han experiències que han estat positives.

Bé, en tot cas, en primer lloc ens semblen interessants les propostes que vostè fa quant a l'increment de personal, l'increment d'hores i el fet que es pugui també col·laborar amb les altres administracions. En el fet del procés de regulació d'immigrants, quan les OTG van assumir aquest paper, penso que també ho van desbloquejar, i van fer que funcionés millor i van reduir les cues. En tot cas, doncs, s'hauria de continuar amb propostes d'aquest tipus per poder reduir les cues que hi ha, perquè són bastant, penso..., intimiden..., a veure, donen als immigrants una situació bastant d'inferioritat, no?, tal com estan allà.

Així mateix, en tot cas també, no una alarma, però sí una cosa que podria passar. A veure, en aquests moments, les persones immigrants, també, per fer quantitat de tràmits necessiten la relació de la vida laboral. Llaavors, en aquests moments la Seguretat Social ha estat informatitzant per poder accedir a l'informe de la vida laboral, la qual cosa és important, i penso que això, doncs bé, no?, farà que moltes persones ho puguin tindre molt més ràpid, però també hi ha gent que no acaba d'arribar a tots aquests mitjans i han reduït les oficines on es poden donar aquests certificats. En tot cas, és una proposta o un suggeriment que s'analitzi aquest fet, perquè es podria donar, doncs, que tornessin a haver-hi cues, perquè sobretot es fan a Barcelona en una única oficina, per tindre el certificat de la vida laboral.

En el que seria l'àmbit de la sanitat, doncs, vostè ho ha dit, són 7. 200.000 persones les que tenen dret a l'assistència sanitària a Catalunya. Jo penso que aquest és un fet, que tota persona que estigui a Catalunya tingui dret a l'assistència sanitària és molt important, i de la qual cosa n'hauríem d'estar satisfets. De totes formes, això també té les seves conseqüències, que són unes conseqüències que s'han d'abordar, com són tot el tema de les llistes, etcètera. No estic dient que no sigui bo l'altre, sinó que, en tot cas, s'han de posar més recursos per poder adequar aquesta bona política de donar assistència sanitària a tothom amb el recursos necessaris. I sí que és ben cert, doncs, que hi ha hagut uns problemes de finançament en l'àmbit de la sanitat i que això s'hauria de solucionar, però al mateix temps penso que hi han hagut actuacions per part del departament que han fet reduir les llistes d'espera. Vostès mateixos ho deien, que feien una valoració positiva de la resolució global en nombre de llistes d'espera i l'esforç per incrementar el pressupost de compra, de serveis i recursos humans. Hi ha aquesta aposta; en tot cas, el que sí que fa falta és el seguiment en el compliment d'aquesta aposta, no?, perquè es ve d'una situació, doncs, de manca de finançament i d'un cert retard en l'àmbit de la sanitat. L'adequació de posar tot això al dia, doncs, s'ha de fer amb passos i l'important és poder fer un seguiment, que aquests passos es vagin fent.

Nosaltres coincidiríem amb el que ha comentat el company d'Esquerra, que és en la proposta –i que és necessària i que pensem que s'ha de fer– de la llei de drets i deures dels usuaris, que es pogués, possiblement..., i m'agradaria que també ens donés la seva opinió de la

futura Llei de qualitat i modernització del sistema sanitari de Catalunya.

I finalment, el darrer apartat. A mi em sembla important que presentin també el que són les noves malalties i com, d'alguna forma, també hi ha un buit, pel fet de ser noves malalties, en el seu tractament. I faria tesi amb tot el que és la malaltia crònica i la fibromiàlgia, malalties, doncs bé, que s'estan tractant però que encara les persones que les pateixen tenen tota una sèrie de dèficits en dues línies: per una banda, en la de l'assistència, que hi han llistes d'espera i que les organitzacions que hi han en aquest sentit reclamen serveis específics en les unitats hospitalàries...

La presidenta

Senyora diputada, li pregaria que anés acabant, si us plau.

La Sra. Civit Illa

Mig minut, eh? I en tot cas, informar i que es mirassin –demà crec que es presentarà en aquest Parlament la sol·licitud d'una iniciativa legislativa popular en aquest sentit– quines mesures es proposen, que d'alguna forma les poguessin també estudiar. I també quant a la certificació de la invalidesa, que això té conseqüències després de poder cobrar una pensió o no.

Moltes gràcies pel seu temps.

La presidenta

Gràcies, senyora diputada. Seguidament, i ja per acabar el torn dels grups parlamentaris, té la paraula, pel Grup Mixt, l'il·lustre senyor José Domingo. Quan vostè vulgui senyor diputat.

El Sr. Domingo Domingo

Muchas gracias, señora presidenta. En primer lugar agradecer el informe detalladísimo del Síndic de Greuges, realmente la estructura y el contenido sin duda va a servir de guía para nuestra actuación parlamentaria. La actividad de control que tiene que tener este Parlamento se verá reforzada con la actuación detallada de la sindicatura y que se concreta en aspectos sin duda destinados a la mejora de la calidad de vida y de la actividad de la Administración.

También nos felicitamos por el incremento de quejas que se han presentado ante la Administración, porque en definitiva eso no siempre conlleva, como aquí se ha dicho, un peor funcionamiento de la Administración, sino la existencia de la cultura de la queja que, desde un punto de vista..., incluso a través de campañas publicitarias se ha realizado por parte de la institución y nosotros consideramos positivo. Es conveniente que las instituciones que se encargan de defender los derechos de la ciudadanía sean próximas al administrado y las sientan inmediatas, de forma que se sientan protegidos también por ellas.

Hay un pero, sin embargo, en este informe, al que ha hecho referencia antes un compañero del grupo parlamentario, sin embargo hemos de enfocarlo des de un punto de vista diferente al que se ha planteado por él. Efectiva-

mente, no hemos visto en la relación que hace referencia a la colaboración con otros defensores de otras comunidades autónomas o de otras entidades locales, hemos echado en falta una referencia más explícita a la relación con el Defensor del Pueblo.

Si bien es cierto que en su informe no ha hecho cita a la importante remisión de quejas que por razón de competencias se han remitido al Defensor del Pueblo, sin embargo también queremos hacer una crítica sobre su actuación pública en relación con el Defensor del Pueblo. Consideramos que, al hilo de la aprobación del Estatuto de autonomía, ha ejercido sus atribuciones entrando en el debate político que le es ajeno a la institución. La institución debe limitarse a defender los derechos fundamentales, las libertades públicas de los ciudadanos, y entendemos que en el debate competencial entre la sindicatura y el Defensor del Pueblo ha entrado en un espacio que le debió ser ajeno. El espacio es del Parlamento y del Tribunal Constitucional en su caso, y no participar en el mismo. Alguna nota de prensa en este sentido nos ha parecido poco afortunada.

Entrando ya en el contenido concreto del informe, hemos de señalar que en lo que hace referencia a las administraciones públicas, sí que es imprescindible un código de la buena administración. Si bien es cierto que ya se ha hecho referencia que la Ley de Régimen Jurídico de Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común introduce una carta de derechos y de deberes de los administrados, sin embargo esta carta de derechos y deberes no está lo suficientemente difundida, de forma que muchos administrados desconocen la existencia de estos derechos. En concreto nos preocupa a lo que ha hecho referencia de forma destacada en su informe sobre el deber de contestar por parte de la Administración; deber de contestar por la Administración, que es una falta de respeto al administrado cuando esta no se produce, además de un incumplimiento de la Ley 30/92. Está claro que no puede existir de forma sistemática, como en algunos campos, como es el caso de la responsabilidad patrimonial, de forma sistemática la Administración huye de definir, de delimitar su ámbito de responsabilidad patrimonial.

El mal funcionamiento existe, y sería conveniente que la Administración lo reconociera cuando esto es así o que no lo reconociera cuando no es así, pero que, en todo caso, no obligue a los administrados a acudir a la vía judicial para obtener un reconocimiento que debiera al menos admitirse o no admitirse en la primera instancia.

En este mismo sentido entendemos especialmente preocupante la forma de notificación por parte de la Administración, en concreto respecto a los procedimientos administrativos sancionadores. Es notorio que el recurso a la notificación edictal sigue siendo una práctica habitual en determinadas administraciones y eso es conocido que es fuente generadora de insatisfacciones para los ciudadanos; en primer lugar, porque solamente se tiene conocimiento por parte del ciudadano cuando ya se ha resuelto el tema y si está en vía de apremio en muchos casos, como es el caso de los procedimientos sancionadores o el procedimiento de recaudación tributaria, lo cual le impide ejercer suficientemente sus derechos

en el procedimiento. Judicializar la vida administrativa no es siempre un buen camino. Celebramos en este sentido la posible elaboración de un informe monográfico por parte de la sindicatura sobre este aspecto.

Se ha abordado igualmente el tema de los procesos participativos en su informe, de una manera muy detallada, y de aproximar las administraciones, la decisión de las administraciones a los ciudadanos. Consideraríamos bastante destacable la introducción de una carta de derechos que, por ejemplo, como sea que hace referencia en su informe, de forma que en los plenos de los ayuntamientos o de otras instituciones los ciudadanos pudieran de forma directa presentar preguntas y quejas a los responsables políticos. Esto sería, sin duda, una forma de enriquecer la vida política y de acercar estos órganos, a veces distanciados, y prestigiar la figura del político en este campo.

Desearíamos –y aquí lo formulamos por primera vez– que además de las consultas populares que prevé el Estatuto de Autonomía, se englobara, estas consultas populares, en una ley más integral como pudiera ser la ley de la participación ciudadana. Creo que debía ser abordada de una forma integral esta forma de participación ciudadana y que se completara de las distintas posibilidades que pueden tener los ciudadanos.

En el apartado de inmigración queda..., les felicitamos por la actuación de oficio que tubo en concreto con la Oficina de Extranjería de la Delegación del Gobierno. Sin duda su actuación estimuló la labor de las administraciones y permitió solucionar, con la colaboración de los funcionarios de la Seguridad Social..., reducir las colas que en aquellos momentos se estaban produciendo. Fue realmente eficaz en su momento la intervención suya, por lo cual merece nuestra felicitación. Igualmente consideramos especialmente afortunada la propuesta de que sean los consejos comarcales los que se encarguen de dar o repartir las subvenciones a los pequeños municipios. Dejar sin subvenciones a inmigrantes por este campo, por una falta de población, nos parece especialmente preocupante.

Ha sido objeto de especial preocupación por parte de Ciudadans en el Parlamento el tema de las listas de espera. De hecho, la primera moción e interpelación que formuló nuestro grupo parlamentario en este Parlamento se refirió a las listas de espera. En ello tubo que ver el conocimiento que habíamos tenido por parte de su informe, señor *síndic*, lo cual realmente nos sirvió de gran ayuda para preparar la interpelación y moción.

Usted lo ha calificado como irregularidad endémica. Esta irregularidad tiene que dejar de ser endémica porque no tiene razón de ser. No tiene razón de ser que la Administración no sea capaz de reequilibrar territorialmente las listas de espera, como ha hecho usted mención en su informe. E igualmente tampoco tiene razón de ser que se sea tan reacio a incrementar los tipos de intervenciones quirúrgicas en cuanto al plazo de garantía. La Administración moderna no debe buscar la eficacia; en este caso la eficacia en la reducción de las lista de espera se basa en la reducción de intervenciones de orden menor, como la cataratas, pero no abordan de una manera integral todo el problema complejo que tienen

las listas de espera, que van desde la primera visita hasta la intervención quirúrgica que se produce; esa es la sensación que tiene el ciudadano.

Para terminar, abordar el tema de la falta de recursos materiales y personales, sin duda trascendente en la sanidad pública catalana, y alguna vez hemos manifestado en esta cámara la necesidad de abrir los espacios, abrir las fronteras para la llegada de profesionales de otros países, pero también del resto de España, y proceder a dictar las normas que lo faciliten.

Y celebramos –y hemos tenido ocasión de comprobar– la página web, la página del Defensor del Paciente. Realmente le felicitamos por ello porque nos parece una buena iniciativa.

Muchas gracias.

La presidenta

Gràcies a vostè, senyor diputat. Ara farem un descans d'un quart d'hora; o sigui, sobre les..., a les dotze en punt ens tornem a trobar aquí a la sala. I dir-los que seguidament, després d'aquest segon torn, iniciarem el segon bloc de presentació de l'Informe del Síndic de Greuges, en tot cas, amb la mateixa pauta seqüencial que hem dut a terme fins ara. Pauta que els vull recordar a tots els portaveus i senyors diputats de la comissió que va ser acordada per la Mesa i els portaveus parlamentaris en una sessió, i clar, lògicament, si es fa en un mateix dia, sessió matí i tarda, doncs el temps és el que és i no pot ser més, eh?

En tot cas, ens trobem aquí a les dotze.

Moltes gràcies.

La sessió se suspèn a tres quarts de dotze del migdia i es reprèn a les dotze quatre minuts.

La presidenta

Senyores i senyors diputats, es reprèn la sessió. (*Veus de fons.*)

Seguidament donarem la paraula a l'illustre senyor Rafael Ribó, síndic de greuges, per a la contestació als grups parlamentaris.

El síndic de greuges

En primer lloc li vull agrair totes les intervencions, i com que anem curts de temps, no em facin fer més extensiu, sense cap formulisme aquest agraïment, però sí que vull deixar constància en el diari de sessions que tinc un agraïment degut i molt contundent a totes les persones que configuren la institució del Síndic de Greuges. Aquesta és una institució unipersonal, d'aquí que sovint jo «carinyosament» corregeixo els qui diuen «sindicatura», per dir-los: «No, Sindicatura de Comptes; aquest és el Síndic de Greuges.» Però sent un òrgan unipersonal que vostès nomenen, depèn com l'aire que respira d'un conjunt de dones i homes, és a dir, majoritàriament dones, que fan un esplèndid treball, sense el qual seria inviable la..., tota l'activitat que vostès tenen en aquest llibre.

Voldria que el creixement de les queixes, òbviament, fos a causa d'un major coneixement de la gent sobre el síndic..., sobre la institució, segur, malgrat que encara estem molt lluny del que considerem que hauria de ser normal. El darrer estudi de coneixement –em sembla que l'he comentat amb alguns de vostès– dona que la meitat de la població a Catalunya té idea que hi ha una cosa que es diu Síndic de Greuges, la meitat no. Però, de la meitat que en té una idea, només un tretze per cent sap dir de què serveix el Síndic de Greuges. O sigui que encara estem molt lluny, malgrat aquests esforços, com per exemple el que hem buscat de l'ajut de dir-ne «Defensor de les persones», o de buscar canals de major accés com és l'informàtic o la videoconferència.

Ara bé, no els càpiga el menor dubte –i ho dic amb tota la serietat que podré–, si creixen les queixes, també és perquè hi ha un estat de descontentament.

Seria molt extens explicar d'on ve el descontentament. Hi ha una complexificació a les administracions? Segur. Hi ha tota una nova etapa de drets? També. Però hi ha un descontentament que és puntual –és una crisi individual–, però que també és d'un tarannà que ens hauria d'obligar a tots a esforçar-nos a anar incrementant –amb un horitzó de cent, que no hi arribarem mai– la cultura dels serveis a les persones. Ser molt conscients que tots nosaltres, dic tots els que estem aquí i els 240.000 que estan repartits per totes les administracions de Catalunya, hem de ser servidors de la gent. I per això, ho repeteixo, el mateix Síndic de Greuges ha de dir críticament que tenim falles i que són meves, que són responsabilitat de l'actual titular del Síndic de Greuges, que, segurament, encara no he sabut o no he pogut esmerçar esforços suficients per endreçar la casa en aquells aspectes que es cometien errades.

Sàpiguen que és voluntat d'aquesta institució actuar amb el màxim de rigor. Tant de bo jo pogués venir aquí un any a dir-los: «Han baixat les queixes.» Però els he de dir que intentarem incrementar el rigor en el tractament de les queixes, començant per la seva admissibilitat, i incrementar la tasca pedagògica des del síndic, que la gent entengui que té uns drets, però que té uns deures –com hem fet en casos concrets que hem treballat al màxim amb qüestions punyents–, i per tant fer un paper també –un de més, modestament– de dinamització democràtica i també evitant, com aquí s'ha dit, la judicialització, fins i tot pel que té d'allargament i de càrrega sobre els tribunals quan moltes coses es podrien resoldre sense arribar a aquest estadi.

Farem servir tots els elements de pressió que podem –perdonin que ho digui així–, farem servir tots els elements de pressió, legals i legítims, que podem, perquè sabent que és una gran institució que no té poder coactiu, que no té poder sancionador, etcètera. Sí que té la necessitat d'incrementar la seva autoritat pel rigor i també per la pressió que pugui exercir, ja sigui a partir d'aquest rigor, ja sigui buscant la complicitat honesta i transparent dels mitjans de difusió social. I és en aquest sentit que els he de dir que nosaltres veiem que pot funcionar, perquè tinguin exemples que quan hi ha una voluntat de posar les coses negre sobre blanc, de forma transparent, es contagia per part de les administracions

el fet d'anar més ràpides i de respondre amb major agilitat els requeriments del síndic.

Se m'ha demanat sobre els casos de desistiment. Són molt diversos, hi ha moltes raons. Segurament, des de la persona que s'ha precipitat a presentar la queixa i després la retira, fins a la persona que durant la seva presentació i espera de l'acusament de rebut o la primera carta d'informació de l'Administració, se li ha resolt la qüestió. Ho mirarem amb més detall, però dona una caústica amplíssima sobre aquests desistiments.

El balanç de resultats del que es fa, el tenen a l'informe, no es pot citar tot aquí. Sí que els anuncio que tenim voluntat de publicar a la mitja..., totes les resolucions a la nostra web. O sigui, acabats tots els temes, quan s'acaben els temes..., mantinguda la màxima discreció de la investigació i tractament, quan ja estiguin comunicades les resolucions, publicar-les al web, perquè tothom les pogués consultar i es pogués fer un treball sobre aquest grau d'acompliment, etcètera. I, a més, que hem proposat fins i tot, en aquest sentit, que a les properes Jornades de Coordinación de Defensores Autonómicos y del Defensor del Pueblo, que se celebraran a Barcelona el 22 i 23 d'octubre d'enguany, el tema monogràfic sigui el de la utilitat de les nostres institucions a rebre queixes, a tractar-les i a canviar o no polítiques públiques.

Entrant ja en el tema de l'Administració, evidentment hi ha una necessitat de major informació –jo no coneixia aquest rètol que ha citat el portaveu del Partit Popular i és realment paradoxal, la meva adjunta que és l'encarregada del tema sí que el coneixia, jo no, però és paradoxal aquest rètol– i que nosaltres, evidentment, posarem molt l'accent en la necessitat de donar informació a la gent. I si no és en aquest lloc, s'indiqui on és el lloc que es dona la informació que fa falta perquè la gent sàpiga quins són els seus drets i quins són els seus deures. I no val –a veure si m'entenen– l'excusa de la protecció de dades. Primer, perquè als càrrecs públics quan se'ls diu que no se'ls dona informació per protecció de dades, s'està oblidant la llei. La llei exigeix una reserva i posa uns requisits per al càrrec públic, per tant, aquesta és una excusa de mal pagador. I segona, perquè està pendent un desplegament reglamentari d'un procediment administratiu sobre això, que depèn de vostès i que valdria la pena que el Parlament s'hi posés a treballar i ho pogués desenvolupar.

Nosaltres considerem que l'accés a la informació és importantíssim, no només per als càrrecs públics, sinó per part de totes les persones. S'han citat ajuntaments molt grossos, com el de Barcelona, que citàvem l'any passat, o el de Badalona, que citem aquest any; també podríem citar ajuntaments petits. Quant més petits, sàpiguen que el síndic mostrarà la màxima comprensió i flexibilitat, perquè a vegades hi haurà una escassetat de recursos, sense donar lloc que s'hi gronxin i quedi allò pendent, però evidentment que hi haurà d'haver una flexibilitat.

Se m'ha demanat sobre els defensors locals. Jo, si no tenen inconvenient i donat el ritme amb què anem, com que aquest és un apartat concret del darrer bloc, en parlarem *in extenso*, tal com se m'ha preguntat, sobre els defensors locals i la seva relació. Si algú creu que ha

de ser ara, que en el torn de repreguntes se'm planteja i entrarem a tractar-ho.

Sí, també estem d'acord amb les reticències als temes de responsabilitat patrimonial, no solament i principalment des de salut.

Quan m'he referit a la funció pública, nosaltres ens referim a l'incompliment de les bases dels processos selectius. No hem conclòs en cap cas temes de favoritisme i, evidentment, no hem entrat mai al marge de discrecionalitat tècnica que té l'òrgan que jutja la prova corresponent. I m'he referit que en jornades de col·legues defensors europeus, cada vegada més –i va ser fa dos anys que es va plantejar també, en unes jornades que hi va haver a Barcelona amb motiu de l'aniversari del Síndic de Greuges–..., que potser, per evitar la cascada de qüestions que es planteegen com a queixes des de la funció pública a tot tipus d'*ombudsman*, buscava un requisit extra, un altre requisit de filtre, abans d'arribar a la queixa, a les defensories. Això és el que es va plantejar en aquelles jornades.

Quant al tema de les relacions de les administracions amb les persones, voldria subratllar-los –i en això hi posarem molt l'accent a les *jornadas* que farem a Barcelona– que això està canviant arreu, està canviant substancialment, el tipus de relacions entre administrats i administradors i com s'incideix en les polítiques públiques. I això no és només un debat acadèmic, que segur que està present en seminaris i en ponències o ho estan vivint a les seves pròpies carns tots el que estiguin al front de diversos tipus d'administració.

I és en aquest sentit que a mi m'agradaria entrar a debat amb els criteris que plantejava el senyor Milà sobre l'oportunitat, sobre els actes reglats. Si m'ho permet, aquesta tarda quan entrem en el bloc de medi ambient, que ja ho tenim molt plantejat, recuperariem aquesta mateixa qüestió.

Totalment d'acord amb el que s'ha plantejat de la importància de la Carta de drets, que la gent sàpiga quins drets té reconeguts –així ho plantegem en l'informe–, i lligar-ho també amb el tipus de participació que s'esmenta aquí, però ja els he dit que també l'esmentarem al llarg de l'informe recorregut, sortirà diverses vegades, com per exemple a urbanisme, i veurem a què ens referim.

No és una relació amb una administració, sinó que és amb una institució com la defensoria, però sí que aquí crec que val la pena que molt breument em refereixi a la nostra relació amb el Defensor del Pueblo. A la pàgina 538 i següents d'aquest llibre, vostès tenen tota la relació a nivell d'Estat amb les defensories i han de saber –i possiblement és una mancança d'informació– que les Jornades de Coordinació són amb el Defensor del Pueblo i amb tots els defensors autonòmics, i amb tota naturalitat i fluïdesa, no?

També vull dir contundentment que el Síndic de Greuges no ha entrat ni entrarà mai a pronunciar-se sobre la impugnació de l'Estatut d'autonomia de Catalunya per part del Defensor del Pueblo, mai –ni hi ha entrat ni hi entrarà, en línies globals sobre la impugnació, i en concret sobre l'article corresponent del Síndic de

Greuges. I demanaria que si algú ha vist una cita del Síndic de Greuges me la fes arribar, perquè la desmentiria immediatament, eh? No hi ha hagut ni una sola nota de premsa de la institució ni mai s'ha entrat en aquest tema, malgrat que se'ns ha convidat mantes vegades; per una raó molt senzilla, de rigor institucional, com no hem entrat mai a comentar res sobre l'Estatut. I permetin-me una coqueteria personal: servidor té un bagatge bastant important de coneixements sobre el que és un estatut i l'autogovern, i li asseguro que m'he mossegat la llengua centenars de vegades, perquè, no en colors partidistes, sinó fins i tot tècnics, m'hauria agradat poder intervenir en un debat que sé que des de l'1 de juliol de 2004 tinc absolutament vetat, que és el debat sobre la legítima confrontació democràtica de projectes sobre com ha de ser un tema tan important com és el bloc constitucional.

Intentem seguir en aquestes relacions el que diu la Llei de coordinació –al màxim; encara que està molt paralitzada en algun dels seus aspectes–, trametem totes les queixes.... a les *jornadas*, després ens hi referirem segurament, en el darrer apartat.

Sobre el tema migracions..., és un tema que encara estem en una transició competencial i, per tant, sobre aquest tema enguany, amb el que hi ha de l'Estatut, veurem com l'any 2007 anem ubicant les seves diverses parcel·les, perquè és un tema que quedarà innovat amb l'Estatut. Nosaltres sempre hem aplicat, com en els altres temes, un criteri d'efectivitat, fins i tot al límit competencial. Si ens arriben problemes humans, punyents, sobre una qüestió, com per exemple la immigració, aquest síndic hi entrarà. I ja em picaran vostès les crestes si m'he equivocat d'entrar-hi; però m'estimo més que em piquin les crestes perquè m'he equivocat d'entrar-hi, que deixar el problema a la porta de la casa. No sé si m'entenen. O sigui, nosaltres, el tema immigració, sabem que és un tema que està en transferència competencial, amb una situació de traspàs competencial, però nosaltres, el problema humà, amb tot el criteri de subsidiarietat –que hi podríem apellar des del Tractat europeu–, quan veiem..., si veiem que no té retard, hi entrarem, a risc –amb tota la legitimitat i dret del món– que després algú ens piqui les crestes per haver-ho fet.

És una qüestió estructural, és una qüestió molt profunda, està canviant radicalment la nostra societat, i nosaltres fugirem i combatrem des de la institució, amb el rigor, tot tipus ideologies sobre aquesta qüestió, com es fa en l'informe quan es parla de determinats serveis i les necessitats que requereixen aquests serveis.

Intentarem ajudar –fixin-se el que els dic– ajudar la Subdelegació del Govern de Barcelona amb la manca de mitjans. Fins i tot creiem que les exigències que plantegem, que les hauria d'atendre el Govern central, van en favor dels professionals, sovint molt preparats, que hi ha al front d'aquesta subdelegació. Ara, Continuem posant la banya en aquesta qüestió, perquè creiem que s'han de millorar aquests serveis i s'ha d'anar a la simplificació de tràmits, i més amb un major ús de les noves tecnologies.

Per últim, sobre el tema de salut. Clar aquí..., aquí ja s'ha dit –també ho he citat jo en la meva primera inter-

venció i ho intento explicar sempre pedagògicament per Catalunya—, és l'autèntic cens de Catalunya. Aquelles qüestions que sentíem fa anys i que donaven lloc fins i tot a acudits de si érem o no érem sis milions, ara qui ens ho pot dir amb el màxim rigor és la senyora Marina Geli, la titular de Salut, qui sap quantes targes sanitàries hi ha en aquests moments —i així encara pot dir algú que no ha arribat a aconseguir la tarja sanitària. I hem desbordat ja els 7.200.000. Hi ha un problema, per tant, d'increment notable de l'univers a qui atendre i hi ha un problema real de finançament.

Nosaltres estem treballant amb el departament en temes d'informació. Hem constatat que a les oficines d'atenció a l'usuari en salut —que n'existeixen a molts indrets— cal anar molt més enllà en la seva implantació i cal treballar conjuntament, perquè primer s'adreï —permeti'm l'expressió— el client a aquella oficina abans que vingui al síndic. Si de cas, després, és quan hauria de ser objecte de tractament com a síndic.

També estem treballant amb ells sobre les llistes d'espera. Però aquí sí que voldria fer una precisió a una intervenció de la diputada senyora Mieras. Nosaltres mimem el cas individual; sí, a risc que, a vegades, si aquell o aquella s'hagués solucionat el seu problema, potser un altre pobre desgraciat —perdó per l'expressió— o un altre que està a la cua s'haurà d'esperar una mica més; a risc, pitjor encara, que, a vegades, alguns despatxos professionals facin el negoci amb aquestes qüestions —també ho intentarem combatre fent conèixer a tots els que ens presenten queixes que el servei del síndic és gratuït i que no fa falta cap acompanyament jurídic, i que és molt lliure qui vol tenir-lo, d'anar-lo a buscar, no? Ara bé, al mateix temps estem combatent el que és la millora genèrica; o sigui, aquell qui vol ser assenyalat ho ha de tenir molt clar, però al contrari, molt sovint del cas individual anem de seguida al cas genèric —i per això actuacions d'ofici molt diverses— perquè no ens quedem purament i simplement —i a més, estem facultats per llei, per les actuacions d'ofici— en el cas individual —d'aquí el que hem fet en diagnòsi, en primeres visites, en especialistes, en qüestions jurídiques, no? Hi ha millores, però estem molt lluny d'esmenar substancialment aquesta qüestió.

També estem plantejant l'historial clínic unificat —i això s'hauria d'aconseguir i hem obert una actuació d'ofici perquè creiem que és una de les deficiències que té el nostre actual sistema de salut. I se'ns ha demanat sobre si el tema dels drets ha d'anar o no a la futura llei de qualitat. La resposta que tenim per part del departament, quan vam plantejar aquesta qüestió, és que es comprometem a incloure-ho a la futura llei de qualitat; per tant és una recomanació acceptada, que nosaltres evidentment celebrem, i estarem a l'aguait de com s'inclou i, sobretot, com es va desplegant.

I per últim, dir-los que nosaltres tenim molta atenció i ho mirem de forma molt mimada tot el tema de les noves malalties —jo tinc un col·lega molt trempat que és el Defensor andalús que diu: «las enfermedades raras», no? Doncs bé, a part d'aquesta qüestió curiosa, ja des del senyor Canyelles que va començar sobre la fibromiàlgia i la continuïtat que s'ha fet, informe any rere any, anirem aprofundint en aquesta qüestió. I celebro, pel que he

sentit, que demà es presentin noves formulacions sobre això, les quals seguirem amb molta atenció.

La presidenta

Moltes gràcies, síndic de greuges. En tot cas, ara iniciem el segon torn dels grups parlamentaris, si ho consideren convenient... I si no... Tothom hi està d'acord? *(Pausa.)* Perfecte. Iniciem aleshores el segon bloc que està..., tal com està programat.

El síndic de greuges

En el segon bloc, com vostès saben, tenim inclòs Cultura i universitats, Relacions laborals i pensions, Serveis socials i Seguretat ciutadana. Si ningú té cap inconvenient, canviàrem l'ordre i parlaria de Serveis socials, després de Cultura i universitats, i faria ús del tema Pensions per empalmar això amb el tema de Relacions laborals i pensions.

Vostès hauran vist que de Cultura hi han 125 queixes —55 a l'autonòmica, 36 a l'institucional i 12 a la local. Ja hauran vist a la pàgina 124 d'aquest informe que Cultura inclou arxius, biblioteques, esports, patrimoni, subvencions, arts plàstiques, cinema, música, teatre, llengua, educació universitària. L'educació no universitària està inclosa al darrer apartat, en l'apartat d'Educació, per qüestió funcional i per treball des de l'ajut de la defensa dels drets dels infants.

En aquesta qüestió, començant per la qüestió de l'ensenyament universitari, voldria subratllar que durant l'any 2006 vàrem signar el Conveni de col·laboració entre el Síndic de Greuges de Catalunya i tots els síndics de les universitats catalanes. Una col·laboració que té també la intenció de donar el màxim de força als síndics de les universitats i mirar, al mateix temps, la proximitat del síndic i, com també fem amb els locals, en aquest conveni respectem la voluntat dels ciutadans, eh? Se'ls informa sobre la possibilitat que la seva queixa la tramiti el síndic universitari pertinent o el Síndic de Greuges i tria, la persona que planteja la queixa, a quin síndic l'encomana. Evidentment, al mateix temps, els síndics universitaris, quan reben queixes que es refereixen a missions distintes de la universitària, la transmeten immediatament al Síndic de Greuges, amb l'autorització prèvia de la persona que ha plantejat la queixa.

Entre les queixes, destacàrem la dels alumnes que, un cop matriculats en algunes universitats, han volgut anul·lar matrícula per diversos motius; la que es refereix a les homologacions, que es presenta fent referència al problema recurrent del retard en la tramitació de títols universitaris estrangers; les que expressen llur disconformitat amb les convalidacions o reconeixement de crèdits relatius a estudis cursats en cicles formatius de grau superior. Vam tenir una queixa molt nombrosa referida al retard en la tramitació de l'obtenció del títol de psicòleg especialista en psicologia clínic pel que comportava de retard no només en l'obtenció d'un títol, sinó a accedir a llocs de treball i a determinades especialitats; ho vàrem trametre al Defensor del Poble, que va confirmar el contingut i el sentit de la queixa, i estem pendents que tots els òrgans administratius puguin donar resposta a aquesta qüestió. I per últim ens referiríem a queixes que

parlen d'accés a beques de formació del professorat investigador. Sóc conscient que em deixo moltes altres coses, però torno a dir quina és la metodologia que hem triat en aquesta sessió.

Pel que fa al tema lingüístic. Nosaltres rebem queixes sobre el règim lingüístic, tant referides a les administracions com al món dels consumidors. En matèria respecte dels drets lingüístics dels ciutadans amb relació a l'Administració de l'Estat hem detectat incompliments del deure d'atendre en català en l'àmbit de l'Administració Tributària, en l'àmbit de les forces i cossos de seguretat de l'Estat i amb seriosa llacuna en l'àmbit de la justícia.

Tenim una queixa, per exemple, una agència tributària d'una ciutat propera on som en què no es podia fer la declaració de la renda en català perquè no s'havien instal·lat el programa informàtic corresponent. I que el conseller d'Economia i Finances s'hi va posar per intentar-ho solucionar i va veure que aquesta era una opció absolutament legítima.

En l'àmbit de l'Administració autonòmica, també s'ha evidenciat la manca de compliment dels drets lingüístics en relació amb la llengua de les comunicacions i les notificacions. Destaquem, per exemple, un funcionari que ens exposa que no s'atenen els seus requeriments de traducció de l'annex 2 del concurs general de mèrits i capacitats per a la provisió de llocs de treball de l'escala superior de l'Administració general del Cos Superior de l'Administració de la Generalitat.

L'Administració té l'obligació de lliurar a les persones interessades que ho sol·liciten, ja tenim oficial que ho demanin, una còpia traduïda d'allò que els afecta, sense que la sol·licitud esmentada els pugui comportar cap perjudici o despesa ni tampoc un retard en els procediments. I en aquest cas s'havien d'haver respectat els drets lingüístics d'un ciutadà, amb independència que fos alhora un funcionari; tenia aquests drets. I per tant vam concloure que l'Administració havia infringit la normativa de política lingüística.

Hem tingut coneixement també de queixes amb relació a l'ús del català com a llengua vehicular en l'ensenyament no universitari. La Llei de política lingüística..., aquesta llei ens determina un dret dels alumnes a rebre el primer ensenyament en la llengua habitual i aquesta norma no estableix quins són els mitjans per fer-ho. Per tant, el fet de concretar, concretar-los, forma part de la discrecionalitat reservada a l'Administració, sense que el síndic en pugui imposar una manera determinada.

Igualment hem rebut queixes en l'àmbit d'ensenyament universitari, amb la disconformitat –diverses vegades– en la manca de presència del català a determinats ensenyaments universitaris, o algun cas en supòsit puntual de denegació del lliurament de preguntes de l'examen en castellà.

Són molt més nombroses les queixes lingüístiques en l'àmbit dels consumidors. Surten queixes, moltes de les quals referides a empreses de telefonia, que han d'estar en condicions de poder atendre els consumidors quan s'expressin en qualsevol de les dues llengües oficials a

Catalunya –en aquest cas, òbviament, la queixa ve de gent que es vol expressar en català.

I en aquest apartat, finalment, volíem situar el tema de Ràdio 4 i del servei de Televisió Espanyola a Catalunya, eh?, que també vam rebre en forma de queixa. Nosaltres la varem examinar en tant que podia afectar la garantia de pluralisme lingüístic i cultural. Ens van manifestar que la valoració no té finalitat de qüestionar les raons de reformar Televisió Espanyola, sí el compliment constitucional d'aquesta garantia de pluralisme. Sabem que fa molt poc s'ha anunciat un acord sobre la continuïtat de Ràdio 4 a Catalunya.

Pel que fa als serveis socials. L'any 2005 hi havia 225 queixes; el 2006 són 292, –253 referides a Administració autonòmica, 37 a la local.

Els col·lectius que ens fan arribar queixes en aquesta matèria són bàsicament els que tenen més mancances en el sistema protector, com ja s'ha dit abans en una intervenció –gent gran, discapacitats, persones sense recursos.

Aquestes situacions igualment són abordades des de la perspectiva de competència dels serveis socials, però també des d'altres departaments o àrees, com pot ser Habitatge, com pot ser Infància, com pot ser Justícia.

Si veiéssim la tipologia de les queixes, constatem deficiències i mala gestió en: primer, excessiva durada en la tramitació dels procediments; segon, el desconeixement o la desinformació de les persones interessades, i tercer, a la inadequació de recursos a la demanda.

Podia afegir com a quart –i vegin el mateix que vaig a donar ara– que també han arribat a la institució problemàtiques que no comporten l'existència d'una irregularitat en l'actuació de l'Administració, perquè la persona no té dret d'exigir una prestació, malgrat que es troba en una situació clara de necessitat. I ens crida l'atenció que això també ho hem de tenir en compte.

Com indicàvem a l'informe de l'any 2005, voldríem que es configuressin aquests drets com a drets subjektius i que estiguessin regulats per a totes les persones que es troben en situació de necessitat. I cal esperar que les lleis que estan en marxa –s'han citat abans, la d'autonomia o la de serveis socials– i el seu desplegament i la seva dotació pressupostària signifiqui un avenç a contribuir a solucionar aquests problemes. Els recordem que el *Catàleg de drets de caràcter social* està reconegut al nou Estatut d'autonomia de Catalunya. L'article 24 reconeix que «totes les persones tenen dret a accedir en condicions d'igualtat a les prestacions de la xarxa de serveis socials de responsabilitat pública...», i no continuu, ho tenen vostès en l'article corresponent.

Parlaré ara de problemàtiques concretes, començant per la dels discapacitats. L'oferta residencial per a persones amb discapacitats físiques i psíquiques ha de ser adequada per cobrir, en un termini apropiat, la demanda d'ingrés, especialment quan hi han trastorns de conducta. Valorem positivament com s'ha millorat i com, en aquesta voluntat de millora de cobertura pública, es manifesta que es vol prioritzar el col·lectiu de persones amb trastorns de conducta. Els en podríem citar moltes i en cito una: expedient d'algué que des de l'any 2002 demana

aquest accés per a un fill que primer anava a un centre de dia, que se li han anat complicant els trastorns i que feia impossible que romangués en el seu domicili familiar. Hem insistit molt en la conveniència d'escurçar aquests terminis i de dotar la provisió d'aquestes places.

També s'ha incidit en la problemàtica respecte a l'acreditació de la discapacitat i els procediments per reconèixer-la. Trigar en el reconeixement de la capacitat és una clara afectació als drets. I la tardança a vegades és de mesos, quan no d'anys. Hem obert una actuació d'ofici, precisament per analitzar els terminis i les motivacions d'aquestes tardances.

En segon lloc, la gent gran. El dèficit de places residencials assistides de cobertura pública continua sent un problema greu i generador de situacions difícilment suportables i s'afegeix a les insuficiències en l'atenció domiciliària. Els volia citar... (*Adreçant-se a la presidenta.*) Em queden deu minuts?, o... (*La presidenta diu: «Sí, aproximadament.»*) Els volia citar *in extenso* una queixa sobre la construcció d'edificis en aquesta ciutat i als seus entorns que ens ha motivat una actuació d'ofici, precisament per aquestes mancances.

L'ordre del departament, del 2006, de 15 de gener, ha integrat en una única convocatòria la concessió de diversos ajuts derivats dels programes per a la gent gran per a l'exercici del 2006. Un d'aquests, el Programa d'ajuts de suport econòmic a les persones grans amb dependència, ha ocasionat un nombre considerable de queixes. En què?

Primer, de nou amb retards. Així fou el cas d'una queixa en què es va presentar la sollicitud el desembre de 2003 i no fou fins l'agost del 2006 que es va resoldre. Els ho vaig dir l'any passat: de vegades, la resolució –i que quedi només com a descripció fàctica– arriba fins i tot quan s'ha produït la mort de la persona que ha demanat la provisió.

Segon, a les revisions d'ofici. Un nombre important de les queixes amb relació a aquest programa s'ha rebut arran d'una revisió d'ofici dels ajuts concedits de l'any 2003, duta a terme per l'ICASS a la fi de 2005. Hi ha qui té una valoració de dependència baixa per a fer les activitats bàsiques de la vida diària, i les queixes que han arribat a la institució referents a aquestes revisions es trobaven, la gran majoria, a la mateixa fase de tramitació. Després de la presentació d'un recurs d'alçada contra la resolució d'extinció de l'ajut, els interessats rebien una resolució de l'Administració que desestimava el recurs d'alçada i conformava l'extinció de l'ajut, per la qual cosa s'exhauria la via administrativa. Tanmateix, la majoria d'aquestes queixes acompanyaven el recurs d'alçada amb documentació que podia demostrar una situació de dependència, la qual justificaria el fet de continuar percebent l'ajut.

Nosaltres no podem valorar l'ajust o no, la correcció i les valoracions tècniques –torno també a la gran feina sobre la funció pública i al rigor d'aquesta institució–, no entrarem mai en aquest tipus de valoracions –ni hi podríem entrar tampoc per manca de mitjans–; però no ens toca entrar-hi. Sí que considerem que les desestimacions de recursos no eren prou motivades i sovint plantejàvem que es fes una nova avaluació dels interessats.

També sobre la retroactivitat de l'ajut. Amb raó els interessats ens han manifestat que un endarreriment de l'Administració no pot ser imputat a l'administrat; o sigui, s'ha de tenir cura en aquest sentit.

En tercer lloc em volia referir a les barreres arquitectòniques. Enguany les volíem centrar..., any rere any surt en l'informe, però enguany les volíem centrar bàsicament als transports públics de discapacitats visuals. Vostès saben que la llei del 91 parlava d'uns plans d'adaptació de barreres arquitectòniques que havien de ser elaborats en dos anys, i parlava que s'haurien de revisar i posar en marxa en quinze anys. Per tant, aquest termini ha finalitzat l'any 2006 i no s'ha complert totalment, tal com se'n desprèn de les nombroses queixes que arriben a la nostra institució.

Tot i que les queixes recollides durant aquest exercici han demostrat una varietat d'inaccessibilitat de diverses edificacions, torno a dir, han estat les de transport públic les que més casos han plantejat.

I voldria assenyalar una dimensió transversal... M'advertixen ara des de la meua dreta que m'estic menjant el temps de la meua... Ho sento, eh? (*La presidenta diu: «No, deu minutets li queden.»*) Bé.

Hauríem d'assenyalar una sèrie de qüestions transversals en serveis socials.

Primer, la manca de coordinació entre diversos serveis assistencials. Volem assenyalar que cal més coordinació entre administracions competents i cal, quan se segueixen casos individuals, que s'extremen els contactes i les actuacions de coordinació entre els diversos òrgans. La legislació en parla. La legislació estableix la necessitat de coordinació, de globalitat, de prestar els serveis de manera integrada, mobilitzant el conjunt de recursos disponibles per atendre les necessitats socials i evitar el tractament parcialitzat. Hem constatat dèficits en la coordinació o, de vegades, manca de coordinació, especialment entre àmbit social i àmbit sanitari, eh? Es constata que l'estat de salut de la persona sollicitant no és estable o que necessita atencions sanitàries més específiques que aconsellin un recurs assistencial d'una complexitat d'atenció sanitària més alta, i això s'hauria d'orientar ja immediatament als serveis sanitaris. Ho recordaran, potser, alguns del veterans de la comissió que ja ho vàrem plantejar a l'Informe monogràfic sobre els sense sostre, en què es donava aquesta mateixa manca de coordinació.

En alguns casos estudiats s'ha observat, però, que malgrat que s'havia fet formalment, s'havia realitzat formalment la derivació, no havia estat efectiva, de manera que va haver-hi un temps excessiu entre la denegació de la plaça residencial i l'estudi del cas per part dels serveis sanitaris. Nosaltres insistim que cal que s'extremen les mesures per fer possible la continuïtat de les demandes assistencials i la resolució més àgil dels procediments.

Igualment és convenient intensificar els contactes i les actuacions de coordinació entre serveis socials d'atenció primària i els d'atenció especialitzada.

Segona qüestió transversal: la insuficiència de recursos i pensions. Tenim queixes basades en unes circum-

tàncies de màxima precarietat que deixen les persones en una situació límit. Per exemple, la típica unitat de convivència d'un o dos membres que han de fer front a les despeses habituals amb una quantia notablement insuficient d'una pensió no contributiva i, tot i així, tampoc poden ser beneficiàries d'altres tipus d'ajuts. I aquest és un cas punyent i que es repeteix de forma sovintejada.

Nosaltres, en casos extrems, òbviament, orientem les persones cap als serveis socials, però de vegades són aquells mateixos serveis els que posen en relleu la manca de recursos per atendre regularment les situacions de necessitat. S'ha de tenir en compte, un cop més, la situació d'aquelles persones que, tot i ser perceptores d'algun tipus de prestació –renda mínima i inserció, prestacions no contributives d'invalidesa o de jubilació–, es troben amb la impossibilitat real de cobrir llurs necessitats bàsiques. Per tant, insistim de nou en la disponibilitat de recursos, és a dir, lleis, desplegament i dotacions pressupostàries.

Cal remarcar que són favorables, en aquest sentit, les modificacions introduïdes al règim de renda mínima d'inserció, i molt especialment l'aprovació de la Llei 13/2006, de 27 de juliol, de prestacions socials de caràcter econòmic.

Sobre relacions laborals i les pensions. L'any 2005 van ser 154 queixes; el 2006, cent 171 –99 davant de l'Administració central, 56 a l'autonòmica i 13 de la perifèrica.

Nosaltres considerem, en primer lloc, que la protecció de la salut a la feina, la prevenció de riscos laborals i l'assetjament al treball encara afecta, malauradament, massa la gent treballadora. Enguany s'ha corregit, tot i que no de manera absoluta, l'esperada actualització de la llista de malalties professionals de l'antic reglament preconstitucional. Però el nou quadre de malalties professionals no inclou, com fa anys que reclama el síndic, les malalties psicosocials.

Nosaltres intervenim en denúncies sobre la presumpta manca de control sobre les empreses de prevenció de riscos laborals. Això està dintre l'informe i està explicat. I està dit sense cap connexió –dissortada connexió– amb la realitat punyent que ha succeït en les darreres setmanes. Tornem a insistir per evitar la sinistralitat i l'elevat índex de mortalitat. També en aquest camp plantejem les queixes sobre el retard a rebre les subvencions per a la formació, cosa que fa perillar els programes de reinserció i la subsistència de les empreses esmentades. Hi han a Catalunya empreses exemplars que voluntàriament es dediquen a la reinserció i que no les podem fer tancar per defectes burocràtics, per manca d'agilitat en atendre-les, quan està més que justificat i concedit, sovint, el que significa l'ajut.

La manca de desplegament de la Llei 27/2002, de 20 de desembre, sobre mesures legislatives per regular les empreses d'inserció sociolaboral, ha estat objecte d'estudi i seguiment per part del síndic, a fi d'incidir en la correcció d'aquesta problemàtica, la qual també es va reiterar en aquest Parlament, en Resolució de 3 de maig de 2006.

També hem estudiat les dificultats de la planificació en la programació de centres, dins dels programes de garantia social, i pel retard a percebre les corresponents subvencions de formació ocupacional, havent obert per part nostra una actuació d'ofici. I vàrem de vell antuvi suggerir la major coordinació entre departaments, com Ensenyament i Treball.

Vam obrir una actuació d'ofici amb relació al compliment de la Llei d'integració social dels disminuïts. Durant molt anys, l'obligació de millora, la integració laboral dels treballadors discapacitats no ha estat assumida per les empreses. És a dir, recordàvem que es fes un seguiment rigorós del compliment de les mesures alternatives autoritzades a les empreses amb la tramesa d'informació a la Inspecció de Treball i que l'objectiu de la integració laboral dels treballadors discapacitats continuï sent prioritari, tot emfatitzant la contractació directa, és a dir, seguir el principi de la prioritat de incorporació al sistema productiu que estableix la llei.

En aquest apartat, val la pena esmentar la situació precària de treballadors estrangers a moltes empreses, en temes de remuneració inferior a la mitjana, en temes de condició de vegades irregulars, d'acord amb investigacions del síndic denunciades a la Inspecció del Treball.

I pel que fa a la Seguretat Social, en el marc de les nostres competències, és evident que el síndic reitera la necessitat de garantir a la gent gran unes pensions dignes o d'acord amb el que disposa l'article 50 de la Constitució. Volia assenyalar, com un exemple concret i que hem millorat, que en les jubilacions anticipades, els coeficients reductors penalitzaven l'avançament de la jubilació. I nosaltres vam fer una recomanació que, tot i no acceptar-se íntegrament, ha suposat una rebaixa de reducció dels coeficients reductors que penalitzaven aquestes jubilacions anticipades a seixanta anys.

El Govern de l'Estat debat el Projecte de reforma de la Seguretat Social que recull una recomanació del síndic sobre la modificació del règim jurídic de les pensions de viduitat i una nova definició dels que en poden ser beneficiaris, com les parelles de fet.

És enguany..., bé, en aquest exercici passat, perdó, que hem treballat també les pensions dels càrrecs electes de l'Administració local, tema que s'arrossegava des de la *intemerata*, de legislatures i que estava per resoldre. Fou resolt amb la Llei 37/2006, del 7 de desembre, relativa a la inclusió en el règim general de la Seguretat Social i a l'extensió de protecció per atur a determinats càrrecs públics i sindicals, que inclou com a col·lectiu, obligatòriament, en el règim general de la Seguretat, els membres de les corporacions locals amb càrrecs de dedicació exclusiva o parcial.

Són vostès coneixedors que hem fet un informe especial i monogràfic sobre els treballadors autònoms, que més enllà de l'impuls legislatiu que s'ha donat a nivell de l'Estat, especialment en tots els temes de relacions laborals, hem volgut avançar en tots els temes que fan també esment als drets socials. L'informe del síndic presenta el problema de la manca de regulació de les condicions de treball autònom i la protecció social deficitària d'un col·lectiu que representa més d'un 17 per cent de les

persones que cotitzen a la Seguretat Social, o sigui, un col·lectiu cada vegada més important.

I per últim, en aquest apartat, em referiré al que hem aconseguit de millores en pensions i beneficis especials derivats de l'amnistia. Primer, pel que fa a l'exempció de l'IRPF sobre aquestes qüestions, que, com saben vostès, va està en suspens durant un temps i ara torna a estar en reconeixement i, per tant, en aplicació. I després, amb la recomanació que ens va acceptar el Govern de Catalunya de reobrir el termini de sol·licituds d'indemnització per privació de llibertat, fent-lo pràcticament indefinit, entre altres coses perquè són generacions que per raons històriques i biològiques aniran desapareixent.

I en darrer apartat, em referiré a la Seguretat ciutadana, justícia, violència de gènere i prostitució. Hem rebut 559 queixes sobre 400 l'any anterior, 293 es refereixen a l'Administració autonòmica, 169 a la judicial i 47 a la local.

En primer lloc, volem assenyalar la manca de proporcionalitat detectada en algunes queixes en les actuacions dels cossos de seguretat. La major part de les queixes de manca de proporcionalitat són objecte d'un procediment judicial pendent de solució, o quan hi ha resolució judicial, evidentment ja no es pot investigar, o la versió del promotor de la queixa i la versió dels agents policials són contradictòries i preval la presumpció de veracitat a favor dels agents.

Faré una de les afirmacions que volia fer amb màxim rigor, prudència i estima: el síndic constata un increment significatiu sobre presumptes abusos dels Mossos d'Esquadra. No diem que hi ha un univers d'abusos dels Mossos d'Esquadra. Hem dit que hi ha un augment significatiu que ens fa fer una crida d'atenció sobre presumptes abusos del cos policial dels Mossos d'Esquadra.

Una novetat d'enguany han estat les queixes sobre les actuacions del Govern amb relació al reforç de seguretat ciutadana en determinats llocs, davant l'onada de robatoris. I hem plantejat que caldria agilitar els mecanismes de coordinació entre els diversos cossos policials i amb els compromís de totes les institucions de facilitar una informació rigorosa i evitant l'alarmisme social.

L'any 2006 hem visitat d'ofici comissaries de la comarca del Barcelonès. I la nostra intenció és anar estenent aquestes visites a totes les comarques de Catalunya. Hem anat a analitzar la realitat demogràfica de la zona i el lligam entre la comissaria i aquella realitat, les funcions de prevenció social que ha de tenir la policia, les garanties que es duen a terme en fer les detencions, com es tracten els delictes de violència de gènere, el tema de la prostitució al carrer, l'acció davant de determinats grups delinqüencials, l'actitud aparentment prepotent i rigorista de la unitat mòbil, com es fa la selecció dels nous agents i si hi han o no actuacions desproporcionades, i també si hi han –com hem constatat de vegades– mancança en infraestructura i en condicions de cel·les en algunes de les comissaries.

Hem rebut queixes sobre les deficiències observades al Servei de Documentació de la Policia Nacional, sobre el que és..., targes d'identitat i altres tipus de documenta-

cions. I també hem fet recomanacions per esmenar-les –i són evidents, com abans també s'ha dit, es poden veure amb els propis ulls de qualsevol persona, davant d'aquests serveis.

Pel que fa a la Justícia. Tornem a plantejar en l'informe més agilitat, qualitat i eficàcia. Les queixes que ens han arribat palesen la necessitat que es posin els mitjans adequats per evitar una situació que provoca lentitud dels procediments... (*Adreçant-se a la presidenta.*) Perdó, en dos minuts acabo, eh?, si m'ho permet, presidenta. Però aquí volíem assenyalar un tema clamorós durant el 2006: el mal funcionament dels registres civils, i especialment, del Registre Civil Central, qüestió de què ja hem donat compte al Defensor del Poble. El Departament de Justícia és plenament conscient dels problemes que posem damunt de la taula arran de queixes sobre desfasmaments, manca en l'organització, lentitud, etcètera.

Falta una dotació pressupostària més generalitzada de mitjans en els àmbits de justícia –en personal, en reciclatge professional, en mitjans materials. Volem cridar l'atenció especialment sobre tres aspectes: cal una llei que vagi acompanyada de dotacions pressupostàries –s'anuncien grans acords sobre el tema, no es despleguen legislativament i no hi han dotacions pressupostàries; cal desplegar l'article 121 de la Constitució perquè hi hagi un procediment àgil i obert als ciutadans que sigui per reclamar els danys i perjudicis per causes d'un error judicial –assignatura pendent que tenim des de la Constitució–, i cal assolir una justícia transparent i comprensible que permeti als ciutadans conèixer el contingut i l'estat en tràmit de les qüestions que els afecten.

Hem fet diverses propostes normatives en aquest apartat, com, per exemple, suggerir una modificació de la Llei 10/98, de 15 de juliol, d'unions estables i de parella, respecte al tracte que es dona a les parelles heterosexuals i homosexuals en matèria successòria a fi que l'acreditació d'ambdues parelles segueixi un mateix procediment.

Hem fet actuacions sobre els col·legis professionals, bàsicament ens hem referit als col·legis d'advocats, sobre la Comissió Deontològica, en casos de queixes rebudes. També sobre el Servei d'Orientació Jurídica, que caldria dotar-lo amb més mitjans per acompanyar en aquest sentit una justícia eficaç.

I ens hem referit en l'informe –anava a dir «per últim», però no és encara l'últim– als serveis penitenciaris. Continuem patint la seva massificació, la qual redueix els drets dels interns, i volem cridar l'atenció que això només es resol amb noves estructures penitenciàries, amb reformes legislatives profundes i dotant els centres de recursos personals necessaris.

En aquesta àrea hem dut una activitat sobre l'estudi teòric en el tema de presons, que presentarem en forma d'un informe extens, aviat, en aquest Parlament. Hem fet visites periòdiques i sovintejades a tots els centres penitenciaris, hem tramitat les queixes que ens plantegen els interns, hem obert actuacions d'ofici i també hem tramitat les queixes que ens plantegen els funcionaris.

Tenim queixes sobre presumptes maltractaments o sobre rigor innecessari en alguns centres penitenciaris de

Catalunya. No hem pogut constatar els fets objecte de denúncia –que comprendran que hi han dificultats molt grans per constatar-ho–, però tenim queixes, en algunes parts, creïbles sobre aquest fenomen i estem molt al damunt del tema i voldríem que aquesta fos una qüestió primordial també en aquest apartat.

Voldríem parlar de temes com el trasllat d'interns, gent que per proximitat a família i per complir amb els mandats legals voldria un canvi de centre, sovint, entre altres comunitats autònomes i Catalunya. Hem proposat, tant a nivell de Catalunya com a nivell d'Estat, mecanismes que facilitessin aquest trasllat, fins i tot un intercanvi quan hi ha una sobresaturació. Hem fet actuacions d'ofici sobre el programa d'interns en situació de risc, que de vegades acaben en suïcidi. I també sobre patologies psiquiàtriques que requereixen una formació continuada. I valorem molt positivament, en aquest tema, la creació d'unitats específiques en alguns dels centres penitenciaris.

Encara sobre presons, voldríem assenyalar dos aspectes molt importants...

La presidenta

Senyor Ribó, sento molt interrompre'l, però és que portem ja cinc minuts...

El síndic de greuges

Ara sí que li demano un minut.

La presidenta

Però no m'ho demani més, perquè li hauré de dir que no, eh? Vostè farà cas, veritat que sí?

El síndic de greuges

Nosaltres els plantegem a l'informe que cal donar més treball als interns. És una paradoxa que a la nostra societat haguem de dir que cal més oferta de treball per als interns de les presons. També, que cal resoldre el problema de les prestacions no contributives –no m'hi estenc, ho tenen a l'informe–, això implica una coresponsabilització també de la ciutadania.

I per últim, en aquest apartat volíem subratllar el tema de la violència de gènere, que hem treballat tant respecte als jutjats que s'han creat, com en serveis d'acolliment a les dones, subratllant que hi ha una dilació excessiva en els procediments judicials, que manca una coordinació en els serveis socials de base i que cal el manteniment dels ajuts socials en aquestes situacions.

Gràcies, presidenta, i perdó per l'extensió.

La presidenta

Moltes gràcies, senyor Ribó. Bé, comencem de nou el torn dels grups parlamentaris. I per iniciar-lo té la paraula l'honorable senyora Irene Rigau.

La Sra. Rigau i Oliver

Gràcies, senyora presidenta. Senyor síndic, estem a la segona part de la primera part, però..., no vull reiterar les felicitacions, però sí que haig de dir que és un goig

veure com aquests informes anualment ens ajuden a conèixer millor el país i saber també com orientar l'oposició, en el cas del nostre grup, o, ben segur, l'acció del Govern, per part dels grups que donen suport al Govern.

Intentaré fer uns breus comentaris, pel que m'exigeixi el temps, en el mateix ordre que ens ha fet l'exposició el síndic.

En relació als temes lingüístics, crec que queda molt clar en l'informe que fa el síndic que hi han sentències del Tribunal Constitucional que avalen l'aplicació d'un model que anomena de «conjunció lingüística», però que queda clar que respon a uns propòsits d'integració i cohesió social recollits a les mateixes sentències; jo crec que això ja ho diu tot. Igual que també queda clar, comentant altres queixes presentades, una altra sentència del Tribunal Constitucional: que no existeix el dret a escollir la llengua vehicular de l'ensenyament. En canvi, el que sí que queda clar i hi ha alguna acció del síndic –que crec que s'ha de subratllar– feta, que existeix el dret a l'acollida i el dret a rebre els primers ensenyaments. I això, doncs, requereix aquesta flexibilitat que en el funcionament ordinari dels centres s'ha pogut fer aplicant un model adreçat a la cohesió i la integració social sense més problemes.

Pel que fa a l'àmbit universitari, ens sembla d'interès el model de tria a què ha optat la Universitat de Barcelona, i que vostès recullen. Perquè els usos lingüístics a les universitats han intentat cada vegada més anar garantint la presència del català, però, sens dubte, la seva complexitat és diferent de la de l'àmbit no universitari. Optar per la tria emissiva i no per la receptiva, ens sembla, en l'àmbit universitari, una decisió valenta i acurada.

Pel que fa a l'àmbit, també, universitari, animar-lo a mantenir aquest esperit d'instar els governs a millorar els processos d'homologació i convalidació. Sobretot, en el marc de la mobilitat europea i la mobilitat ja més ampla, i també amb les noves migracions, mantenir a nivell de Consejo de Universidades i de Ministerio de Educación els mateixos organismes, pràcticament amb les mateixes dotacions, que han de convalidar i homologar les titulacions, és realment gravar els drets de moltes i moltes persones. Entenem, doncs, que, fins i tot amb tots els canvis europeus que hi hauran en el marc universitari, cal instar a incrementar les dotacions d'aquests serveis abans no arribin encara més efectes derivats, com dèiem, d'aquesta modalitat.

Volia parlar de les CFI, però ho deixo córrer.

Entro als serveis socials, perquè aquest, com molt bé ha dit el síndic, coincideix amb una de les, diguem-ne..., allò que en diríem l'esperit fundacional, no?, del síndic: el treball pels exclosos. Aquí estem davant d'una situació que posa de manifest –una vegada més anunciada en aquesta cambra pel nostre grup– la gran desviació existent que hi ha a Catalunya entre les paraules i els fets.

Miri, no ens estranya que sigui el departament amb més queixes, això nosaltres no ho comentarem. El que sí que ens preocupa és que quedi clar que s'ha empitjorat en la tramitació i en la gestió de la mateixa Administració, que hi ha desinformació, que hi ha inadeguació de re-

ursos. No en va una administració tan sensible com la social pot viure sense conseqüències negatives els canvis de titulars i de responsables, canvis com la conselleria de Benestar, ara dita d'Acció Ciutadana.

Miri, està molt bé parlar d'universalitzar i reconèixer drets subjectius. Aquesta ha estat una línia força, una tendència des del primer moment que es va aprovar una llei de serveis socials en aquest Parlament. Ara, el que queda clar, és que les paraules per si soles no garanteixen els drets. No hi ha res més útil per garantir aquests drets que anar rebaixant de manera progressiva les barreres que dificulten l'accés als serveis, tant barreres econòmiques com barreres de valoració de graus de discapacitació o dependència, i alhora anar augmentant recursos.

Ens trobem amb una situació paradoxal: mentre s'està fent un gran discurs dels drets socials, s'està aplicant el Pla d'actuació social que el Govern de Convergència i Unió va deixar aprovat per a Catalunya.

Miri, síndic, jo crec que val la pena destacar-ho, perquè sens dubte vostè trobarà alguna explicació de coses que passen. El Pla d'actuació social 2003-2006 –que pudor a part, em va plaure deixar signat– és el que s'ha anat aplicant any darrere any amb les previsions que hi havien –i no sempre donant-hi el màxim nivell de satisfacció– pel Govern de CiU; el va deixar fet i és el que el Govern del Tripartit 1 va anar aplicant. Aquesta és la realitat, i no sempre tal com s'havia previst. I ara, el Govern ha publicat una resolució dient que aquest grau de satisfacció de cada una de les prestacions i serveis previstes en el pla d'acció, s'allarga fins al 2009; o sigui que allò que per Convergència i Unió s'havia d'obtenir el 2006, acaba de ser traslladat, mitjançant una resolució de la conselleria, per al 2009.

Això és la realitat. I aquesta realitat és la que explica la insuficiència de places residencials, no només de construcció, sinó les que han quedat buides. Pensin que aquesta ha estat una actuació valenta del síndic, però a la ciutat de Barcelona hem tingut residències on les úniques persones que hi han viscut a dintre han estat els guardes de seguretat, per vigilar que no s'emportessin les aixetes, i no hi han anat els avis. I això, mesos, i mesos i mesos. I alguna ha passat un any més, com podria ser el tema de l'Hospitalet i els habitatges tutelats que també ho citen en el seu informe.

La demora en el reconeixement del grau de disminució o de dependència. Estem a les mateixes. Si parlem d'universalitzar, hem de començar a incrementar –ja s'havia d'haver fet fa tres anys– els CAP i els EVO. Sap quants EVO hi havia? Tretze, el 2003. N'hi continua havent tretze –els Equips de Valoració Objectiva. Si hem d'anar a donar més drets, hem d'ampliar.

Una qüestió breu amb relació a l'accessibilitat. Crec que és molt assenyat que, cada vegada, en els informes es parli de l'accessibilitat i els mitjans. I un suggeriment: quan se'ns hagi de traspasar Rodalies, caldrà recordar al Govern que llegeixi els informes del síndic i vegi les grans dificultats que els discapacitats físics tenen per accedir als trens, i que ens haurien de compensar aquestes qüestions.

Amb relació a la gent gran, jo ja he parlat del tema de les residències. Crec que són molt satisfactòries les explicacions que s'expliquen o que s'exposen amb relació al programa «Viure en família», perquè després del que hem sentit en aquest Parlament, llegir el que llegim deixa les coses al seu lloc.

Reiterar, doncs, que aquest gran descontentament que hi ha, en què els temps d'espera s'han incrementat moltíssim, tant per obtenir una valoració com per poder accedir a un recurs, no demostra res més que el que he dit, que les paraules són importants, però que el que cal és tenir fets.

Gràcies.

La Sra. Ribera i Garijo

En matèria de seguretat, constatar amb preocupació com l'informe del síndic recull el que és la crítica de Convergència i Unió pel que fa a la manca de Mossos d'Esquadra; a la manca de coordinació entre els cossos de les forces de seguretat de l'Estat i els Mossos d'Esquadra; que les estadístiques sobre seguretat no s'adeqüen a la realitat, ja que el mateix síndic ha constatat com una denúncia a la comissaria de Sant Martí - Ciutat Vella pot tardar un mínim de dues hores per ser admesa; molt preocupant, per nosaltres, que el desplegament que encara no s'ha acabat a Barcelona s'estigui fent ja amb precarietat d'infraestructures que es donen ja per acabades, que això deixa sense recursos el territori.

I passant a temes de Justícia, ens preocupa moltíssim aquesta manca de dotació pressupostària quan el mateix Govern tripartit 1 i tripartit 2 s'ha emplenat la boca de l'increment pressupostari que suposava per evitar el retard en la justícia, per evitar el col·lapse en els centres penitenciaris. Ens preocupa que quan es va dir que el Cire solucionaria el treball dels interns i que convertiria el tema penitenciari en una funció resocialitzadora, això només siguin paraules; que la majoria dels interns, com recull l'informe del síndic, estiguin en el pati desvagats sense fer res, i suposant això el 52 per cent de la població penitenciària; ens preocupa que no s'hagin revisat els plans per evitar el suïcidi que havia deixat fets Convergència i Unió des de l'any 97 i que, a requeriment del síndic i qüestionat el departament, no s'hagi fet res en aquest extrem, incrementant-se el nombre de morts en presons. Ens preocupa aquesta denúncia que fa el síndic sobre presumptes abusos del cos dels Mossos d'Esquadra, i preguntariem al síndic si això ho relaciona amb potser una consideració per part dels mateixos agents que han minvat les seves condicions laborals, condicions de treball, i que estan dotats..., que estan infradotats perquè es troben que tenen manca de recursos, que han d'arribar on no poden arribar.

I ens preocupa, en violència de gènere, les denúncies que fa el síndic sobre la manca d'espais, la insuficiència d'espais, les recomanacions que es fan, quan des del mateix departament s'està reconeixent, a preguntes d'aquest grup de Convergència i Unió, que el nombre de persones ateses en casos d'acolliment ha anat baixant des del 2003 –156 en el 2003, dones ateses en casos d'acolliment; 145, el 2004; 128, el 2005. On estan els increments de recursos promesos? No és veritat –com diu

la diputada Irene Rigau— que aquesta és una política de paraules i no de fets? Aquesta és la pregunta que li traslladem.

Gràcies, senyor síndic.

La presidenta

Moltes gràcies, senyora diputada. A continuació, té la paraula la il·lustre senyora Montserrat Capdevila, pel Grup Socialistes - Ciutadans pel Canvi.

La Sra. Capdevila Tatché

Moltes gràcies, senyora presidenta. Sentint la senyora Rigau, abans estava confosa i no sabia si estava a la Comissió del Síndic o a la de Serveis Socials. Bé, en tot cas, perquè quedi clar l'objectiu de tots els grups parlamentaris, doncs, a través d'aquesta comissió, és treballar conjuntament per solucionar tots els problemes que, efectivament, ens preocupen a tots i que l'Administració funcioni el millor possible.

De tota manera, molts dels plantejaments o de les problemàtiques que estan associades en aquest bloc —després hi entraré amb més detall—, segurament es deuen, doncs —abans ho deia—, a una manca de planificació de molts anys, i de molts anys segurament de no haver-hi fet la inversió necessària. I, doncs..., d'equipaments socials, de sanitaris —abans ho vèiem també— o d'equips de personal, de persones, o d'equipaments penitenciaris, judicials, etcètera, que ha fet..., segurament està provocant en aquests moments aquesta saturació de molts serveis, a partir d'aquests set milions o més de set milions de ciutadans, i també segurament lligat amb el creixement de la població.

De tota manera, ens reconforta que el Govern —i crec que així abans ho deia el mateix senyor Ribó— va assumint de fer esforços a passos aegantats per intentar cobrir totes aquestes mancances i anar reduint en la màxima mesura possible i que els pressupostos ho permeten..., tots sabem que els pressupostos tenen unes limitacions i s'ha de prioritzar, tot i així es van assumint a passos aegantats molts d'aquests dèficits i, de mica en mica, creiem que la perspectiva serà positiva.

Pel que fa als aspectes d'universitat, que comentava abans, jo el que voldria és felicitar, doncs, el síndic per aquesta bona entesa, per aquests acords amb els diferents síndics de les diferents universitats, perquè creiem que també això permet, per una banda, apropar en l'entorn on es produeixen, doncs, les activitats universitàries aquesta facilitat d'accés i, per tant, de solucionar els problemes, i per altra banda també, segurament permet descongestionar i sectorialitzar o especialitzar també aquestes sindicatures.

Pel que fa a l'àmbit dels drets lingüístics, des del nostre grup parlamentari el que sí que, en tot cas, agraïm, doncs, que vagi treballant el síndic amb la col·laboració, per tal de garantir, doncs, l'acompliment de la Llei de política lingüística, tant pel que fa a l'ús del català, especialment en els àmbits de consum, que vostè ho deia, però també en aquest cas amb altres forces o amb altres administracions més enllà..., que són de fora, que són de l'Estat. Però, per altra banda també, doncs, aquesta

més facilitat que segurament cal per tal de garantir les notificacions o els drets en l'àmbit del castellà.

Entrant ja específicament a l'apartat de serveis socials, també el que m'agradaria és relativitzar, en tot cas, el pes de les queixes en el volum global. Estem parlant de 292 queixes, que percentualment en aquest volum global que dèiem, doncs, de les 5.150, segurament el seu percentatge, doncs, és relatiu. El que sí que faríem un prec al síndic, és que, en la mesura del possible, en l'informe pogués haver-hi el pes de cada àmbit, de cada àmbit temàtic de les queixes respecte del global, també això ens ajudaria a donar-li la proporcionalitat que existeix... (*Veus de fons.*) No és possible; d'acord, disculpa. En tot cas això, simplement fer aquesta nota: d'aquestes 292 queixes, 248 corresponen a la Generalitat, pel que fa a l'àmbit de serveis socials.

Centrant-me en això, jo crec que aquí tenim en perspectiva —i per això deia abans, eh?, que ens reconforta que el Govern hi està treballant, assumint els dèficits, doncs, que..., històrics, segurament alguns, en alguns casos— el que seria, crec que és la Llei de serveis socials, que justament és l'eix vertebrador que ha de permetre, per una banda, aquestes mancances que sovint, doncs, esmentava de coordinació, doncs establir una xarxa única de serveis socials i que ha d'abordar de forma ferma aquesta manca de coordinació entre els diferents nivells, i també es pot centrar, se centrarà, en el que és la persona usuària, en les seves famílies, i també de forma universal; és a dir, fins ara teníem una actuació assistencial i passarem a tenir una actuació universal, per a tothom, per tant permetrà atendre en la màxima mesura a tots els col·lectius.

També fer esment de l'altra llei que crec que ens dóna molta perspectiva, és la Llei d'autonomia personal, que també en la mesura que es detecten i hi ha manca de places en residències tant de gent gran, com de persones amb discapacitat, com de col·lectius, doncs, amb dificultats, aquesta llei, aquesta assistent personal que ha de permetre resoldre cada una de les situacions en cada cas i, en tot cas, mentre no es produeix l'increment d'aquestes places en els diferents centres, que s'estan produint ja, en aquest sentit, doncs, places de discapacitats amb un increment d'un 10 per cent o de gent gran, amb el 14 per cent, i amb tota la inversió que hi ha en curs que, segurament, doncs, aniran donant sortida, però no suficient per a cobrir totes les necessitats.

Pel que fa específicament a l'àmbit de les barreres arquitectòniques, celebrem, en aquest cas, doncs, que de mica en mica les actuacions dels síndics vagin fent prendre consciència que s'ha de complir, s'ha d'arribar. I el que..., diguem-ne que no estem contents, que des de l'àmbit del transport públic encara no s'atengui especialment un col·lectiu com és el de discapacitats que segurament ha tingut força problemes.

Pel que fa..., passant a l'àmbit dels drets dels interns, de la llibertat, de la seguretat dels diferents cossos, jo el que sí que..., creiem que tots els processos de millora dels diferents protocols en els diferents cossos, tant pel que fa als Mossos d'Esquadra, primer, on creiem que hi ha d'haver accions o que segurament hi ha accions de formació, d'orientació a aquest ciutadà —que creiem

que també, al llarg de l'informe es va plantejant que hi ha d'haver una orientació molt més clara i ferma cap al ciutadà i, per tant, cap al servei públic—, també, en aquest cas, als agents dels cossos de seguretat, siguin quins siguin, i per tant aquesta millora en els protocols i, per tant, amb aquesta percepció que els ciutadans tenen, a vegades, que hi ha actuacions que no són del tot proporcionades, segurament per un tema d'actitud, no tant d'activitat.

Pel que fa també al tema jurídic o de les dilacions o dels retards en els processos en els..., la indefensió que a vegades, doncs, els ciutadans —o molt sovint— tenen, crec que hi ha un esforç important en tot el que és la creació d'infraestructures judicials, i també l'esforç en formació i en creació d'oficines d'atenció al ciutadà i plans de modernització, que han d'acabar de fer el salt perquè, doncs, es minimitzi o es redueixi aquest apartat.

Igualment en l'apartat, doncs, de l'atenció als interns o als drets dels interns. El Pla d'equipaments penitenciaris, doncs, ens ha d'intentar fer reduir o incrementar les places i, per tant, reduir les dificultats en els trasllats entre els diferents centres per apropar els interns allà on es troba la seva residència.

I, ja passant a l'apartat de violència domèstica, de violència de gènere, li passaria la paraula a la meva companya.

La Sra. Mieras i Barceló

Gràcies. És una verdadera llàstima, doncs, que l'últim punt, per raons de temps, hagi estat el punt de la violència de gènere, però jo he volgut intervenir per remarcar-ho.

El síndic, evidentment, doncs, defensa tots els drets individuals, i el dret bàsic individual és el dret a la vida. I malgrat, doncs, la Llei d'igualtat aprovada a nivell d'Estat, veient com dia a dia o mes a mes, doncs, també aquí a Catalunya, doncs, les dones segueixen perdent la vida, doncs, per la violència.

Evidentment, doncs, s'han d'incrementar els recursos, com ja s'ha dit, i s'estan incrementant a les cases d'acollida, però no s'ha de perdre de vista que les dones, com a col·lectiu feble —que és un fet—, doncs, d'una forma transversal patim, com a grup marginal..., no marginal, però dèbil, l'alentiment de la justícia, la dificultat de canvi de «vivenda» i tot un seguit..., unes remuneracions més baixes en el treball... Tot això dificulta que les dones no tan sols denunciïn la violència, sinó que puguin refer la seva vida.

Però jo li volia demanar quelcom especial. Vostè ha dit —i hi estic absolutament d'acord— que el paper del síndic és un paper dinamitzador democràtic. En aquest punt, m'agradaria, doncs, compartir amb tots els grups i amb vostè una vigilància especial d'una llei que s'acaba d'aprovar que és la Llei de la igualtat. No perdem de vista que la violència, la violència exercida fonamentalment sobre les dones, no és un problema de classes socials ni de nivells culturals, es dona a tots els estrats socials i té una base que és el patriarcat. I, per molt que treballem, si no treballem canviant aquesta imatge, no

aconseguiem re. La Llei d'igualtat, jo crec que en aquest sentit pot contribuir-hi.

I l'altre punt és la imatge. Imatges de què no estic fent responsable ningú dels que estem en aquesta comissió, però com la que vam veure ahir, per exemple, doncs, del 50 aniversari del Tractat de Roma en què hi havia una sola dona, o imatges més properes, com les de l'última reunió de la societat civil catalana per reclamar la gestió de l'aeroport del Prat, en què tampoc hi havia cap dona o molt poques, no contribueixen a aquesta visió que els nens i nenes —perquè hem de començar de petits— i els adolescents puguin tenir d'aquesta igualtat i, per tant, de l'eradicació de la violència. Solament quan siguem iguals, en aquell moment eradicarem les morts. I per tant, jo li demanaria que s'impliqués d'una forma especial en aquest tema. Gràcies.

La presidenta

Moltes gràcies, senyora diputada. Seguidament té la paraula l'illustre senyor Pere Aragonès, pel Grup d'Esquerra Republicana de Catalunya.

El Sr. Aragonès i Garcia

Gràcies, senyora presidenta. En primer lloc, mostrar l'agraïment del nostre grup parlamentari al síndic, per les seves consideracions i per l'informe de les actuacions portades a terme en tots els àmbits que hem tractat al llarg d'aquest bloc.

Intentarem seguir l'exposició de les nostres consideracions en base a l'ordre que ha seguit el síndic.

En primer lloc, en l'àmbit universitari, celebrem la celebració dels convenis amb els síndics de les universitats, creiem que és una bona mesura per facilitar la protecció dels drets de la comunitat universitària. Creiem que en altres àmbits on pot haver-hi figures similars als síndics de les universitats, s'haurien també de portar a terme convenis similars.

Compartim amb el síndic la preocupació, doncs, per encara la manca que hi ha en molts casos de la convalidació i l'homologació de crèdits cursats en els cicles formatius de grau superior en els crèdits que es cursen en algunes titulacions universitàries, creiem que s'han fet per part de l'Administració avenços en els últims anys en aquest àmbit, però que cal seguir amb aquesta tasca, sobretot de cara a revaloritzar i a posar en el lloc que li pertoca a la formació professional.

En l'àmbit de l'homologació de titulacions a l'Estat espanyol i a Catalunya amb titulacions estrangeres, creiem que l'espai europeu d'ensenyament superior pot avançar en aquest sentit i per solucionar aquestes mancances, però, evidentment, la implementació de l'espai europeu d'ensenyament superior pot comportar altres mancances, a canvi d'un nou model pedagògic que s'impulsarà amb aquest projecte des de les universitats, a les quals el síndic hauria d'estar atent, també creiem.

En l'àmbit de política lingüística, creiem, doncs, que en l'àmbit universitari moltes vegades els drets lingüístics, o més aviat la possibilitat de rebre l'ensenyament universitari en llengua catalana es veu també dificultat per una manca important d'informació als estudiants que

vénen d'universitats de fora de Catalunya, fora de l'Estat espanyol, que moltes vegades no tenen coneixement que alguns ensenyaments universitaris o determinades assignatures s'imparteixen en llengua catalana. I això provoca al seu torn, doncs, moltes vegades que hi hagi canvis, doncs, de la llengua que utilitza el professor en aquesta assignatura, doncs, quan es fa palesa la presència d'universitaris de fora de Catalunya. Per tant, seria un àmbit en el qual s'hauria de treballar.

En l'àmbit també de política lingüística, creiem que són absolutament greus les mancances en l'atenció en llengua catalana per part de l'Administració central, creiem que encara no..., aquesta Administració no ha integrat la mentalitat conforme hi ha una diversitat lingüística existent a l'Estat espanyol, i creiem especialment greu les dificultats, doncs, per poder-se desenvolupar i poder accedir a l'Administració de justícia expressant-se en llengua catalana.

En l'àmbit dels serveis socials, creiem, doncs, que l'augment i la constatació de les dificultats que hi ha moltes vegades per accedir, doncs, a les ajudes i a les prestacions socials són una conseqüència de l'extensió, cada vegada més gran, de més serveis socials i del pas avançat que es fa cap a la universalització d'aquests serveis. Com s'esmenta en el seu informe, a la majoria de casos hi ha una actuació correcta de l'Administració, ajustada a normativa –entenent en aquest cas, la correcció–, però evidentment és lluny del que seria desitjable i, per tant, doncs, els compromís d'aquest grup i també del Govern de la Generalitat de poder avançar, doncs, cap a universalitzar, efectivament, aquests serveis socials.

Creiem que mesures com la Llei de serveis socials de Catalunya poden ser un pas important, que comportarà el reconeixement de drets subjectius. Creiem que, per exemple, pel que fa al programa «Viure en família», el pla del 2007..., perdó, l'augment del pressupost un 192 per cent des del 2003 d'aquest programa, doncs, és una bona notícia. I també, doncs, que en aquest 2007 hi ha previsions del departament de poder atendre, a final d'any, el 100 per cent de les valoracions de discapacitat. Creiem que són bones notícies que van en la línia de les preocupacions expressades en el seu informe.

En l'àmbit del treball volem fer un..., evidentment, doncs, compartim totes les preocupacions que ha mostrat el síndic, i volem fer un apunt sobre la necessitat de la flexibilització per tal d'aconseguir una conciliació efectiva entre la vida familiar i laboral. Creiem que aquesta flexibilització és necessària, però entenem que aquesta flexibilització ha de ser sempre una flexibilització horària i en cap cas una flexibilització excessiva del mercat de treball, que podria produir al seu torn, doncs, noves discriminacions en l'àmbit del treball.

I finalment el nostre grup es centrarà una mica més en les qüestions de seguretat ciutadana i de justícia.

En primer lloc, en l'àmbit de la justícia estem absolutament d'acord amb la necessitat d'agilitzar la justícia. Creiem també que és molt important remarcar la necessitat de dotar d'un tracte adequat les persones que estan relacionades en tots els procediments judicials. En el seu informe es remarca una queixa, la 08625/06, on parla d'un cas realment preocupant i on es demostra

una manca de sensibilitat de l'Administració de justícia, quan parla d'una exhumació obligada d'un cadàver d'un..., i que la família en va tenir coneixement pels mitjans de comunicació. Creiem, doncs, que casos com aquests són realment greus.

I altres casos que no s'esmenten en aquest informe, que són, en el fons, un tractament inadequat de la informació que moltes vegades es porta a terme des de l'Administració de justícia, com, per exemple, l'any 2006 va haver-hi la mort d'una indigent en un caixer automàtic, es va tractar d'un homicidi, i on alguns elements del procés judicial es van filtrar als mitjans de comunicació, en concret la cinta que gravava com es produïa aquesta agressió. Amb aquestes filtracions que a vegades es produeixen des d'algunes persones que treballen al servei de l'Administració de justícia, situen moltes vegades, aquesta Administració, doncs..., una sensació en la ciutadania, realment d'inutilitat, no? I creiem, doncs, que en aquest cas cal traslladar a l'Administració de justícia la necessitat de gestionar molt bé la informació de tots aquests processos, perquè poden provocar en alguns casos indefensió de les persones que estan en aquests procediments judicials.

En l'àmbit de la seguretat volem remarcar la necessitat de protegir els drets de les persones sobre les quals es porten a terme actuacions policials i les persones que estan en règim penitenciari. Creiem que l'augment significatiu dels presumptes abusos que vostè ha remarcat per part del Cos de Mossos d'Esquadra no tenen cap mena de relació de causalitat amb reclamacions laborals d'aquest cos, com s'ha apuntat des d'algun altre grup, sinó que tenen relació, evidentment, amb l'extensió d'aquest cos a més territoris, per tant la necessitat d'augmentar les dotacions de personal d'aquest cos. I, per tant, creiem que cal estar molt atents en aquest àmbit.

Remarcar que les actuacions policials per les quals molts ciutadans es dirigeixen al síndic per fer palesa la sensació que han patit abús, hem de diferenciar dues qüestions. En primer lloc, aquelles actuacions que han estat destinades a prevenir l'ordre públic –en el seu informe s'esmenten un parell d'intervencions de les forces antiavalots dels Mossos d'Esquadra–, on, en aquest cas, doncs, una correcta actuació de l'Administració, en aquest cas de la policia de la Generalitat, en molts casos al límit, i posar la línia roja és complicat quant a la proporcionalitat, quant a la violència emprada i quant, moltes vegades, que les persones sobre les quals recau aquesta força també estaven emprant violència. Però sí que creiem que es pot treballar molt en l'àmbit de garantir els drets de les persones detingudes per tal d'evitar maltractaments, sobretot tenint en compte que la complexitat de la nostra societat comporta també que hi hagi persones que no tenen la seva residència a Catalunya en situació regular, per tant, són persones en una situació irregular, i que, per tant, l'accés d'aquestes persones en situació irregular, moltes vegades els mecanismes de garantia de drets i de protecció de les persones, doncs, moltes vegades no es dona, precisament per la seva situació d'irregularitat, i que, per tant, cal prestar molta atenció en la prevenció d'aquestes situacions.

Per altra banda, s'ha remarcat també la preocupació de possibles abusos en actuacions en l'àmbit penitenciari.

Creiem, doncs, que això es deu en gran part a la massificació de les presons, com vostè també apunta en el seu informe.

I finalment voldríem fer un parell de propostes al síndic. Creiem que moltes vegades la demostració *a posteriori* d'aquests abusos és complicada, per les raons que vostè mateix cita –i vaig acabant– en la pàgina 335 del seu informe: la presumpció de veracitat dels funcionaris, la dificultat de prova moltes vegades, i que, per tant, és imprescindible i necessària la implementació del protocol facultatiu de la prevenció de la tortura, de la qual vostè en té una especial preocupació, i creiem, doncs, que..., voldríem que ens pogués explicar una mica més i detallar una mica més les seves propostes en aquest àmbit. I també li demanàriem que pogués fer les recomanacions necessàries a l'Administració per impulsar altres mesures complementàries a la implementació d'aquest protocol de prevenció i limitació del que podríem dir «les àrees fosques» en l'actuació dels cossos i forces de seguretat.

Res més i moltes gràcies pel treball que ha anat realitzant el síndic en aquests àmbits.

La presidenta

Moltes gràcies, senyor diputat. Té la paraula l'il·lustre senyor Rafael López, pel Grup Parlamentari Popular de Catalunya.

El Sr. López i Rueda

Moltes gràcies, senyora presidenta. Senyor síndic, senyor Ribó, també la senyora Larios i el senyor Garcia, per l'exposició que ens ha fet d'aquests temes, uns temes que, a vegades, no té..., un no entén com es poden ajuntar, ni té massa sentit, però bé, intentarem parlar de tot. Sempre, vostè feia la broma que en quinze segons el deixaven parlar una mica de tot quan tenia una càmera; doncs, una mica ens passa el mateix.

Començarem, llavors, per l'ordre que ens ha donat, i esperem que en deu minuts també ens doni, perquè els temes donen per molt i podríem estar parlant hores, més quan estem parlant, sobretot, del més important que pot tenir un país, que són els drets dels seus ciutadans i de les seves ciutadanes.

Primer parlaria de l'àmbit de la cultura. Vostè ha fet referència a l'àmbit lingüístic. Home, parlar de l'àmbit lingüístic sempre és un tema complicat, primer perquè afecta sentiments –és un tema que mai es pot guardar, es pot amagar, afecta sentiments–, i després, perquè es mesclen moltes coses: es mesclen drets individuals, drets de les persones, però també es mesclen moltes vegades estratègies que s'amaguen darrere i sota de drets, i que no són drets.

Jo li voldria dir..., miri, nosaltres no volem que vostè, com a..., que la institució sigui una institució neutral, no pot ser; parlant de drets, no pot ser una institució neutral. Vostè ha de parlar, diguem-ne, del *ser* i del *deber ser*. El *ser*, en el sentit que són les lleis, i el *deber ser*, en el sentit del que hauria de fer l'Administració, les recomanacions que vostè fa. El que sí que demanàriem és que en certs aspectes hem de ser més objectius, o

molt objectius. I jo li agraeixo que algunes de les consideracions que ens feia l'any passat –i ara m'hi referiré– sobre l'àmbit lingüístic, aquest any no apareguin, perquè jo crec que sí que anàvem més enllà del que era una tasca objectiva. Per exemple, quan ens deia des de l'Informe del Síndic de Greuges que s'estava corregint una anomalia que suposava que el 20 per cent de les classes, per exemple, en la primària, fos en castellà. Home, tractar això d'anomalia no crec que sigui una tasca objectiva. O potser..., o potser quan parlaven de garantir –garantir– el català com a llengua vehicular per garantir la cohesió social. Home, la cohesió social és molt més que només una llengua, perquè llavors ens estaríem aproximant en el sentit de la cohesió social d'aquells que defensen, per exemple, l'*only English* als Estats Units.

Nosaltres, miri, nosaltres estem a favor d'una política liberal, no ho amaguem i ho diem, una política liberal en l'àmbit lingüístic, i estem a favor de la disponibilitat lingüística en l'àmbit de l'Administració. I pensem que, en aquest sentit, l'informe d'aquest any és absolutament pulcre, absolutament objectiu en aquest sentit. I volem que aquesta disponibilitat lingüística estigui i formi part de l'Administració de la Generalitat de Catalunya i de les administracions també perifèriques de l'Estat. I volem que sigui present a Catalunya, i és important que hi sigui.

I a vegades nosaltres trobem, com molt bé deia vostè, que l'Administració de la Generalitat, que és del que ens toca ara aquí fer el control i per això som al Parlament de Catalunya, no existeix. I podem posar un cas paradigmàtic: si vostè va, per exemple, a la pàgina web del Departament de Salut, vostè veu que en l'àmbit de destacats hi ha: «Dia Mundial de la Tuberculosi»; està molt bé, el 24 de març és el Dia Mundial de la Tuberculosi, avui és 26 de març. Però si després vostè se'n va a la secció en castellà, veurà en destacats: «Prevenir los efectos de la ola de calor.» Home, jo, fent broma, no sé si això té alguna cosa a veure amb l'escalfament global del planeta..., (*veus de fons*), però..., o amb uns calentons..., però aquesta és la realitat. Estem parlant de coses molt serioses, estem parlant de coses que succeeixen. O si va, ja, al Departament de Governació, no hi trobarà la pàgina web en castellà. Per això nosaltres estem a favor de la disponibilitat lingüística a la Generalitat de Catalunya i també a l'Administració perifèrica.

Però després també deixi'm que m'hagi quedat sorprès amb una consideració que vostè ha fet en la gestió..., parlant de la gestió del dret a rebre el primer ensenyament en la llengua materna –entesa llengua materna com a llengua oficial–, perquè aquí sí que s'uneix el *ser* i el *deber ser*. Vostè diu que és discrecionalitat de l'Administració com es gestiona –parlant de gestió. Jo li vull recordar, senyor Ribó, diverses sentències del Tribunal Superior de Justícia a Catalunya –14 de setembre de 2004, 17 de febrer de 2005, 24 de novembre de 2005. N'hi llegeixo només una: «La obligación de la Administración educativa de adoptar las medidas necesarias para que en el modelo oficial se pregunte por su lengua habitual a los padres o tutores de los niños preinscritos en los cursos escolares sostenidos con fondos públicos.» «Se pregunte», es faci la pregunta. No es fa –no es fa–. Però clar, la pregunta és: la gestió d'això..., ara entrem en el *deber*

ser; perquè vostè fa recomanacions sobre altres aspectes. Nosaltres estem d'acord que no s'ha de dividir els nens en grups –no s'ha de dividir els nens en grups–, en això hi estem d'acord. Però considerem que l'actual gestió que es fa, que és apartar el nen i fer-li una explicació en castellà, això no és dividir? Això ens preocupa, perquè això és el que s'està fent avui en dia a les escoles. No és crear grups? I, per tant, aquesta és la preocupació que nosaltres fem de la lectura en aquest aspecte de la relació entre la llengua i l'Administració.

Parlem de l'àmbit de serveis socials. Jo, a vegades sí que veig que dintre de l'àmbit dels serveis socials patim un cert nominalisme. És a dir, creiem que parlant de dret, parlant d'un dret o parlant d'una llei ja arreglem el problema. I això moltes vegades no és així. Abans hem vist casos de lleis..., per exemple, avui en dia tenim la Llei de serveis socials; hem trigat tres anys a fer-la, ara sembla que precisament ja ha entrat al Parlament i ja podem desenvolupar-la. Però, per exemple, l'agència catalana d'atenció a la dependència, o la llei de la infància, que encara estem esperant quan es desenvoluparà. És a dir, una absoluta lentitud en problemes que afecten el dia a dia dels ciutadans. Per això hem de canviar aquesta òptica, hem de passar de parlar de drets a parlar de garanties, garanties per als ciutadans.

I nosaltres tenim diverses preocupacions, abans n'ha fet esment d'algunes, per exemple, la manca de desplegament de la Llei de família, la paralització del programa «Viure en família», a què vostè també fa referència en el seu informe, o, per exemple, ja han parlat des de Convergència i Unió de la prorrogació del Pla d'acció social de la passada legislatura.

Però parlant d'un tema, jo crec que cabdal dintre de la societat, que és el debat de les..., no només de les llistes d'espera sinó també de quina és la gestió que fem de les places residencials. Vostè parla d'una manca de control, una certa manca de control i problemes de gestió. I és cert. I també vull recordar una pregunta, per exemple, del Grup de Convergència i Unió, de desembre de 2006, que pregunta quines són les places, quantes... Encara no té resposta. És a dir, l'Administració encara no sap quantes places tenim avui en dia per a gent gran. Això és preocupant. Però el més preocupant és que, si mirem les dades de Catalunya, hi ha hagut una disminució en les places. I ens podem remetre a l'informe Delloite 2004-2006: hi havia 49.356 places l'any 2004 i ara n'hi ha 48.525. És a dir, que en el que és l'índex de cobertura de les places, hem passat del 4,4 per cent al 4,2. Però si parlem de l'índex de cobertura públic, és a dir, places públiques i concertades, hem caigut de l'1,89 per cent a l'1,67 per cent en aquests darrers tres anys. Per tant, estem en una situació preocupant, no avancem. Havíem anat a una..., veníem d'una legislatura, 95-99, en què s'havien augmentat un 25 per cent les places, i ara hem vist com hi ha hagut un retrocés important.

Per tant, podem parlar d'universalització, hem de parlar d'universalització, però la universalització va de forma conjunta amb el que són els recursos, i els recursos són importants, i els recursos els hem de tenir. No només amb una llei ho garantirem, hem de parlar de la memòria econòmica, hem de parlar també dels pressupostos. Abans parlàvem del pressupost de Sanitat.

Podem canviar, es pot canviar el sistema de finançament, però no fent trampa. Recordem, per exemple, que el pressupost que es destina a sanitat, del total que tenim, dels 30.000 milions del 2006 –ara hem de fer un nou pressupost. Dels 30.000 milions, n'estem destinant avui en dia el 26,79 per cent; la mitjana espanyola és el 32,09 per cent. Si invertíssim aquesta diferència tindríem 1.590 milions d'euros més a casa nostra per invertir en sanitat. És a dir, també hem de parlar dels recursos que tenim a casa nostra.

La coordinació dels serveis socials, dels serveis sanitaris i una cosa molt important, senyor Ribó, també, els serveis educatius; aquesta triple coordinació que no veiem i que ens costa de veure. Nosaltres parlàvem de la burocratització. Fa poc es parlava que la burocratització en l'àmbit empresarial costava a les empreses poc de 6.000 euros anuals. Què costa a les famílies la burocratització en l'àmbit dels serveis socials? Què costa a les famílies? No en diners –no en diners–, sinó en coses molt més importants. Què costa a les famílies la manca de coordinació entre els serveis socials, els sanitaris i els educatius? Moltes vegades no és fins que vas a escola que no es descobreix que has d'anar als serveis sanitaris, després et deriven als serveis socials, atenció primària, hospital, etcètera. Per això nosaltres estem reclamant també en aquesta cambra, i ho farem i ho seguirem fent, la importància del personal de referència, la importància del gestor de casos, la importància dels equips multidisciplinaris i la importància que els serveis socials entrin dintre de les escoles –ja acabo, senyora presidenta.

Síndics universitaris. Em sembla molt bé el que ens comentava dels síndics universitaris. També una petició: que els síndics universitaris siguin tan accessibles com ho és el Síndic de Greuges, perquè ens trobem molts síndics universitaris que tenen dues hores a la setmana d'atenció –que siguin tan accessibles com ho és el Síndic de Greuges.

I no em puc estar –mig minut, senyora presidenta– de comentar la seva declaració sobre l'augment d'abusos dels Mossos d'Esquadra. Jo no sé si aquest augment d'abusos s'ha produït durant els tres darrers anys, no sé si és una cosa d'aquest any o dels tres darrers anys, però jo el que li demanaria també, en seu parlamentària i de forma també oficial és que, abans de fer aquestes afirmacions, que per la importància del Síndic de Greuges i per la importància de la seu parlamentària que tenim, obri d'ofici si creu que hi ha hagut un augment en aquest tipus, obri d'ofici. Però, diguem-ne, en sentit estadístic li diríem que amb mostres no representatives, no significatives, no en podem treure el total i no en podem treure quelcom que pot anar en detriment de les nostres forces de seguretat de Catalunya.

Gràcies, senyor Ribó, senyora presidenta.

La presidenta

Moltes gràcies, senyor diputat. Seguidament té la paraula la senyora Mercè Civit, per part del Grup d'Iniciativa per Catalunya Verds.

Gràcies. (*Veus de: «Unida i Alternativa»*) Sí.

La Sra. Civit Illa

Bé, gràcies, senyora presidenta. Quant a..., pel que fa referència a cultura i universitats, jo, evidentment, amb el tema lingüístic no penso perdre ni dos minuts més, en tant que penso que, a vegades, determinades discussions sobre el tema de la llengua el que fan és amagar o soterrar debat dels temes socials, que penso que són molt més importants, i és el tema a què jo em referiré.

En tot cas, sí que, com han fet altres diputats, felicitar-lo per l'acord que ha fet amb els síndics de les altres universitats, que pensem que pot ser un instrument molt útil.

En el que fa referència a serveis socials –que realment serveis socials i treball i violència de gènere són els temes que més ens interessin–, dir, en primer lloc, que vostè ens presenta tota una sèrie de problemes que hi han hagut durant aquest temps. Jo sóc treballadora social i vaig estar durant molts anys, durant els anys vuitanta i noranta, treballant com a treballadora social d'atenció primària i realment aquests eren alguns dels molts problemes que jo em trobava en la gestió o en el meu treball professional, per una manca molt important de recursos i, al mateix temps també, per un endarreriment molt important de totes les ajudes o sol·licituds que per al meu treball de professional havia de demanar vers la gent.

Dit això, hi ha una realitat que és certa, que tenim un Estatut d'autonomia, com vostè deia, que dóna tota una sèrie de drets socials a les persones i que és obligació del Govern desenvolupar aquests drets socials.

Penso que amb l'aprovació..., ah!, i així mateix, amb l'aprovació de la nova llei de serveis socials, així com l'aprovació, que ja s'ha fet, de la llei de dependència, doncs, ja les persones tenen el dret subjectiu a tindre aquests drets. Això és una cosa importantíssima i que possiblement incrementarà la seva feina, en tant que deia que des d'un principi d'un mes no hi era i que a partir d'ara hi serà. Doncs, hi haurà més gent que podrà reclamar, la qual cosa ens sembla bona, eh?, que la gent tingui aquest dret i pugui reclamar.

Estem en una situació, jo penso, d'un gir en tot el que és el sistema de serveis socials molt important. Penso que sobretot a partir de la llei i a partir dels plans d'actuació del Govern es va sobretot cap a un sistema de serveis socials i no tant..., o sigui, de creació de serveis i no tant d'ajudes perquè la gent vagi a agafar el servei en un altre àmbit. Crec que va haver-hi un moment en què hi havia moltíssimes ajudes, però disperses i sense cap coacció, i que la llei de prestacions socials el que ha fet és racionalitzar aquestes prestacions, que ara, evidentment, s'ha de complir. Ara s'està aprovant un decret on diuen les quantificacions i qui tindrà accés a aquestes prestacions i que estableix el termini des del moment de la sol·licitud fins que es donarà la prestació, de tres mesos, i al mateix temps reconeixerà els períodes..., o sigui, es tindrà dret des del primer dia en què es presenta a la sol·licitud, no tant quant es cobra, sinó que dóna un termini de tres mesos per poder cobrar o accedir a aquesta prestació social.

Això és un pas, penso jo. Així mateix amb la llei de serveis socials, que el que farà serà establir la xarxa única

de tots els serveis, o sigui, una xarxa única de serveis socials a Catalunya. I així, penso, se'ls podrà insistir i veure una millor coordinació entre tots els serveis que operen en aquesta xarxa. I al mateix temps, penso que és important el fet que hi hagi una finestreta única d'accés a tots els usuaris, i a partir d'aquesta finestreta única, doncs, hi haurà la derivació pertinent. Això podrà, d'alguna forma, millorar la situació de descoordinació que hi ha, i així mateix, doncs, amb la prestació o amb la creació dels serveis necessaris, que són molts encara els que falten..., i que no ens fem il·lusions, ens agradaria que, en poquets anys, tothom, tota persona gran que tingués..., que pogués anar a una residència en tingués dret. Jo penso que per això s'ha de treballar, però que es farà de forma escalonada, encara que l'objectiu hauria de ser aquest.

I en el que fa referència a l'àmbit de relacions laborals, un altre àmbit per a nosaltres important perquè realment si hi hagués treball estable, salaris dignes, igualtat salarial entre les dones i les empreses apliquessin la Lismi i contractessin les persones amb disminució, potser el sistema de serveis socials tindria unes altres orientacions de les que ha de tindre ara, i les pensions, doncs, no serien baixes sinó que serien molt més altes. És en aquest sentit que a nosaltres ens importa molt tot el que és l'àmbit de les relacions laborals. En aquest sentit, la precarietat i la sinistralitat i els salaris baixos són tres eixos importants. El darrer dia al nostre grup ens va agradar força la intervenció de la consellera de Treball, que situava la precarietat i la sinistralitat com a eixos importants i, al mateix temps, també assenyalava la inserció dels col·lectius amb més dificultats en l'àmbit laboral amb programes específics, com puguin ser les persones amb disminució, les persones en situacions de marginalitat, etcètera, no?

Quant em queda?

La presidenta

Senyora diputada, li queden cinc minuts per a vostè sola, si és a compartir, vostè mateixa...

La Sra. Civit Illa

Sí, perdoni, em podria avisar d'aquí a dos minuts?... Sí? (Pausa.) Gràcies.

Bé, en el que feia referència a la conciliació de la vida laboral i familiar, estic d'acord amb les propostes que fa. De totes formes, una observació: vostès proposen també modificacions legislatives. Jo no crec que en aquests moments facin falta modificacions legislatives quant a la conciliació de la vida laboral i personal, tenim la llei d'igualtat que està aprovada. Sobretot fan falta dues coses: una, el desenvolupament de serveis d'atenció a les persones que abans he esmentat, i després, en tot cas, el que és l'organització del temps de treball; això és bàsic. I, en tot cas, si fessin falta modificacions legislatives, haurien de ser dirigides al fet que els sindicats poguessin negociar amb la patronal l'organització i la flexibilitat en el temps de treball. L'organització del treball és potestat exclusiva de les empreses. Per tant, jo penso que acords en aquest sentit entre les dues parts són molt necessaris, dirigits cara a la flexibilitat i, evi-

dentment, cara a la flexibilitat negociada i en benefici dels treballadors i de les treballadores.

I finalment, en tot el que fa referència al tema de violència de gènere, evidentment els jutjats són una aposta, però no únicament..., és una aposta que ha funcionat, però pensem que la nova llei de drets de les dones, d'eradicació de la violència masclista, que esperem i volem que al més aviat possible pugui entrar en aquest Parlament, sigui un element important per intervenir en tant que també fa una única xarxa d'atenció de les dones. Hi ha hagut un problema, penso jo, durant tots aquests anys en el que és la violència. Hi havia, per una banda, el Codi penal, però del que són els serveis a les persones que tenen violència, no ha existit res. En tot cas, la voluntat d'ajuntaments de fer programes, però no coordinats entre ells, o, al mateix temps, la iniciativa privada d'entitats i associacions que han estat treballant. Aquesta llei estableix quines són les responsabilitats de cada àmbit, i estableix una única xarxa pública i, al mateix temps, també situa les intervencions de la Generalitat.

I a continuació passaré la paraula al senyor Milà.

El Sr. Milà i Solsona

Sí, gràcies, presidenta, breument. Pel que fa a l'apartat de Mossos d'Esquadra, o de seguretat i de presons. Primer de tot sol·licitar al síndic que en els informes, sobretot quan es refereix a actuacions dels Cossos i Forces de Seguretat de l'Estat, pugui discriminar més les queixes a quins cossos es refereixen, a quins àmbits territorials, per poder després detectar exactament l'abast de l'actuació.

També, quan es parla d'abusos, en general d'actuacions abusives, valdria la pena que discriminés, no cas per cas, però sí de quin tipus d'abusos. No és el mateix un maltractament verbal, una actitud poc respectuosa, una manca d'atenció, que un maltractament físic, que una retenció indeguda, etcètera. Això seria molt important, com el fet de poder explicar també quin és el seguiment postjudicial d'aquests temes. Evidentment, des del punt de vista de la Llei del síndic, la seva actuació s'ha d'aturar quan hi ha un procediment judicial, però des del punt de vista de la preocupació per al seguiment dels drets dels ciutadans en aquestes situacions, estaria bé que sí –i ja no com a caràcter d'una queixa concreta– es fes un seguiment posterior per veure què s'esbrina d'això en els procediments judicials i a quines conclusions s'arriba, per poder fer recomanacions més acurades en el futur.

També li voldria demanar si considera correcte o que és una bona mesura la constitució d'un comitè d'ètica per a les actuacions policials, com a sistema d'autorevelació, dins del Departament d'Interior i Relacions Institucionals.

Pel que fa al sistema penitenciari, jo crec que el seu informe és molt acurat i porta grans suggeriments, i només lamentar que aquest informe s'hagi volgut utilitzar per algun grup de forma partidista, com si fos aquest un debat per tirar-se l'informe pel cap dels grups. Però com que se'ns ha donat peu, a mi m'agradaria ressaltar –simplement un segon– que el seu informe diu clarament

que la massificació en els centres penitenciaris s'hagués pogut preveure fins al punt que ha estat una clara opció de política penal i penitenciària portar als límits l'actual sobresaturació com a conseqüència d'un creixement significatiu per l'aplicació de reformes legals i de política criminal que s'han promogut els darrers anys i que, malgrat això, coneixent-se aquestes necessitats no es van planificar, i que, en canvi, no es va fer la inversió adequada. En aquest sentit, li voldria demanar si vostè ha constatat si aquest Pla d'equipaments penitenciaris de l'any 96 es va executar com s'havia d'executar, o què és el que ha obligat a fer front a la seva revisió per crear un nou Pla d'infraestructures penitenciaris.

I per últim també dir-li si considera adequat, o una bona mesura, l'entrada en vigor per fi, a finals del 2006, del Reglament d'organització i funcionament dels serveis d'execució penal, si aquest és un bon instrument per abordar bona part dels problemes que vostè ha plantejat en el seu informe.

Gràcies.

La presidenta

Moltes gràcies, senyor diputat. Seguidament té la paraula l'il·lustre senyor José Domingo, pel Grup Mixt. Quan vostè vulgui, senyor diputat.

El Sr. Domingo Domingo

Muchas gracias, señora presidenta. Siguiendo el orden de exposición del *síndic*, comenzaré con los aspectos culturales a los que ha hecho referencia. A la hora de abordar el tema de aspectos culturales y la inclusión del cuerpo de los derechos lingüísticos en este apartado, en primer lugar quisiera hacer una labor de metodología de la exposición. Considero más conveniente que en próximos informes se deslinde lo que son aspectos claros de relación con el mundo de la enseñanza, con el mundo de la administración, a la hora de la verdad; que no se haga un bloque de derechos lingüísticos sino que se englobe dentro de los derechos de los ciudadanos el tema de los derechos lingüísticos, por ejemplo, en el capítulo de administraciones públicas. Lo digo a efectos de metodología, tal como lo veríamos nosotros. Pero puesto que aquí no se presenta así, haré un análisis global de este apartado.

En este apartado, nuestras críticas son muy contundentes con respecto a su actuación, *síndic*. A veces nos parece que se ha convertido en el *síndic* de la lengua catalana en vez del *síndic* de los derechos de los ciudadanos, y así lo perciben muchos ciudadanos en Cataluña, de forma que no confían en usted en este apartado. Así como le he felicitado por el desarrollo que está realizando en otros aspectos, en este concreto campo no confiamos en su independencia. No confiamos en su independencia y buena prueba de ello es que muchos ciudadanos se ven obligados a exiliarse al Defensor del Pueblo cuando se está tratando de enjuiciar la labor de las administraciones catalanas en este campo. Y ello obedece a sus anteriores resoluciones, porque no ha atendido con equidad lo que constituyen los derechos de todos los catalanes.

¿A qué me estoy refiriendo con esto? De su apartado relativo a los derechos lingüísticos en la enseñanza, a nuestro juicio adolece fundamentalmente de un error de concepto: la interpretación que se hace de la Sentencia del Tribunal Constitucional 354/94, de 23 de diciembre. «Se aplica con carácter general el modelo de conjunción lingüística a toda la enseñanza.» Y, si fuera así, eso conllevaría que hubiera un equilibrio lingüístico entre el catalán y el castellano en la enseñanza catalana, puesto que así lo dice el Tribunal Constitucional en su sentencia. Esa sentencia, que ha sido objeto de su informe para justificar el modelo lingüístico catalán, no precisamente ampara ese modelo, puesto que ahora mismo, y así también se reconoce en su informe, la lengua de enseñanza, casi en exclusiva, es el catalán y eso no lo ampara la sentencia del Tribunal Constitucional, sino todo lo contrario.

En todo caso, en aquella sentencia se diferencia entre dos periodos. El primer periodo, relativo a la primera enseñanza, en el que ahí se reconoce el derecho a la enseñanza en la lengua materna, y es así, en definitiva, puesto que el artículo 21.1 de la Ley de Política Lingüística..., por cierto, único precepto que no ha sido traspasado al Estatuto de Autonomía en la redacción que se le ha dado actualmente..., ya se sabrá por qué, y la razón, evidentemente, es tratar de limitar el alcance de ese derecho. Los derechos se han interpretado siempre en favor de los administrados, en favor de los ciudadanos, esa es su obligación. Y sin embargo, aquí nos da la impresión de que estamos ante una interpretación en favor de la lengua en vez de a favor de los administrados. Y lo digo, porque mientras que se es especialmente generoso en formular recomendaciones y en formular cambios legislativos en favor de los administrados en otros campos, en esta materia, sin embargo, ha sido receloso a entrar en ella y han tenido que entrar los tribunales. Y los tribunales han concretado ya cómo se ha de materializar, por ejemplo, el acceso al derecho de la primera enseñanza, de una forma muy simple: en las hojas de preinscripción mediante la pregunta expresa a los padres en qué lengua quieren ser educados en este primer periodo que alcanza hasta los 8 años. Eso no se ha cumplido y a usted le ha dado igual. Creemos que es un error manifiesto ampararse en el concepto de unidad de grupo, unidad de clase para limitar o constreñir los derechos de aquellos que tienen derecho a ser educados en su lengua habitual, según reconoce incluso la Ley de política lingüística. Huye de ello, *síndic*, y creemos que es un grave error.

Pero también huye a la hora de abordar el tema del principio de disponibilidad al que se ha hecho referencia en las administraciones públicas. Tenemos la sensación que se da una..., se toma una distinta vara de medir cuando se está hablando de la Administración del Estado o de las administraciones locales autonómicas en Cataluña. Aquí, mientras que ya se ha establecido como principio sacrosanto y modificable de que la Administración catalana interviene y actúa en catalán, se le está pidiendo a la administración del Estado que actúe en los dos idiomas. Craso error, o todos moros o todos cristianos. Entendemos que las administraciones públicas en Cataluña, en favor del derecho de los administrados, deben utilizar entre sí, internamente y con

los administrados los dos idiomas, sin someter a una parte de la población al lamentable principio de rogación. Este principio de rogación solamente afecta a los ciudadanos que optan por la lengua castellana, con lo cual, con la Administración. Ese es un elemento clave de discriminación lingüística que debería ser objeto de preocupación para un *síndic* que se reconoce como de las personas y no de las lenguas. Por ello entendemos que el principio básico de la Administración debe ser la utilización de las dos lenguas con los administrados.

Igual cautela encontramos en el tema de los derechos lingüísticos en relación con las empresas. Se ha hablado de etiquetado y no se habla de la cantidad de comercios, y ya se le ha puesto de manifiesto que han sido sancionados por utilizar la lengua castellana y no utilizar la lengua catalana, o a la inversa. Entendemos que un principio de igualdad precisamente nos llevaría a que se preocupara de la situación de personas, en definitiva comerciantes, empresas, personas jurídicas, que también tienen derecho a la libertad de opción. Libertad de opción que solamente se reconoce a unos usuarios, no a los otros, puesto que solamente se está reconociendo el derecho a los usuarios que quieren ser atendidos en catalán, pero no así a los que quieren ser atendidos en castellano.

En definitiva, nuestra crítica en este punto es muy grave y entendemos que no ha sido sensible con una gran parte de la población catalana, y por eso, insisto, no le tienen a usted como su *síndic*.

Pasando al capítulo de servicios sociales, entendemos que si bien es cierto que se ha avanzado en un proceso clarísimo en favor de la universalización, sin embargo falta la concreción de esta universalización en favor de los servicios sociales. Usted ha hecho referencia en algunos casos a este capítulo.

Se habla de mala gestión. En este campo de los servicios sociales en Cataluña, a pesar de las declaraciones que se reconocen en la Ley de Servicios Sociales y en la futura ley de autonomía, sin embargo podemos hablar sin ningún tipo de rubor de mala gestión. El retraso en la tramitación de la resolución de los expedientes para la asignación de plazas en residencias y en centros de días, no podemos calificarlo sino de escandaloso. Igualmente entendemos que, si bien ha hecho mención a un plazo excepcional de tres años, la media durante estos últimos años ha sido de un año entre la solicitud y la resolución del centro.

Igualmente entendemos que se está produciendo una situación muy grave que está sufriendo perjuicios para el reconocimiento de prestaciones, es la demora que está sufriendo el ICASS en los procedimientos para reconocer el grado de discapacidad. A ello ha hecho referencia en su informe y consideramos que realmente es un objeto, sin duda, de urgente modificación.

Se ha hablado de riesgos laborales. La situación de los trabajadores extranjeros en este campo es realmente lamentable, no solamente por la falta de equiparación de retribución entre extranjeros y españoles, a los que se ha mencionado, sino sencillamente porque la falta de formación y el abuso de determinados empresarios les sitúan en situaciones de precariedad que contribuyen a una situación de siniestralidad evidente. Habría que

hacer –y a eso optamos– alguna actuación relacionada con este campo de una manera inmediata.

El gran problema del tipo..., que podemos relacionarlo con la seguridad ciudadana, justicia y establecimientos penitenciarios, adolece según se reconoce en su informe –y así hemos tenido ocasión de manifestarlo en muchas ocasiones en este Parlamento–, por la falta de efectivos; falta de efectivos tanto en materia policial, tanto en materia de Administración de Justicia y tanto en los establecimientos penitenciarios. Eso conlleva un déficit importante en el funcionamiento de esta tripleta, que no consideramos ahora mismo correcta en nuestra comunidad autónoma.

En materia de seguridad abogamos clarísimamente por un modelo garantista que haga excepción a la situación de los malos tratos en la Administración policial. Consideramos que, si bien se ha hecho alguna referencia, sería conveniente concretar cuándo y dónde se producen estos malos tratos, aun cuando esté en sub iudice, como bien se ha hecho también referencia. Sí que abogamos por una cultura de la garantía en la policía.

También, fruto de la inoperancia policial a la que también se ha hecho mención, entendemos que ello va conectado en cierta parte con el despliegue de policía. La aceleración del despliegue está suponiendo un grave perjuicio en determinadas zonas, como también se ha tenido ocasión de formular en alguna ocasión en alguna comparecencia, y que, si bien no se liga en su informe, pero también habría que tenerlo en cuenta.

Y la necesaria coordinación de las fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado. Habla en su informe con alabanzas de una comisaría que hace referencia al tema de la violencia de género, que controla la violencia de género. Es una pena que esta unidad tan especializada, por razones a veces del despliegue, deje de funcionar cuando, sin duda, esto va a repercutir en perjuicio de los ciudadanos. Muchas veces es la competencia del titular el que nos tiene que llevar, más que el titular de la competencia. Y sería conveniente establecer mecanismos que personas que han demostrado una capacidad enorme, como es por ejemplo el caso de estas policías de violencia de género, pudieran seguir manteniendo su actividad en Cataluña y no verse forzadas a dejar de hacerlo.

El problema de los servicios de orientación jurídica es grave, e igualmente –y ya termino– nos preocupa el tema de la resocialización de los presos, al que ha hecho referencia en relación con los establecimientos penitenciarios. Especialmente el hecho, y aquí tuvimos ocasión de manifestarlo, del poco número de contratos de trabajo que se están produciendo con los presos, con los reclusos, e igualmente con el problema derivado de las altas en el régimen general, que luego repercute en su vida laboral en muchas ocasiones.

Muchas gracias, señor *síndic*.

La presidenta

Moltes gràcies, senyor diputat. En tot cas, fem un petit descans d'un quart d'hora, com l'altra vegada, i ens trobem a les dues i quart, eh? (*Veus de fons.*) Podem fer

una miqueta menys? (*Veus de fons.*) Deu minuts. Doncs, a les dues i deu ens tornem a trobar aquí.

Gràcies.

La sessió se suspèn a les dues del migdia i un minut i es reprèn a un quart de tres de la tarda i tres minuts.

La presidenta

Senyores i senyors diputats, es reprèn la sessió.

El senyor *síndic* pot començar quan vulgui per al segon torn d'aquesta intervenció. Gràcies.

El *síndic* de greuges

Sí, en primer lloc jo voldria recordar el que he dit en començar la meva compareixença: són vostès que han triat un mètode i uns temps, nosaltres vam demanar un mètode quelcom diferent i més temps, però de totes formes ens cenyim, òbviament, al que la Mesa de la comissió i la comissió ha decidit. Jo lamento molt, i vull que consti en acta, que parlant de violència de gènere he hagut de fer telegràficament una al·lusió d'un tema tan important per donar només que un exemple, no?

Se'ns ha demanat sobre si teníem un..., havíem pensat a donar un altre any al pes de les queixes. El tenen a una pàgina de l'Informe.

Entro en el tema de cultura. A veure, el tema de cultura he dit al principi que és molt més extens que el tema de la llengua, i hem parlat de..., aquí s'ha parlat dels canvis europeus, són molt importants, i només voldria subratllar que ens hauríem de posar al dia, potser d'una manera més àgil encara sobre aquests canvis, i sobre el déficit que portem respecte a aquests canvis europeus.

Posar el règim lingüístic..., la normalització lingüística en aquest apartat en comptes de l'Administració? També és una proposta que vam fer nosaltres i que vostès van acordar com a comissió. Per tant, jo estic absolutament obert que altres vegades vostès plantegin altres mètodes de discussió en la comissió, tal com diu el Reglament del Parlament de Catalunya.

Però permetin que m'aturi en el tema de la llengua. Primer li demanaria al diputat de Ciutadans que tingui molt en compte una frase que ha fet servir que a mi em dol, perquè és un judici de valor molt fort, ha dit: «Le ha dado igual.» Només li demano que reflexioni sobre el que ha dit i que tingui en compte la trajectòria d'aquest *síndic* sobre si *le ha dado igual o no*, perquè és, al meu entendre, una frase molt immerescuda. I punt.

Miri, nosaltres enlloc hem parlat d'una sèrie de qüestions que vostès ens diuen que n'hem parlat. No hi ha una sola referència en l'informe sobre *etiquetado*, ni en català ni en castellà, ni una. Per tant, demanaria que quan s'argumentés en un sentit o en un altre es basessin en l'informe del *Síndic* de Greuges, no en programes o en polítiques que hom vol desenvolupar.

Nosaltres som extremadament curosos amb el règim legislatiu i amb les sentències dels tribunals. Dir que «el sistema de conjunció o immersió respon a un propòsit d'integració i cohesió» –se suposa que ben reflectit a

l'acta-, no ho diu el Síndic de Greuges, ho diu el Tribunal Constitucional. Són paraules literals del Tribunal Constitucional: «El sistema de conjunció respon al propòsit d'integració i cohesió.» I el Tribunal Constitucional diu: «El dret a rebre l'ensenyament en llengua materna existeix, però no existeix amb una forma concreta, queda a l'àmbit discrecional de l'Administració»; són paraules textuais també del Tribunal Constitucional. I nosaltres som molt respectuosos amb aquest i amb el text anterior, com ho som amb el fet que una sentència que també s'ha citat, en aquest cas del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, està sota procés de cassació.

Nosaltres considerem que és molt important tractar aquest tema amb un enorme rigor i equilibri, i sense cap confusió. Nosaltres no hem parlat d'anomalies del 20 i escaig per cent d'ensenyament en castellà. I els llegiré el diari de sessions del 5 d'abril del 2006, quan discutíem l'informe del 2005, i el síndic deia: «Aquí hi ha segurament una confusió amb algú. Quan es parla d'un percentatge de castellà en l'educació estem citant el Govern, que diu que, havent-hi aquests percentatges, es planteja un decret respecte a això. Nosaltres en el que posem l'accent és en la llei.» O sigui, la confusió s'ha reproduït aquest any. És una resposta del Govern al síndic que ja varem haver d'aclarir en el debat de l'any 2006.

Nosaltres intentem ser el síndic de totes les persones, parlin la llengua que parlin, hagin nascut on hagin nascut. El meu apreciat col·lega el *defensor del pueblo* en el seu informe anterior presenta quatre queixes sobre temes lingüístics de Catalunya. Als mitjans de comunicació..., a algun mitjà de comunicació es va parlar de centenars, a la Memòria del Defensor del Pueblo hi han aquestes queixes.

Nosaltres tenim persones que es venen a queixar al síndic de tot Catalunya i de totes les llengües. I convido el diputat de Ciutadans, com convido tota la comissió, però convido el diputat de Ciutadans que un dia, el que vulgui, amb mi ens asseiem al SAP, al Servei d'Atenció a les Persones, amb el senyor Maties Vives o la senyora María José Juan Torres, que són els qui estan al davant, i atenem la gent, i veurà vostè si som o no el síndic de totes les persones de Catalunya. És un exercici molt senzill, qualsevol dia. I veurà en quina llengua s'expressen, en quina..., i amb totes les seves angoixes. De vegades fins i tot ens demanen que es vehiculi en català, però nosaltres deixem constància de com se'ns està plantejant. Fins i tot ha donat lloc, a vegades, a estadístiques errònies sobre aquesta vehiculació. Però jo el convido, i els convido a tots, però especialment a vostè, que ha plantejat el problema, que ho comprovi d'una manera ben senzilla: carrer Anselm Clavé, 31, de les nou del matí fins a les set de la tarda –amb la interrupció de l'hora de dinar, de dues a tres–, que vingui amb nosaltres i pugui estar allà al costat de la gent que ve a plantejar les queixes, o, si vol, mirem tots els correus electrònics que entren, etcètera. No és perquè jo hagi de donar compte de les estadístiques del que rebem, ho tenen a l'informe, sinó perquè em sembla que és quelcom tan senzill com comprovar que ara és de dia i no és de nit, una prova senzillíssima.

Nosaltres pel que fa al tema de serveis socials, celebrem que la comissió hagi fet una diagnosi molt coincident amb la que hi ha a l'informe. Hi han hagut uns canvis normatius molt importants, ho assenyalarem. I hem dit que seguirem, com ens toca fer a nosaltres, aquests canvis normatius, fins i tot també amb el mecanisme que ens dóna la Llei del Síndic, que si creiem que en algunes de les seves aplicacions o algun dels seus articulats pot generar uns drets, proposarem el seu canvi, a banda del que ja ens dota el nou Estatut, d'un mecanisme que fins ara no tenia el síndic, de l'alerta estatutària, quan un futur projecte o proposició de llei pogués lesionar uns drets i entréssim a dur-ho al Consell de Garanties Estatutàries.

La diagnosi és coincident? Les queixes són significatives, senyores i senyors diputats. No vull entrar en el nombre de les queixes, però són significatives. Tenen moltes explicacions, segur. La primera, i molt senzilla, és que hi han moltíssims usuaris; va molt en paral·lel amb el tema de salut i, sortosament, cada vegada n'hi hauran més, perquè, entre altres coses, cada vegada viurem més anys sembla ser; o sigui, cada vegada hi haurà més possibilitat d'estar en les parcel·les que pertanyen a aquests drets, no?

Però voldria subratllar que en l'informe es plantegen –i així ho vull deixar en aquesta comissió–, millores en els procediments quant a temps, quant a informació, quant a continguts i quant a dotacions. I ho subratllo una altra vegada, perquè parlem de lleis sobre les quals encara cal acabar de decidir sobre les dotacions pressupostàries que permetran la seva implementació.

Sobre els centres penitenciaris dir-los que el Reglament penitenciari català, per nosaltres, és una eina molt positiva que només es refereix que a la gestió i a l'organització dels centres, perquè quant a l'execució de les penes val el Reglament penitenciari de l'Estat espanyol, per raons legislatives i competencials, no? I voldríem assenyalar que la massificació dels centres no respon a mesures purament i simplement constructives o de previsions de futurs establiments, malgrat que puguem assenyalar que el pla actual és molt més positiu que el del 96, sinó, en primer lloc, a modificacions legislatives que han anat incrementant la població dels centres penitenciaris. Pensin que hi han vint –vint– lleis orgàniques que en els darrers anys han anat modificant aquest tema. Imaginin-se el «cacao» –perdonin l'expressió– que es troben alguns jutges quan al seu davant tenen una rastellera de codis i normes a haver d'aplicar en tota aquesta seqüència de modificacions penitenciàries.

Nosaltres tenim molta cura d'aquesta qüestió, tanta que, com saben –algun diputat ho ha citat–, estem al darrere del que ha estat el protocol de l'Estat espanyol, signat per l'Estat espanyol, sobre el tractat de les Nacions Unides per a la prevenció de la tortura i els maltractaments en els centres d'atenció. Aquest protocol preveu mecanismes de seguiment del que s'ha signat, i abans del juny del 2007 s'han d'establir aquests mecanismes. I estem treballant tant amb el Govern català com el Govern espanyol per dotar amb el màxim de força aquests mecanismes. En aquest protocol trobaran vostès, si volen saber què entenem per maltractaments,

una definició super completa de com s'ha d'observar, vigilar i garantir els drets en aquests centres.

Tant aquest protocol com el mateix Tribunal Europeu de Drets Humans parlen de maltractaments en totes les seves dimensions, més enllà del que podríem dir físic o psíquic, i per això parlem de proporcionalitat. Parlem, per exemple, de retards, retards que no es justifiquen ni amb mitjans materials ni personals insuficients, com diuen els tribunals o com diuen els protocols.

En l'informe trobaran discriminats per cossos, i per territoris i matèries el que parlem de maltractaments. Ho tenen vostès a l'informe i ho tenen a l'acompanyament de l'informe, amb totes les queixes que ho complementen.

Jo vull subratllar, i ho torno a dir, no hem dit que els Mossos d'Esquadra siguin un cos que abusa de les seves competències o poders i maltracti. Hem dit: «En el síndic tenim una constància significativa d'un increment», que és molt diferent. Nosaltres no podem donar dades estadístiques, perquè no som l'observatori ni governamental ni acadèmic. El nostre observatori són les persones que ens traslladen les queixes. Sí que els garanteixo que, tal com s'ha plantejat, anirem endavant amb un estudi o amb un informe sobre aquesta qüestió.

He de dir que, quan nosaltres vam plantejar aquest tema al Govern actual, el conseller de torn es va comprometre amb el síndic a fer un estudi monogràfic sobre aquesta qüestió, i espero que aviat els pugui dir com hem estat informats de l'estudi sobre aquesta qüestió.

Sobre justícia els he de dir que nosaltres analitzarem sempre, d'acord amb el marc competencial, com es fa l'administració de l'Administració de la justícia, que és el que ens toca, malgrat que també els he d'avançar que tenim una esplèndida col·laboració amb el Tribunal Superior de Justícia de Catalunya per a tot el que fa a informacions sobre dilacions de processos, sobre entrebancs, sobre proves, etcètera, que va inaugurar, precisament, el malaurat Guillem Vidal, que ha mort fa molt pocs dies, quan ell era president del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya.

I, per últim, dir-los que sobre la violència de gènere, nosaltres, òbviament, igual que amb altres temes, estarem pendents de l'aplicació de la Llei d'igualtat, com en qualsevol altra norma, ens hi implicarem tan a fons com puguem en el seu seguiment.

Moltes gràcies.

La presidenta

Moltes gràcies, senyor síndic. Tenen previst els portaveus parlamentaris fer servir... No? (*Pausa.*) Doncs aleshores suspenem la sessió fins a les... Sí, el senyor Domingo em demana la paraula. Sí, senyor Domingo.

El Sr. Domingo Domingo

Muy brevemente. En cuanto a las quejas, señor *síndic*, no he tenido acceso al informe del Defensor del Pueblo del año 2006 porque no se ha publicado todavía, por lo menos en la página web –ayer tuve la oportunidad de mirarlo. Por eso he tenido que limitarme al del 2005,

que es el que cuento. Este informe hace referencia a más de quinientas quejas, habla de quejas de Cataluña –está a su disposición–, procedentes de Cataluña –el del 2005, el del 2006 no he tenido ocasión de... Y hace referencia en concreto a las oficinas de garantía lingüística, por eso me he referido a este tema, ¿eh?

Y en cuanto al modelo de conjunción lingüística, todo es interpretable, pero lo que no es interpretable es que la palabra «inmersión» no aparece en la Sentencia 353/1994, de 23 de diciembre. Le invito a comprobarlo.

El síndic de greuges

Senyor diputat, en primer lloc, el terme que utilitza el Constitucional és la paraula «conjunció» en una sentència on li demanen sobre si és constitucional o no la política d'immersió. Repassi vostè la demanda de la sentència, eh?

I en segon lloc, jo m'he referit a l'Informe del Defensor del Pueblo 2005, no del 2006, el que té vostè. Parla d'oficines d'atenció lingüística; vostè ha parlat de queixes sobre l'ensenyament, sobre el dret de l'ensenyament. Sobre l'ensenyament..., en això que té vostè al davant, en trobarà quatre, que és el que jo he entès que vostè em preguntava. En aquest paper que vostè té al davant, en trobarà quatre. I sobre les oficines trobarà aquest centenar llarg que parla el defensor.

La presidenta

Moltes gràcies, senyor síndic.

Senyores i senyors diputats, suspenem la sessió fins a les quatre, les 16 hores, que tornarem a reprendre-la. Els sembla correcte perquè tinguem temps...? Perquè anem bé d'hora, eh? A les quatre en punt... (*Veus de fons.*) A les quatre... No, clar, perquè després tenim dos blocs més a la tarda. Entre que ens asseiem i tot serà una miqueta més tard de les quatre, per tant intentem ser puntuals.

Gràcies.

La sessió se suspèn a dos quarts de tres de la tarda i tres minuts i es reprèn a les quatre i dotze minuts.

La presidenta

Bona tarda, senyores i senyors diputats, continua la Comissió del Síndic de Greuges.

I, per tal d'exposar el tercer bloc, el senyor Rafael Ribó té la paraula, per un total de, aproximadament, vint-i-cinc minuts. Gràcies.

El síndic de greuges

Gràcies, presidenta. Com saben, en aquest tercer bloc tractarem els temes de medi ambient, d'urbanisme i habitatge, de tributs i de consum.

De medi ambient, enguany –l'any 2006– tenim 516 queixes, les quals es poden dividir en: 449 a l'Administració local, 53 a l'autonòmica i la resta en altres administracions.

Tal com s'apunta a l'informe, nosaltres hem presentat un informe extraordinari sobre contaminació acústica des del gener passat i, per tant, vol dir que la majoria de qüestions referides a soroll les tenen en aquell informe, independentment de la base de dades de l'informe anual, i amb el prec reiterat que aviat podrem discutir en aquesta comissió aquell informe.

Les queixes sobre medi ambient tenen a veure amb inactivitat a l'Administració. I en això coincideixen també amb l'Informe de contaminació acústica. Una inactivitat que porta dos efectes perversos: per una banda, la judicialització dels temes, i per altra, l'estímul al Nimby, al *not in my back yard* –no a casa meva.

La judicialització, amb tot el respecte del poder judicial, comporta la pèrdua de credibilitat en les administracions i, al mateix temps, la possibilitat d'anar a buscar indemnitzacions d'un cert significat econòmic que afectaran els equilibris pressupostaris de les administracions. I la inactivitat, sumada massa vegades a la manca de planificació, provoca igualment una reacció contrària –Nimby– a la instal·lació de determinades activitats que, d'altra banda, són imprescindibles per a un país.

Tenim queixes sobre pedreres en termes municipals, sobre el trànsit de camions, la manca de previsió a l'hora de preveure el creixement i el circuit dels camions que van a aquestes pedreres... Hi ha un seguit de reaccions que poden anar alimentant un rebuig genèric de tot allò que sona a públic: rebuig d'abocaments, guanyar abocaments incontrolats de residus de construcció provinents d'altres llocs i quan hi ha una mala actuació de les administracions, rebuig de sistemes necessaris com són els ecoparc, rebuig a l'entorn de la ubicació d'antenes de telecomunicacions, de les plantes de compostatge, etcètera.

Massa sovint les administracions tenen discursos molt entenedors i molt definits sobre participació ciutadana, però quan es tracta de donar resposta al que demanen els veïns no s'actua sota aquells mateixos principis. Aquest matí, en part, hem encetat aquest tema.

En el camp mediambiental, algunes vegades hem d'admetre –inadmetre– queixes per entendre que el fons de la qüestió pertany al camp de la discrecionalitat de l'Administració. Recordo personalment en una de les visites al territori com en un institut de secundària ens van plantejar el traçat d'unes línies elèctriques per sobre del pati de l'escola. I Vam demanar informacions pertinents i, evidentment, hi havia una discrecionalitat per on passava la línia, però consideràvem que hi havia un dret superior, que eren els possibles efectes sobre una part de la comunitat educativa.

Cal millorar els canals de participació, més enllà de l'acompliment dels aspectes merament formals de tot procediment. Quantes vegades han sentit vostès l'apel·lació al paisatge? Jo la primera cosa que vaig sentir quan vaig arribar al síndic, sobre la ubicació d'un centre penitenciari en una comarca de Catalunya: «que espatlla el paisatge»; és un concepte ben precís i al mateix temps ben eteri. No és fàcil decidir avui, 2007, sobre el conflicte entre antenes de telefonia mòbil i el fet que tots –jo el primer, i a més a més em sembla que el porto engegat– portem un mòbil a la butxaca. No és fàcil

de decidir sobre contenidors d'escombraries, que uns els volen ben lluny de casa i altres es queixen que han de caminar no sé quants metres per abocar la brossa. I podria continuar amb l'exemple de contradiccions que es donen a la vida moderna. Però, si es vol consultar els veïns, cal fer-ho de debò, fomentant la participació, amb tota transparència i respectant la legalitat.

Es tracta, en definitiva, d'introduir criteris de major activitat administrativa per garantir la qualitat mediambiental. El públic ha de fer seva la decisió administrativa sobre tal o tal infraestructura, buscant el mínim impacte en els diversos interessos que hi han en joc. Cal buscar les formes de conciliar interès públic i interès privat. I fer-ho en el camp dels drets emergents hauria de ser més fàcil que no quan ja les situacions s'han enquistat en un *modus operandi*. Si s'han pres el treball de llegir l'Informe de contaminació acústica veuran que en aquell informe es defensa aferrissadament control inicial, que no pas posada en marxa d'activitats, que després, per més multes coercitives que es posin, surt molt més car i, de vegades, impossible d'aturar, amb la lesió que significa en els drets.

Pel que fa a l'urbanisme i a l'habitatge. L'any 2006, 661 queixes –l'any 2005, 397–; la majoria sobre administració local i una part sobre l'autonòmica.

El tema de l'habitatge molt sovint sembla un tema privat; si més no, de vegades, és un tema de serveis socials. I hem d'anar a buscar un cert equilibri entre problemàtiques pròpies d'urbanisme i problemàtiques pròpies de l'habitatge. Moltes de les actuacions en el camp de l'habitatge posen en evidència necessitats socials. Hem volgut orientar l'informe d'enguany a discernir sobre com es pot intervenir des de les administracions en aquells supòsits amb dificultats per accedir a un habitatge digne, encara que la relació tingui de bell antuvi una matriu privada. Puc parlar i parlarem d'assetjament immobiliari, d'avalis exagerats a l'hora de la política de lloguers, del paper de la justícia a resoldre conflictes d'arrendaments, etcètera.

La dificultat per accedir a un habitatge en condicions, avui és el principal escull per a la inserció social de molts sectors de la nostra societat, no només dels joves que es manifestaven fa molt pocs dies o hores en aquesta ciutat; diversos col·lectius començant per la gent gran.

Igualment l'informe intenta enfocar l'urbanisme des d'una perspectiva de civilitat. L'especulació immobiliària és present a molts mitjans de comunicació, sovint amb realitats territorialment llunyanes a casa nostra, també de vegades a casa nostra. Cal figures de planejament amb una gestió adequada dels plans urbanístics i amb una capacitat de disciplina que sigui expressió d'aquesta civilitat.

Ens plantejem presentar al Parlament –està anunciat– un informe extraordinari sobre el dret a un habitatge digne. Hem arribat a dubtar sobre la necessitat de presentar aquest informe quan s'estava en aquest Parlament discutint sobre el tema de forma monogràfica, però en tenim el compromís, n'hem parlat amb els diversos grups parlamentaris, hi hem treballat molt a fons i, perdonin, volem anar més enllà de la llei a partir de la

realitat que ens dibuixen les queixes que rebem. I torno al que deia abans, no perquè siguem un observatori estadístic sobre l'habitatge, sinó que, a partir de les queixes que rebem, veuran com, de forma molt conseqüent, presentem en aquest Parlament l'informe sense menystenir ni una coma les polítiques que s'impulsen des d'aquest Parlament i des del Govern de Catalunya.

Hem de parlar d'assetjament immobiliari. Sembla una pràctica absolutament privada, però les administracions hi poden intervenir, ni que sigui de forma col·lateral, i hi han d'intervenir atesa la problemàtica social que representa. Quan no es conserva un habitatge i es deixa que vagi caient; quan els serveis públics –llum, aigua, telèfon, gas– es deixen de prestar i no s'actua per part de l'administració, com una nova forma d'assetjament; quan s'intenta declarar l'enrunament legal de l'edifici. Hi han camps importants que permeten l'actuació de l'Administració, com ho demostren un conjunt de queixes que tenen a l'informe o al disc que l'acompanya. Les administracions han d'anar a l'execució subsidiària d'obres sense quedar-se estrictament –en aquest cas també– en el camp de les multes coercitives.

També parlem dels drets dels propietaris de pisos de lloguer, de la necessitat d'anar a figures com la subscripció de pòlisses multirisc per agilitzar els procediments que de debò permetin una política de lloguer i evitin, de vegades, la impossibilitat d'arribar-hi quan hi han uns avals exagerats sobre els potencials econòmics dels qui ho necessiten. Cal anar a veure com..., que els procediments judicials no siguin paper mullat i donar confiança i seguretat al propietari que posa el seu pis en el mercat de lloguer com a quelcom important per al funcionament d'aquest mercat.

En aquest mateix apartat assenyalem a l'informe la sobreocupació d'habitatges; més encara, l'existència d'infrahabitatges. Hem rebut d'arreu –no només de la ciutat de Barcelona– queixes de famílies que viuen en ínfimes condicions, amb mínims espais de metres quadrats i amb manca de serveis. O quan es van a lloguers sense cèdules d'habitabilitat i, fins i tot, visats per administradors de finques, trencant tots els codis de deontologia professionals per a un terreny tan important com aquest.

Rebem moltes malfiances dels administrats pels sistemes d'adjudicació de pisos de protecció pública; amb barems allunyats de plantejaments reglats; amb formes d'actuació que introdueixen molts dubtes al respecte; quan s'exclou de les llistes d'una forma arbitrària a possibles adjudicataris, com en un cas concret, pel comportament incorrecte del que estava a la llista.

En el camp de l'urbanisme l'amplitud de les facultats discrecionals de l'Administració és molt gran, per això cal garantir tots els procediments previstos de participació ciutadana. Rebem queixes sobre urbanitzacions sense serveis, la majoria encara no «receptacionades» pels municipis i que han passat de segona residència a centres de residència habitual –i sabem que és una herència, en part, del règim anterior. Però no s'hi val només escudar-se en quelcom que fa decennis que va succeir.

Es deriven problemàtiques de gent que va a viure –especialment gent gran– en llocs allunyats dels centres, amb manca de serveis, transports, atenció de salut, etcètera. Massa sovint des del síndic hem de recordar als ajuntaments les seves obligacions quant a la protecció de la legalitat urbanística. Ho dic amb tota la ingenuïtat: a mi em fa vergonya signar suggeriments on diem: «Si us plau, compleixin amb la legalitat.»

Massa sovint la participació ciutadana prevista a l'ordenament urbanístic queda en un simple exercici formal, sense contingut i sense essència. Ho hem vist en plans parcials, que després fan estudis de viabilitat, després es reformulen i s'obliden, els estudis de viabilitat, on, a més, hi ha hagut participació ciutadana amb les seves corresponents al·legacions.

Els ajuntaments han de liderar els processos de reparcel·lació quan les dinàmiques internes de propietaris d'urbanitzacions mancades de serveis fan impossible que ho puguin resoldre des de la gestió estrictament privada.

Naturalment, nosaltres hem fet suggeriments al Departament de Política Territorial i Obres Públiques, i ens congratulem que ha engegat treballs pel que seria una mena de llei de barris aplicada a les urbanitzacions que encara estan en situació irregular. Tant de bo, amb el símil del que vostès ja han conegut en aquesta casa, poguéssim abordar amb la mateixa força el tema de les urbanitzacions.

Participar en la gestió requereix que l'ajuntament faci cas dels suggeriments quan aquests encaixin en el plantejament sense alterar-lo.

I també tenim queixes de mostres de pretesa participació on s'ignora el que s'ha plantejat amb tota la racionalitat dins de la previsió de la planificació. Entre la discrecionalitat proposàvem un determinat tipus de planejament, però l'arbitrarietat de modificar-lo al marge del procediment establert és una fossa que mai s'hauria de traspasar per part de l'Administració, i això és mala administració.

En el camp de la disciplina urbanística, la resposta dels ajuntaments al síndic és desigual, com ho posen de manifest tots els exemples que vostès poden llegir en l'informe i el disc que l'acompanya.

Pel que fa als tributs. Enguany 246 queixes: 152 sobre l'Administració local, 54 sobre la central i 30 sobre l'Administració autonòmica. Em cenyiré a tres grans temes, vinculats tots a competències pròpies, però que afecten un tribut estatal –l'IVA–, un impost cedit –successions–, i taxes derivades sempre d'expedients de queixa.

En el cas de l'IVA, per fer referència a la Sentència del Tribunal Superior de les Comunitats Europees, de l'any 2005, dedicada a l'aplicació del sistema de prorata a unes subvencions concedides a entitats sense ànim de lucre. El suggeriment del síndic –postsentència– fou la devolució de la totalitat dels ingressos indeguts, que està fonamentat en la consideració que els òrgans tributaris poden tramitar la devolució en aplicació d'un procediment especial de revisió, encara que les liquidacions hagin adquirit fermesa. Aquest suggeriment, que té la transcendència econòmica i significativa per a moltes entitats sense ànim de lucre, l'hem traslladat al

Defensor del Poble perquè el plantegi al Govern central, i estem a l'espera de la seva resposta.

Pel que fa a l'impost de successions, rebem queixes sobre la seva gestió o sobre qüestions més de fons. Nosaltres en l'informe, després d'analitzar-ho, plantejem clarament la necessitat d'una profunda modernització legislativa que el modernitzi.

I en el camp de les taxes fem una especial referència a les mediambientals, algunes de les quals s'allunyen del principi de cost real per convertir-se en autèntics instruments de recaptació exagerada, no sempre amb finalitats redistributives, com és l'aplicació d'un canal d'aigua sobre mínims de consum exageradament inflats o aplicacions sobre el consum de persones amb discapacitats, sobre el qual els anuncio un informe extraordinari, atesa la quantitat de queixes que hem rebut. O l'impagament de l'Impost sobre vehicles de tracció mecànica quan el subjecte passiu ja no és el seu propietari.

Un gruix important de queixes sobre taxes fan referència a les errades de l'Administració –que no es corregeixen fins a la intervenció del síndic–, a un retard de devolucions d'ingressos indeguts. I amb la necessitat de vetllar perquè aquestes situacions o comportaments no afectin tercers.

Sobre la qüestió del consum. Veuran que enguany hem rebut 495 queixes: 275 sobre serveis públics en mans privades, 110 sobre Administració central, 47 l'autònoma i 47 local. Tots vostès recorden la novetat, *rebus sic stantibus*, que hi ha a l'Estatut d'autonomia de Catalunya, que s'amplien les competències del síndic, com s'està fent a la majoria d'*ombudsman* de les democràcies avançades, per garantir els drets, en aquells serveis d'interès general que forneixen empreses privades, aconseguits en el lliure mercat amb competència. O sigui, ja no estem parlant només de concessions amb monopoli o amb exclusivitat. I és sobre això que, en termes qualitius, no quantitius, poden observar vostès també un creixement en l'informe d'enguany.

Les queixes en matèria de consum representen un 9,6 del total de les queixes de la institució, i les consultes un 13 per cent del total de la institució. Algunes de les qüestions que els ciutadans llegeixen com a vulneració dels drets pertanyen al camp privat i són tractades a bastament des d'aquells organismes públics pels quals han estat creats, com les oficines d'informació al consumidor, l'Agència Catalana de Consum, la Junta Arbitral. Amb el nou Estatut s'ha obert una porta a noves formes de supervisió, en aquest cas en mans del síndic.

Fa molts pocs dies –em sembla que era abans-d'ahir– que signàvem –i em corregeix Maties, diu abans-d'ahir– amb una companyia privada de telefonia, Telefónica, SA, un conveni amb el qual volíem regular aquesta previsió estatutària. Un conveni en què es preveuen els terminis de resposta, via de tramitació, àmbits d'activitat, tema de seguiment, compromisos amb els organismes arbitral, com estendre el servei de telefonia a zones en general del territori, per tant a garantir la prestació d'aquest servei.

En el camp de les telecomunicacions constatem l'existència d'un nombre significatiu de persones que per di-

verses raons –i sembla mentida dir-ho l'any 2007– no disposen encara d'accés al servei universal, que està proclamat per normativa europea i que està ratificat pel nostre ordenament. Podem parlar d'habitatges allunyats de nuclis de població o zones d'urbanització recent, però això no obstant, quan reuneixen els requisits legals previstos, l'operador ha de donar satisfacció a les seves pretensions independentment de si l'Administració cobreix o no els costos de la prestació d'aquell servei, discussió aquesta que ha de tenir lloc fora de la balança de prestació del servei, el qual no es pot demorar perquè es tracta d'un acte reglat, com dèiem aquest matí quant als criteris d'oportunitat.

Aquí, ho dic amb orgull –perdonin la petulància–, no és mèrit de qui els parla –torno al mèrit anterior–, és col·lectiu i d'un bon grapat d'assessores i d'assessors que ho han treballat a fons en el síndic: tenim un petit èxit pel que fa a la banda ampla. No arribar la banda ampla és una clivella en la disparitat de drets avui a Catalunya, i es dona a cinquanta quilòmetres d'on estem celebrant aquesta sessió. No es pensin que els parlo d'Alins o de qualsevol altre poble penjat de les muntanyes del Pirineu –també. I això dona una fractura de drets entre la població de Catalunya.

Vàrem fer un informe extraordinari, vam discutir aquest informe, i aquí ve l'orgull –torno a dir, atribuïble als que estan aquí al meu entorn–: ha aconseguit el plàcet de la comissària europea sobre comunicacions i l'ha traslladat al llibre verd de discussió sobre aquestes temàtiques com aportació des de Catalunya. Igualment el Defensor del Pueblo ens ha informat que inicia, a partir de l'informe que li hem tramès, una actuació d'ofici sobre aquesta qüestió.

El Programa de banda ampla rural cal mencionar-lo perquè ha tingut uns resultats irregulars i poc satisfactoris, que encara no han estat resolts. Cal que el Govern de Catalunya impulsi decididament aquest programa en la major brevetat possible, ja que encara són molts els ajuntaments de Catalunya que s'adrecen al Síndic de Greuges amb aquesta queixa, per les mancances en l'extensió del servei i quant a qualitat d'atenció a l'usuari.

Saben vostès que en l'apartat de consum –perquè ho han llegit als mitjans de comunicació– hem de parlar de dues qüestions que han tingut un gran ressò mediàtic: rodalies i Correus.

El servei postal. Nosaltres hem actuat visitant diverses oficines en els municipis on havíem reunit un nombre de queixes. Ens hem entrevistat amb representants del personal, a través de la seva representativitat electoral sindical, de l'operador del servei universal que és Correus. Ens hem reunit amb la seva direcció a Catalunya. I hem fet una resolució amb un conjunt de suggeriments en la línia de reforçar la capacitat de decisió d'aquesta empresa a Catalunya, que millori la col·laboració entre les diverses administracions –les que operen al territori català, bàsicament la municipal–, amb mecanismes de revisió permanent de l'equilibri entre necessitats i plantilla, amb l'estabilitat de les plantilles pel coneixement del territori, perquè si canviem cada setmana, el que ha de distribuir les cartes ha de tornar a aprendre

de les beceroles on arribar amb aquells continguts de distribució postal.

Hem demanat al Departament de Política Territorial i Obres Públiques que també tingui en compte, en els plans urbanístics de les urbanitzacions, bústies concentrades, que facilitarien la feina de distribució de correspondència.

Ens va estranyar la resposta del departament quan derivava tota l'actuació cap als ajuntaments. És el departament que pot liderar i que pot fer la tasca pedagògica amb una política tan senzilla com la que aquí estem esmentant.

Pel que fa a rodalies, nosaltres creïem que rebíem moltes queixes, fins que també ens vam adonar que n'hi havia moltes més encara reflectides en els mitjans de comunicació. Ens hem reunit diverses vegades amb la direcció de l'empresa i hem fet un informe monogràfic que analitza el funcionament de les unitats de rodalies. S'ha de recuperar el temps perdut en mancança d'inversions, de molts d'anys enrere, i no val..., no s'hi val l'excusa de l'AVE com a excusa per aquesta manca d'inversions, val per a un esdeveniment d'un dia sobre tal o tal obra, no pel fet del retard tan espectacular que hi ha a Catalunya sobre aquesta qüestió.

Hem recomanat acabar amb les barreres arquitectòniques a les estacions; la millora de la gestió del sistema; una major capacitat de resposta davant les incidències; donar millor informació; facilitar el sistema de presentar reclamacions, no amb un llibre a l'entorn del qual es fan cues inacabables, sinó amb fulls individuals de reclamacions; devolució automàtica del bitllet; emissió de certificats que acreditin a quina hora s'ha tingut el retard per efectes laborals; buscar altres tipus d'indemnitzacions..., coses elementals i de seny, i de sentit comú. I estem a l'espera de la resposta a aquestes recomanacions.

Hem demanat a un conjunt de persones que se'ns han queixat que ens facilitin la feina i ens ho reiterin amb claredat i precisió cada vegada que es produeixin nous incidents.

També plantejem aquí que cal garantir l'atenció als consumidors per part de les oficines d'informació als consumidors amb un sentit homogeni; conviuen oficines a molts nivells, amb diversos mitjans i amb funcions molt diferents.

I aquí encara voldríem assenyalar un tema de consum com és el recàrrec en la factura d'electricitat per consum excessiu. Ho hem estudiat, perquè considerem que pot ser un tema discriminatori en tant que no afavoreix la reducció del consum i penalitza uns determinats usuaris que concentren, no pas per voluntat, tot el subministrament energètic a la llar amb electricitat.

I, per últim, acabaria amb el tema del subministrament de l'aigua per a consum humà, fent referència a la política de blocs de consum a efectes de tarifació, a la seva repercussió sobre el cànon, a la situació de determinades discapacitats que requereixen consum important d'aigua en relació amb aquell cànon, o a l'aplicació del cànon sobre les fuites d'aigua. Si tenim en consideració que aquestes queixes tenen lloc en un marc on

l'ajuntament ostenta les competències, però la gestió és en mans normalment privades i, a més, l'Agència Catalana de l'Aigua intervé en moltes fases del procés, la situació és enormement polièdrica i necessita un cert aprofundiment. És per això que hem iniciat un informe monogràfic que presentarem en aquest Parlament.

Moltes gràcies, presidenta.

La presidenta

A vostè, senyor síndic. En tot cas, abans de començar el torn dels grups parlamentaris, vull donar la benvinguda als membres del Síndic de Greuges que han arribat en aquesta segona tanda de la comissió que avui ens pertoca de l'informe anual, i al senyor Maties Vives, que és el que ara ens acompanya a la Mesa.

Pel Grup Parlamentari de Convergència i Unió, té la paraula l'illustre senyor Ramon Espadaler.

El Sr. Espadaler i Parcerisas

Moltes gràcies, senyora presidenta. Senyor síndic i totes les persones de la sindicatura que l'acompanyen, en primer lloc –de ben segur que ja s'ha fet aquest matí, jo també m'incorporo aquesta tarda–, agrair l'exhaustivitat de l'informe, agrair la possibilitat de tenir-lo en la versió..., tant en paper, com sobretot amb el CD, per poder-lo estudiar amb profunditat.

Val a dir que el temps d'exposició és limitat, per tant aniré als temes que des de la perspectiva del Grup de Convergència i Unió són més importants, més estructurals, amb el benentès que de ben segur en quedarà algun al tinter que podria ser objecte també de comentaris.

En primer lloc, coincidir a..., no podria ser d'altra manera, són dades, a més a més, objectives, en una constatació que es reitera any rere any –i que el síndic, amb bon criteri, posa el dit a la llaga i també anuncia, doncs, i informa– en una queixa ambiental que, any rere any –i ja en fa bastants–, és la primera, que és el tema de sorolls. Constatar que hi ha aquesta qüestió i, per tant, agrair, doncs, aquest informe específic, amb el benentès que sabem que és una qüestió prou complexa, que aquesta cambra ha legislat al respecte i que, moltes vegades –i aquesta és una evidència–, disposar d'una bona legislació i, a més a més, amplament compartida per aquesta cambra, no és garantia *per se* que els temes es resolguin; també hi ha complexitat d'administracions, també hi han unes competències municipals, hi han unes dificultats d'aplicació... Però constatar això i agrair que l'informe, doncs, també en aquest sentit posa el dit a la llaga.

I constatar una segona dada en el capítol de queixes, en aquest cas emergents: el tractament que fa la Sindicatura de Greuges amb relació a la qüestió del paisatge. Es dona com en la primera, hi ha una llei del paisatge també d'aquesta cambra, i aquesta és una preocupació, creiem, emergent, i agraim la llum que posa, doncs, la sindicatura al respecte. No, no dona, evidentment, solucions; sí que diu algunes qüestions que nosaltres compartim radicalment, no?, en relació amb la participació, i també a posar la darrera responsabilitat en l'autoritat a l'hora de fer una decisió.

I comunicar que sí que esperem..., en el capítol del paisatge hi han diferents temes oberts i n'hi ha un que anuncia el síndic i en el mateix informe ens diu que tan bon punt sigui possible farà alguna proposta al respecte o es pronunciarà al respecte, que és una línia elèctrica important i que ha generat conflicte i que l'està generant en el territori, i no només en el territori, sinó en el si del mateix Govern de la Generalitat, que és la Sentmenat-Bescanó. Anunciar que esperem, doncs, saber quina és la proposta, el capteniment, el suggeriment del síndic a partir, doncs, d'aquestes queixes que, com bé diu el mateix informe, doncs, n'hi ha una part que es poden agafar bé, ha dit l'informe, en tant que algunes afecten processos d'exposició pública, el que és estrictament el tràmit administratiu, no? I dóna algunes claus, no referides estrictament a aquest tema, però que nosaltres compartim, com és el tema de la transparència, de la participació i d'altres aspectes, sobretot del procediment administratiu, no?

Agraïr també, en aquest sentit..., però demanar que aquest informe, tan bon punt es pugui lliurar a la cambra, perquè aquesta és una decisió que s'ha de prendre entenem que en breu, o no prendre, però, en qualsevol cas, anunciar que des del nostre grup aquest és un informe que creiem oportunitat, que agraiem que el síndic hi vulgui esmerçar, doncs, un capítol específic, perquè és un tema que, a més a més, territorialment té una afectació prou àmplia.

Amb relació al que diu el síndic i els exemples que posa sobre l'efecte Nimby, val a dir que alguns, doncs... (*l'orador riu*), per circumstàncies de la meua anterior vida política, doncs, alguns d'aquests casos els conec o els he viscut –si no aquests exactament, alguns de ben similars–, aquestes contradiccions que moltes vegades apareixen en el tema mediambiental i es resol bé una qüestió, però l'altra qüestió..., els accessos d'un abogado, però després surt qui demana que no es puguin fer aquests accessos... Poso un exemple que em sembla que és molt il·lustratiu, doncs, d'alguns temes que tenim sobre la taula.

Però probablement en aquest capítol ambiental –abans de passar a l'aigua, que em sembla un tema molt substantiu–, el més susceptible és una proposta..., jo crec que el síndic no es conforma a posar el dit a la llaga i a aportar alguns criteris per a la solució, és la proposta aquesta que es demana, doncs, al president de la Generalitat directament que lideri, que es posi al davant, que lideri aquest procés transparent de diàleg entre administracions, partits polítics, entitats socials, experts i associacions de veïns, per arribar a un pacte nacional que permeti afrontar aquest tipus de problemes. És demanar en quins termes s'ha fet. Si s'ha fet més enllà de l'expressió en el mateix informe –que entenem que ja és una explícita invitació–, si s'ha fet en algun terme, si hi ha o no hi ha una resposta al respecte, si el síndic espera aquesta resposta amb relació a aquest tema, perquè aquest sí que és un tema substantiu; estem parlant d'infraestructures, estem parlant de territori i estem parlant, en qualsevol cas, d'un dels elements que generen més queixes a la sindicatura de greuges.

Anant a un altre capítol –i aquí es podria titular: «Tenim un problema entre síndics.» Surto un moment del tema

ambiental per passar al tema de tributs, i també agrair la informació que se'ns dóna que hi haurà un informe específic sobre el cànon de l'aigua –aquest també ha estat un tema d'objecte de debat, com no podria ser d'altra manera, en aquesta cambra. Fa escassament, doncs, un parell de setmanes, la Sindicatura, en aquest cas, de Comptes ens deia que estàvem abocats inexorablement a un increment del cànon de l'aigua per tal de poder finançar tot el cicle de l'aigua, que és una qüestió cara, internalització de costos... I el síndic de greuges –i val a dir que ho agraiem, i molt–, ens diu literalment: «Home, ha esdevingut un instrument de recaptació exagerada»; paraules, si no textuals, molt aproximades. És evident que hi ha un problema de finançament, doncs, del cicle de l'aigua, que hi han inversions a fer, que hi ha un conjunt d'infraestructures que cal, doncs, seguir fer funcionant, però que aquí hi ha una qüestió de fons. Per tant, en aquest sentit sí que nosaltres també esperem, doncs, aquest informe del síndic, perquè ens sentiríem bastant més a la vora del que planteja el Síndic de Greuges que no pas del que planteja la Sindicatura de Comptes. I ho dic perquè va ser expressat, curiosament i paradoxalment, en aquesta mateixa sala.

Val a dir que són lògiques diferents, eh? Quan un parla de finançar tot el cicle de l'aigua, és lògic que arribi a la conclusió a què va arribar a la Sindicatura de Comptes. Però quan un té una perspectiva, en aquest sentit, més global, que és la que correspon i penso que exerceix com cal el Síndic de Greuges, dius: «Compte, que aquí hi ha algunes disfuncions», particularment en alguns temes que vostè ha assenyalat, molt concretament en relació amb discapacitats i fuites. I val a dir que, en aquest sentit, les fuites és un tema probablement més complex, moltíssim més; en l'altre, jo vull creure que no hi ha d'haver la més mínima disfunció entre grups parlamentaris perquè, si el Govern posa damunt de la taula alguna solució respecte a això, doncs, pugui generar un consens ampli en aquests casos particulars –parlo de discapacitats. El tema de fuites probablement tingui una complexitat molt més gran, però, en qualsevol cas, amb voluntat, jo crec que hauríem de ser capaços de poder-ho resoldre.

Per tant, pel que fa a medi ambient, i fent un paquet, conscient que dispenso de poc temps, aquestes són les apreciacions que faríem.

Amb relació a l'habitatge, vostè fa una part important de denúncies –que compartim i que agraiem també que es posin en boca de la sindicatura– de tot el que és la sobreocupació, l'infrahabitatge, tot el que és el *mobbing* immobiliari... I també fa una apreciació que, des de la perspectiva en aquest cas partidària i partidista, que és des d'on ens ho mirem com a grup parlamentari, agraiem, en el sentit de dir: «Escolti, cal també trobar» –i aquesta sí que la voldríem subratllar amb el retolador aquest de *fosforito*. «Cal també trobar elements» –m'assenyalen que dispenso de poc temps, acabo amb un minut. «Cal també trobar elements per donar seguretat a aquells propietaris que posen els pisos de lloguer.» Entenem que aquest no és l'esperit, i temps tindrem de debatre-ho en el marc que s'ha de debatre, que és la Ponència parlamentària de la Llei d'habitatge. Entenem que aquesta apreciació, que agraiem del senyor síndic...,

agraïrem, doncs, que la conselleria corresponent i els grups parlamentaris que donen suport al Govern la tinguin, i molt present, perquè ens sembla una manera important de poder aflorar..., de situar al mercat, amb garanties, un conjunt d'habitatges i resoldre el que certament no és només un problema d'una marginalitat, sinó que cada vegada esdevé un problema per a capes socials més àmplies, per a un gruix més important de gent. Si només fos el primer, seria igualment denunciabile, que quedi clar, però en qualsevol cas, la base cada vegada –cada vegada– és més àmplia.

I per anar acabant, amb relació al tema també..., vaig saltant de fiscalitat, quan parla de l'IVA. Subscrivim el suggeriment que fa, a risc que aquest no sigui tingut en compte per l'Administració. L'IVA està regulat més enllà fins i tot de l'Estat, i algunes vegades, doncs, aquests treballs són infructuosos. Però en qualsevol cas, benvingut sigui, si més no, l'intent.

En el cas de successions, sí constatar una cosa. El síndic diu: «Home, cal una reforma amb profunditat.» Nosaltres tenim una posició política sobrerament coneguda, com a Convergència i Unió, en el cas de l'Impost de successions. Sí que constatem de la lectura de l'informe de la sindicatura, doncs, aquesta confusió que s'ha generat potser de tots plegats d'anar-ne parlant en la campanya electoral, o més enllà de la campanya electoral, des del Govern mateix, en què la gent ha percebut, doncs, que si està suprimit, que si no està suprimit, si hi han hagut canvis o no canvis..., constatar aquesta realitat que té un impacte, que les declaracions polítiques han generat una certa confusió que, en aquest sentit, creiem que fóra bo d'aclarir si la millor manera és entrar a fons en aquesta, des de la nostra perspectiva, supressió, des de la perspectiva del Govern, doncs, aquesta revisió amb profunditat. Però en qualsevol cas, sí que subscrivim i agraïm la seva aportació.

Em deixo altres coses, però disposem del temps que disposem, i, en qualsevol cas, ara passaria la paraula a... Doncs, ho deixariem aquí, perquè la presidenta em diu que hem acabat.

Moltes gràcies.

La presidenta

A vostè, senyor diputat. Seguidament té la paraula l'il·lustríssim senyor Jordi Terrades, pel Grup Socialistes Ciutadans pel Canvi. Quan vostè vulgui.

El Sr. Terrades i Santacreu

Gràcies, senyora presidenta. També en nom del meu grup parlamentari agrair la feina feta pel Síndic de Greuges i el seu equip, pel volum de tota la informació subministrada i, en concret, pels temes que en aquest bloc estem tractant. També, amb el temps limitat que tenim, intentarem tocar alguns aspectes de l'informe que a nosaltres ens sembles substancials, tenint en compte que probablement alguns es quedaran sense poder-los comentar.

A mi m'agradaria entrar, com a primera part de la meua intervenció, en un bloc que estava circumscrit en l'apartat de consum, eh?, que és una de les preocupacions

que els ciutadans..., i el volum de queixes no només expressat en el seu informe, sinó també pel volum de les queixes que, diàriament, pràcticament tots estem veient a través dels mitjans de comunicació, observem en el servei de rodalies de Renfe, bàsicament. Pensem que és cert que en aquests moments estem en un nivell d'insuficiència del servei ferroviari associat bàsicament a les rodalies. No n'hi ha prou a fer l'apel·lació clàssica que si això estigués transferit, aplicant l'Estatut, al Govern de la Generalitat, automàticament estaria solucionat. Jo crec que això no és així, perquè de l'informe també es desprèn una constatació: que, probablement, part de les insuficiències que en aquests moments detectem provenen d'una manca d'inversió dels darrers anys a la xarxa de rodalies. Però si ens quedéssim aquí, també quedariem curts, perquè és cert que en aquests moments el Govern de Catalunya no té la competència, que desitgem que aquesta sigui una transferència que es produeixi al més aviat possible per tal de poder arribar amb el temps més breu també possible a un nivell d'excel·lència..., d'excel·lència, com a mínim de satisfacció en el servei, com podria ser que els usuaris amb un major nombre podem trobar amb la gestió dels Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya. Dit d'altra manera, i fent un incís, algun dels suggeriments que feia la sindicatura pel que fa referència als temes d'accessibilitat a les andanes, a Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya s'està desplegant ja, des de fa un seguit de temps, doncs, tot un seguit d'actuacions perquè això sigui possible.

Tornant a rodalies, l'horitzó és la transferència d'aquest servei al Govern de la Generalitat de Catalunya en compliment de les disposicions estatutàries. Però bé, en qualsevol cas el que s'ha de fer és seguir amb atenció els acords i els convenis d'inversió a què el Govern de Catalunya i el Ministeri de Foment, que és el qui té la competència, han arribat, per tal que, en el període 2006-2012, això que es denuncia o s'expressa en l'informe, i que alguns apreciem de manca d'inversió, es pugui esmenar de manera clara en aquest període i en aquest horitzó fixat el 2012. Per tant, transferència de competència de la gestió, segur, però acompanyada i associada de la inversió necessària perquè això sigui possible.

Entrant en els temes ambientals. Jo crec que, a vegades, amb les apel·lacions de la defensa de l'entorn del paisatge, dels processos associats a la planificació territorial de la implantació i implementació en el territori d'infraestructures i equipaments, o de la mateixa discussió del model territorial, en el rerefons hi ha un altre debat, no? Que aquestes necessitats de planificació, aquestes necessitats d'equipaments, jo crec que el conjunt de la ciutadania, de les institucions, dels partits polítics, les veiem i podem estar-hi d'acord, però, home, si pot ser en el patí del veí del costat, millor, no? El que en la seva intervenció també expressava amb el «no al costat de casa». En el fons aquí tenim la contradicció de la necessitat de mantenir uns nivells de qualitat de vida que de manera col·lectiva i de manera general difícilment estem disposats a renunciar-hi, però al mateix temps..., home, si pot ser una mica lluny del que nosaltres veiem i de la percepció que en tenim, molt millor.

Per tant, home, és cert que hem d'introduir elements de participació i diàleg entre administracions, partits polítics, entitats i ciutadans en general, i també amb ciutadans a nivell particular, però al final del diàleg, al final del possible pacte, s'han de prendre decisions, i a vegades són decisions que a qui li correspon adoptar-les és als governs municipals o al govern del país. Dic això perquè, al darrere dels processos de participació, el que no podem és paralitzar els processos d'implantació d'aquestes infraestructures, aquests equipaments que el país necessita. Hauríem de ser capaços d'explicar que el que hem de fer i el que ens toca a aquestes alçades o a principis d'aquest segle és transformar intel·ligentment el territori, eh? És cert que les coses no poden passar de qualsevol manera, però tan cert com això és el fet que determinades infraestructures, determinats equipaments són necessaris per al manteniment de la qualitat de vida que tenim al nostre país.

S'han fet esforços. Jo crec que hi ha una actuació molt clara per fer del paisatge del país un patrimoni col·lectiu. D'això se'n deriva la Llei del paisatge. D'això també se'n deriven la definició de plans territorials sectorials o de plans urbanístics que comencen a incorporar d'una manera clara totes aquestes qüestions que jo expressava a l'inici.

També en l'informe hem vist un seguit de queixes al voltant d'un determinat model de creixement urbanístic que el país va patir en dècades anteriors, i ho dic amb la contundència d'aquestes paraules, no? El país pateix un determinat, o una part del país pateix un determinat model de creixement del territori, ubicat al voltant dels anys seixanta, setanta: aquestes urbanitzacions, que en tenim escampades a centenars pel conjunt de viles i pobles del país, en unes condicions urbanístiques molt deficitàries, que afecten la mateixa qualitat de vida d'aquelles persones, d'aquells ciutadans que hi resideixen; això també s'apunta en l'informe del síndic. I jo crec que és una bona notícia el fet que el Govern, en el seu desplegament..., en el desplegament legislatiu que pensa fer en aquesta legislatura, precisament una de les lleis que vulgui desplegar, assimilant-la per comparació amb la Llei de barris, sigui la Llei per la millora de les urbanitzacions de baixa intensitat, que han d'ajudar a solucionar un dels problemes que en aquests moments té el país.

Feia referència a..., o s'ha fet referència al tema de les taxes associades al cicle de l'aigua. Bé, probablement el debat..., la Comissió del Síndic és un bon lloc per reflexionar-hi, però probablement aquest és un debat que va més enllà d'aquesta comissió, és un debat que hauríem d'abordar de ben segur en el debat..., a nivell sectorial en el debat pressupostari, perquè és allà on el Govern té –i acabo, senyora presidenta–, ha de presentar i ha d'abordar les seves propostes. No és menys cert que hem de complir i hem de començar a complir l'horitzó, també, de la Directiva marc de l'aigua, on jo crec que queda clar i no hauria de ser motiu de controvèrsia, des del punt de vista de grup parlamentari, que l'absorció i la internalització dels costos associats al cicle d'aigua han d'estar incorporats precisament a la fiscalitat de la mateixa. Dit això, no és menys cert tampoc, des del meu punt de vista, l'esforç que s'ha fet per tal que en

el contracte programa que l'Agència Catalana de l'Aigua i el Govern van subscriure a l'anterior legislatura –l'any passat, per ser més exacte– hi hagi tot un seguit d'inversions associades al cicle de l'aigua que les assumim, també amb aquest horitzó 2012-2015, el Govern, a través dels seus pressupostos, per tal de recuperar part del temps perdut en anys anteriors quan aquest debat no s'havia abordat amb la intensitat que, des del meu punt de vista, s'havia d'abordar.

Gràcies, senyora presidenta.

La presidenta

A vostè, senyor diputat. Seguidament té la paraula l'honorable senyora Anna Simó, pel Grup d'Esquerra Republicana de Catalunya.

La Sra. Simó i Castelló

Moltes gràcies, senyora presidenta, i una salutació al síndic i a l'equip de la sindicatura.

Anirem al gra. S'han comentat molts aspectes que compartim, de les intervencions dels diversos grups. No amb tots els comentaris hi estem d'acord, però amb una bona part, sí.

A nosaltres ens agradaria començar destacant tres aspectes generals de l'informe que ha presentat la sindicatura respecte als temes que ara ens ocupen en aquest bloc, amb què hi estem absolutament d'acord i que creiem que paga la pena de remarcar.

En primer lloc, com són de valuoses les aportacions per a la millora dels serveis als quals es refereix, i a l'atenció a la ciutadania, especialment quan són categoria o generalitzables.

En segon lloc, la necessitat d'una visió integral, rigorosa i que vetlli per l'interès general. El síndic ha posat dos exemples: el cas del Nimby, que deia, o la necessitat d'una planificació territorial i urbanística amb visió de país, amb visió de territori.

I en tercer lloc, la necessitat de fer participar les persones administrades en la presa de decisions i en l'avaluació d'aquests serveis; és a dir, no només a l'hora de definir, sinó també a l'hora d'avaluar la seva aplicació.

Un cop dit això, per força hauríem de centrar-nos, hauríem d'espigolar i de triar en aspectes que voldríem remarcar de l'informe del síndic, atès el temps de què disposem i atès, doncs, que les sessions són prou llargues, no?

En primer lloc, pel que fa a la qüestió de l'habitatge, la necessitat de fer actuacions decidides i sobretot amb recursos per fer-les viables; no n'hi ha prou a dissenyar actuacions si no hi ha recursos al darrere. Aquesta és una qüestió que reiterarem al llarg d'aquesta intervenció, especialment pel que fa a l'accés a l'habitatge, a l'assetjament immobiliari i a la sobreocupació i l'ocupació.

Dir que queda moltíssima feina per fer, pel que fa a l'accés. Hi ha hagut un creixement suau, podríem dir-ne, del que és l'habitatge protegit i de la tasca de mobilització de sòl públic, o bé en el cas, doncs, de nous ajuts

per al lloguer per a famílies amb nivells de renda molt baixos, a partir de l'any 2005, o tot el que és la borsa de mediació del lloguer social. Però està clar que hi ha moltíssima feina per fer, perquè això fa pessigolles, per entendre'ns, a una qüestió endèmica, que és l'accés a l'habitatge, especialment per a determinats col·lectius. Per això creiem que és important de remarcar, en la línia del que es comenta en l'informe, que el departament té previstes mesures de xoc per a l'any 2007, entre les quals s'inclouen un sistema universal d'aval per a llogaters, al qual també s'hi referia abans, a aquesta necessitat, el senyor Espadaler.

I celebrem, com no podria ser d'una altra manera, l'informe extraordinari sobre el dret a un habitatge digne, que el Síndic ha anunciat que es presentaria pròximament, per anar més enllà de la futura llei d'habitatge. Li hem de dir, síndic, que l'esperem, aquest informe, i que és una molt bona notícia, especialment en el marc del futur pacte nacional per l'habitatge, que també des del Govern s'ha dit que hi havia voluntat de fer.

O en l'àmbit de l'assetjament immobiliari, sagnant, i que difícilment les qüestions que s'han posat sobre la taula per resoldre'l en diversos municipis han aconseguit d'eradicar. I pensem, doncs, que la signatura enguany del protocol interdepartamental contra l'assetjament immobiliari podria ser una eina per començar a girar la truita. I també estarem molt amatents que això pugui ser així.

El tema de les rodalies de Renfe, tant pel que fa a l'atenció a les persones usuàries, i una qüestió de l'àmbit més del consum, com pel que fa al tema de la mobilitat. S'hi han referit els dos grups que m'han precedit en la paraula, i aquest Parlament, de fet, s'hi ha pronunciat, jo crec que de manera prou clara. El que està clar és que calen inversions, i cal un calendari àgil i d'execució d'aquest Pla de xoc que no acaba de moure's amb l'agilitat que tocaria.

I jo sí que..., el nostre Grup pensa que quan hi ha incapacitat per resoldre els temes des de lluny, el que s'ha de provar és mirar si es poden resoldre des de prop. Està clar que sense inversions al darrere és un suïcidi d'assumir, des del meu punt de vista, unes transferències, però una cosa no treu l'altra.

Pel que fa a barreres arquitectòniques, reconèixer l'esforç important fet, des de fa molts anys, pels Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya, de manera que aquest any 2007 s'espera arribar a més del 80 per cent d'estacions adaptades, cosa que no és així en el cas de les estacions de la Renfe, no per a les persones amb discapacitat, sinó les persones amb mobilitat reduïda en general. I aquesta és una qüestió que preocupa el nostre grup parlamentari i que hem plantejat diverses proposicions al respecte en el Congrés de Diputats per mirar de resoldre.

Quant al Pla de xoc d'urbanitzacions, la llei a què feia referència el Grup Socialistes nosaltres també considerem que és una gran notícia, en la línia, precisament, i el diagnòstic que es fa en l'informe de la sindicatura, però m'agradaria poder destacar que ja sabem que les lleis, si no tenen recursos al darrere, de poca cosa serveixen, doncs que el compromís d'aquesta llei és que

incorpori un fons de gestió i inversió per municipis, a més a més, i no només és marc jurídic, sinó també marc de gestió econòmica. I prenem bona nota de la proposta, per exemple, pel que fa a les bústies, per tal, doncs, de mirar d'incorporar-ho en aquest marc legislatiu. A vegades, els petits canvis són poderosos, com deia un personatge televisiu de fa uns quants anys.

Ens hem referit a la qüestió de les persones usuàries... El capità Enciam; és que per allà preguntaven... Disculpin, era per veure si estaven atents... (*Rialles.*) En tot cas –disculpi, senyor síndic–, pel que a l'àmbit de consum de Renfe, sí que una qüestió que a nosaltres ens preocupa és una cosa tan simple com que, en lloc de fulls de reclamació, hi ha llibre de reclamacions, per tant s'ha de fer cua per poder presentar aquestes reclamacions. La qual cosa és dissuasiva, especialment quan vas una hora i mitja tard, per tal que els usuaris el puguin utilitzar. Aquesta és una qüestió que pensem que podria ser pràctica i fàcil de resoldre.

Què dir de les telecomunicacions? En el seu informe del juliol del 2006 crec que va ser prou exhaustiu, però sí que ens agradaria remarcar l'esforç ingent que ha fet el Govern pel que fa a la banda ampla en el món rural. I el nostre Grup preguntarà al Govern en el pròxim Ple sobre aquest tema també, per saber com s'ha avançat en aquesta qüestió, que és un tema d'equitat territorial i d'igualtat d'oportunitat d'accés, i d'un pressionar les companyies, perquè es responsabilitzin realment del que és la seva responsabilitat. I també de no només l'accés, sinó la qualitat del servei de la banda ampla; pot haver-hi banda alta, però no tenir la qualitat, ni la celeritat ni tot allò que es demana o que es pregona.

I, en tot cas, pel que fa a l'aspecte de Correus, nosaltres compartim el que es comenta, però especialment volíem fer un especial incís a les condicions laborals i de ràtios del personal que està treballant a Correus, denunciades també per diversos alcaldes i per diversos plens municipals, i que sembla que no acaba d'arrencar. Aquí també hi aplicaríem la necessitat d'un treball coordinat i d'escoltar el que des del territori es demana.

I no voldríem allargar-nos gaire més, simplement un apunt ràpid sobre la qüestió de les taxes, que tant podria comentar-se aquí com en l'abans alludida Sindicatura de Comptes, però en tot cas jo crec que per dues qüestions clau: per pedagogia, que crec que és un aspecte important quan parlem de taxes, de preus públics o d'impostos, i per equitat, el que seria l'equivalent a la progressivitat en els impostos, per entendre'ns, la necessitat que darrere les taxes hi haguessin uns informes econòmics transparents i sòlids a l'hora de fixar preus i taxes. I explicar-ho i dir-ho, perquè tothom pugui entendre per què aquella taxa és equànime o no ho és, perquè el nostre grup sempre ha estat partidari que les coses ben explicades, si comporten uns beneficis prou clars per al benestar i la qualitat de la ciutadania, doncs, no té perquè fer-se'n una lectura generalista i superficial; en canvi, uns informes econòmics transparents i sòlids al darrere de la fixació de taxes i preus públics, amb la necessària millora que l'informe, síndic, també apunta de la gestió dels procediments, entenem que no només es pot treballar per l'equitat, sinó també per la pedagogia en la fixació de les taxes.

I un cop dit això, doncs, els agraeixo la seva paciència, els dono les gràcies per la seva atenció.

La presidenta

A vostè, senyora diputada. Ara té la paraula l'il·lustre senyor Rafael López, pel Grup Parlamentari del Partit Popular de Catalunya.

El Sr. López i Rueda

Gràcies, senyora presidenta. Senyor Ribó, benvingut de nou, després de la sessió d'aquest matí. Intentarem fer també un altre cop de forma maratoniana aquests deu minuts, sobre diferents temes que hem tocat.

Respecte de Medi Ambient, vostè ho ha dit molt bé, el *not in my back yard* –que seria «no al pati de casa meva» o una cosa així la traducció al català–, però que moltes vegades no només és en el *back yard*, sinó també *not in my town*, és a dir, «no a la nostra ciutat», o «no a la nostra comarca». És a dir, que no només són coses de temes veïnals a dintre dels municipis, sinó que també moltes vegades trobem dintre dels mateixos municipis..., i aquí trobem moltes de les preocupacions dels ciutadans. I això ho podem veure: hem parlat de residus, hem parlat del traçat de l'AVE també –en podríem parlar–, hem parlat de les línies d'alta tensió, dels contenidors d'escombraries, però podem parlar de les antenes de telefonia mòbil, que jo crec que resumeixen el drama amb què ens podem trobar a l'hora d'accedir, de veure, de revisar, de mirar les queixes dels ciutadans. Per una banda, les queixes per les antenes, i per altra banda, les queixes per la manca de cobertura, i d'alguna forma hem de fer que els dos conceptes casin, no?

Per això la pregunta que li faria més..., com podríem fer compatible aquest augment dels serveis mòbils de telecomunicacions amb la preocupació, raonable absolutament, dels ciutadans i ciutadanes per les emissions radioelèctriques sobre la salut? I no només això, sinó que com implicaríem aquí el sistema de monitorització implantat pel Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Generalitat de Catalunya? Jo crec que és un tema important que hem d'encetar en aquest punt.

Parlant d'habitatge... Mirant les dades d'habitatge, és curiós, senyor Ribó, entre el 97, 1997, va fer una comparativa de deu anys –podríem haver agafat un altre any. Entre el 1997 i el 2003 trobem un augment de les queixes d'habitatge del 34 per cent –34 per cent, 97-2003. Entre el 2003 i el 2006 aquestes queixes han augmentat un 243 per cent, molt més –molt més– que l'augment de l'activitat..., està per sobre de l'augment de l'activitat del Síndic de Greuges. El mateix podríem dir amb les queixes d'urbanisme. Tot plegat passaria..., ha passat de suposar un 2 per cent de l'informe del síndic a un 7,5 per cent. I unint les queixes d'habitatge i urbanisme, passem del 10 per cent al 20 per cent; és a dir, hem doblat el que correspon, ja, a totes les queixes fetes arribar al Síndic de Greuges.

La política d'habitatge d'aquests tres anys –nosaltres ho hem dit per activa i per passiva– la resumim en la història d'un fracàs: 42.000 habitatges que s'havien d'haver impulsat, i al final només hem acabat 14.729 habitatges. Aquesta dada és important? Sí, és important,

perquè ens troben en un dels moments de menys activitat constructora per part d'habitatge de protecció oficial de la història de la Generalitat de Catalunya. Pensi que només en un any hem acabat 3.803 habitatges. Clar, això..., de les expectatives que creem, després també veiem com els ciutadans no tenen allò que se'ls havia promès. Ho podem comparar amb altres comunitats autònomes. En el mateix període s'han acabat 25.041 habitatges a Madrid, o 24.081 habitatges a la Comunitat Valenciana, amb la qual cosa podem veure també, el dret de l'habitatge, com es garanteix realment, i no només de paraula.

Es parla molt del lloguer al seu informe. Hi estem d'acord. Però compte, el lloguer a Catalunya ha pujat molt en aquests tres anys. A Catalunya, un 40 per cent; a l'àrea no metropolitana de Catalunya, un 53 per cent; a l'àrea metropolitana, sense comptar Barcelona, un 43 per cent. Només en el febrer del 2007 s'ha pujat mig punt el lloguer a casa nostra, i això se suma a l'augment del 30 per cent de sol·licituds de lloguer que hi hagut a Catalunya en els darrers anys.

Parlant dels joves, vostè hi ha fet referència, Barcelona és la segona província de tot l'Estat espanyol on els joves han de destinar més dels seus recursos a l'adquisició d'un habitatge: el 80 per cent –el 80 per cent. Com a dada també podem donar que, en aquests tres anys, habitatges de lloguer a la ciutat de Barcelona, la Generalitat de Catalunya n'ha construït 32, perquè puguem veure quines són les xifres del drama.

Ha parlat vostè també del *mobbing*, ha parlat de l'assetjament. A nosaltres ens preocupen algunes frases del seu informe, que ens diu, sobretot a l'Ajuntament de Barcelona: «Aquests recordatoris legals i suggeriments, en l'actualitat es troben pendents de resposta.» Ens preocupa que l'Ajuntament de Barcelona tingui problemes per ser bo o no sàpiga contestar les qüestions que vostès li plantegen. Perquè hem de recordar que, el 22 de setembre de 2003, ens van anunciar «a bombo i platerets» –i ho podem mirar en un titular–: «Barcelona dispondrà en dos mesos de un plan de lucha contra el *mobbing* immobiliari.» Se suposava que ja teníem un pla de lluita important, i per tant ja teníem les respostes a aquests casos. Fa poc el senyor Portabella ens recordava que hem passat dels 76 casos d'assetjament l'any 2005, a 101 casos l'any 2006; és a dir, l'augment ha estat força important. I tots recordem, tenim en la ment, el famós vídeo que es va gravar a l'Oficina Antimobbing de l'Ajuntament de Barcelona, on es recomanava que es deixés estar el cas, perquè semblava un cas que no tenia solució.

Podríem parlar de l'endeutament de les famílies. Tampoc entrarem en l'endeutament de les famílies de..., que ha suposat sobretot l'augment de les hipoteques, de l'Euribor. Nosaltres hem plantejat mesures en aquest Parlament, el passat plenari vam plantejar tres mesures que ens semblaven interessants per reduir, per ajudar que aquest augment de l'Euribor no repercutís de forma negativa, o tan negativa, a les famílies.

Ens ha promès un monogràfic sobre l'habitatge protegit. L'esperem; també l'esperàvem l'any passat, també tot s'ha de dir, perquè també el va informar, el va anunciar

l'any passat. Entenem les seves..., que vostès han tingut, doncs, per tot el que és el debat polític, la seva prudència, també l'entendem perfectament; amb la qual cosa només dir-li que desitgem aquest monogràfic perquè aclarirà molts punts.

Sobre el tema dels tributs, que em sembla un tema important..., a veure, dir que en temes de tributs, gràcies al sistema de finançament 2002 –Govern del Partit Popular, un govern per alguns tan centralista–, es va aplicar per primer cop..., o es van aplicar o es va fer una descentralització important de les polítiques tributàries. Es va donar una àmplia normativa a la Generalitat de Catalunya en aquest sentit, una determinació..., que ens donava una determinació important en els tributs propis i, a més, també ens donava una determinació, també, en alguns dels tributs cedits. Nosaltres som molt clars en aquest aspecte: reducció d'impostos per a les famílies, sobretot per a les classes mitjanes, simplificació de la gestió i una millora dels instruments de gestió i recaptació.

Ha parlat de les taxes. L'abús del concepte «taxes» ha estat un abús evident, no només pel propi concepte, que no s'ha de confondre entre el concepte de servei i el concepte de preu públic, sinó també la manca de justificació de moltes de les taxes, del preu concret de les taxes. Una manca de justificació, per exemple, l'hem vist en el que és el cànon de l'aigua: unes pujades reiterades en els darrers quatre anys, no només del cànon sinó també del coeficient multiplicador, que no teníem un criteri clar ni d'eficiència ni de racionalitat del seu ús i, per tant, no tenia una justificació concreta.

Parlen també de l'Impost de successions. Vostè sap que l'any 2005 es va presentar un projecte en aquest sentit, que va decaure en finalitzar la legislatura, que l'impost es va cedir a les comunitats autònomes també pel Govern del Partit Popular, l'any 2001, i que l'únic límit que tenim és el manteniment de les deduccions centrals, que la Generalitat pot regular la tarifa, etcètera.

També ens preocupa la dispersió normativa referent a la legislació de taxes que exigeix la Generalitat a la ciutadania de Catalunya, ja que hi ha un elevat grau de dispersió que posa en perill la seguretat jurídica dels ciutadans i nosaltres estem per l'harmonització i la unificació de la legislació sobre taxes i preus públics, per garantir aquesta seguretat jurídica. I també, igual que hem parlat aquest matí dels drets i deures dels usuaris de serveis de salut a Catalunya, també hem de parlar i també hem d'impulsar un carta de drets i deures dels contribuents catalans davant de les administracions tributàries de Catalunya, i potenciar els serveis d'informació i assessorament i de consulta gratuïta que presta l'Administració de la Generalitat a la ciutadania de Catalunya.

Vaig corrent per no deixar-me un apartat també que hem comentat a bastament, que és la matèria de consum. Es va fer..., es va parlar del consum en el sentit... I, si no, perdó, als papers ho trobaré..., en el sentit de les telecomunicacions. Em sembla que en aquest sentit és força important. Pensi que, per exemple, el 36 per cent de les reclamacions que presenten els usuaris sobre les seves operacions de telecomunicacions no obtenen resposta; això són dades que ens dóna, per exemple, la Federació

de Consumidors en Acció. O que el 17,3 per cent de les queixes dels consumidors estan relacionades amb les telecomunicacions, amb la qual cosa estem parlant de temes importants que no només parlen del Síndic de Greuges, sinó que parlen que la Generalitat de Catalunya hi té marge d'acció. La Generalitat de Catalunya té competències exclusives en matèria de consum –hi té marge d'acció. Recordem, per exemple, com la Comunitat de Madrid va posar una multa d'1,5 milions l'any passat, per publicitat enganyosa, a Vodafone, Movistar i France Telecom –Orange–, per la publicitat enganyosa. És a dir, que tenim també (*sona el senyal acústic que indica que s'ha exhaurit el temps d'intervenció*) –acabo molt ràpidament, senyora presidenta–, tenim espais per tractar i per parlar en aquest sentit.

I parla de Renfe. No me'n voldria estar..., un minutet només per parlar de Renfe, que em sembla important. A veure, podem dir tot el que vulguem sobre el tema de Renfe i en podem parlar. La realitat és que si mirem, per exemple, l'informe del Síndic de Greuges del 2003, només hi trobarem dues queixes de Renfe relatives a política lingüística, no trobarem cap queixa, com ara en trobem, referides a l'àmbit de rodalies. És cert, s'han tallat vies; és cert que hi ha l'AVE; és cert que no li'n podem donar tota la culpa. Fa poc hem vist com una avaria important va venir pel problema informàtic –estem parlant de la setmana passada. Nosaltres no ens creiem que no hagin canviat el sistema informàtic cada..., als tres anys, però també és certa la manca, per exemple, de trens que s'havien promès i que es van començar a posar en funcionament l'any 2004, que amb l'arribada del Govern socialista es va preferir enviar-los a Astúries o a Sevilla, i que hem hagut de recuperar aquests trens a partir de 2006, amb un suposat Pla de xoc que encara no ha arribat.

Per tant... Hem de millorar també els sistemes d'informació; no tenim sistemes d'informació. Les persones que ofereixen informacions moltes vegades no tenen informació ni del que són les parades, ni del que són les vies ni del que són els serveis que donen. I tampoc hem donat uns serveis alternatius i hem estat ràpids a donar aquests serveis alternatius als talls.

Per tant... No em dóna temps de dir res més; doncs, gràcies per la seva atenció.

La presidenta

Gràcies a vostè, senyor diputat. Ara té la paraula l'honorable senyor Salvador Milà, pel Grup d'Iniciativa per Catalunya Verds.

El Sr. Milà i Solsona

Gràcies, senyora presidenta. Senyor síndic, vull agrair-li, des del nostre grup, l'interès i la centralitat que dóna als aspectes mediambientals i, en general, a la protecció del paisatge i del territori en el seu informe. Ens felicitem que la seva arribada a la sindicatura hagi coincidit també amb aquesta preocupació que jo crec que ha impregnat el Govern de Catalunya des de fa tres anys.

Però jo li voldria demanar, en nom del nostre grup, que posés especial èmfasi a ressaltar el caràcter transversal de tots els aspectes de protecció mediambiental. Per dir-

ho ras i curt: la solució, l'abordament dels problemes mediambientals no podem deixar-ho sols en mans d'un departament determinat; afecta el Departament de Política Territorial, però també afecta Economia i Finances, afecta la fiscalitat, afecta el conjunt de polítiques; si no, no ens en sortirem. I crec que seria interessant que en els futurs informes o en els informes especials poguéssim abordar aquest tema.

Segon aspecte: els equipaments públics o les infraestructures en el territori que són considerades com a agressives o no acceptades per la població. D'acord. Com fer que aquest equipaments siguin vistos pels ciutadans com una solució i no com un problema?, és a dir, com la solució al problema de contaminació, de tractament de residus, de purins, etcètera, i no com un problema.

A part de bones intencions, nosaltres volem insistir en un aspecte que, malgrat haver-lo tractat aquest dematí com un àmbit global, vostè l'ha remès per a aquesta tarda, i vull fer-li un breu comentari en aquest sentit. M'ha sorprès, perquè quan parlava de la importància dels processos d'avaluació estratègica de plans i programes, em referia a tots; també, per exemple, al de serveis socials o al que puguin fer-se en tasques econòmiques, etcètera. Però d'acord, l'hem remès aquí. Quin bon àmbit, si no és aquest, per demanar que les decisions sobre equipaments públics o infraestructures estratègiques que poden afectar determinats territoris no s'adoptin d'una forma, aquí sí, absolutament discrecional, sinó en el marc previ de l'existència d'una planificació que justifiqui aquesta ubicació, que justifiqui els criteris de reequilibri territorial, de proximitat, etcètera, i que s'utilitzin amb tota intensitat els instruments que dóna la nova Llei, 27/2006, d'accés a la informació, participació pública i accés a la justícia en matèria mediambiental, que és una transposició d'unes directives europees, que a Catalunya les hem d'aplicar. I que s'apliqui també ben aviat l'avaluació estratègica de plans i programes, no com una part més de l'expedient, no com l'informe que es fa al final, quan la decisió està adoptada, sinó permetent aquests processos de participació, que han de baixar successivament els plans territorials, els plans sectorials, els plans urbanístics supramunicipals i els urbanístics de cada municipi, perquè quan arribi aquesta decisió, es vegi emparada en un procés previ en què hi hagi hagut aquesta participació i s'hagin pogut decantar i valorar totes les alternatives.

Això hauria de venir complementat per la credibilitat de les mesures correctores des del seu control i seguiment. Aquesta és la clau: la credibilitat del procés d'adopció de participació, que aquest procés –perdó, deducció de la decisió–, de decisió hagi sigut participatiu i que les mesures correctores i de seguiment siguin també participatives, que és un aspecte que s'hi fa poca insistència. És a dir, no hi ha..., el procés participatiu no ha d'acabar en el moment en què s'ha pres la decisió d'instalar una..., de fer una infraestructura o de fer una instal·lació determinada, sinó que ha de seguir durant i després d'aquest element.

Aquí jo li voldria plantejar un tema per a un futur informe: és legítim, just i pedagògic que la ubicació o la instal·lació d'aquestes infraestructures vagi acompanya-

da de compensacions extraordinàries al territori, com si vinguessin a confirmar que efectivament es fa un mal i que aquest mal s'ha de pagar? Té aspectes positius, té aspectes negatius, però aquest és un tema que crec que, dintre de les seves investigacions i de les seves valoracions dels conflictes en el territori, almenys des de l'experiència de l'Administració porta a pensar si és bo o no és bo que es primi, perquè no primem pas la instal·lació d'una infraestructura de primera categoria, d'un centre d'assistència primària o d'un hospital, però per què sí una residència d'avis? O per què sí un centre penitenciari? O per què sí un tractament de residus? I, en canvi, no, si hi posem la Sony, la Solvay o una empresa de primera categoria?

Seguint amb els sistemes mediambientals, només una referència a la Llei integral de l'Administració ambiental. Vostè no s'hi ha referit a penes, però creiem que seria important conèixer els seus criteris respecte a la futura revisió d'aquesta llei. Especialment, perquè jo he llegit molt atentament el seu Informe sobre contaminació acústica, que tindrem ocasió de debatre en el seu moment, però jo crec que allà es palesa amb tota evidència l'atzucac a què ens porten aquests procediments de comprovació prèvia, però si es fa la comprovació prèvia abans o després que es posi en marxa, etcètera. I aquí és on em remetria a demanar-li la intervenció del seu equip respecte si no seria convenient col·laborar en la tasca legislativa proposant sistemes d'autoavaluació, d'autocontrol, d'autocertificació que vagin en favor del principi proactivitat, i sobretot el principi de responsabilitat de l'administrat.

Respecte habitatge i urbanisme, quina sort que ara en podem parlar! Aquí s'ha comentat per què creixen les queixes durant aquest últim període. No seria, potser –és una pregunta que deixo enlaire–, perquè fins fa pocs anys el ciutadà havia ja desistit de pensar que l'Administració hi podia fer quelcom en aquest tema, perquè això s'havia deixat al lliure mercat, a la lliure iniciativa que li havia d'arreglar la vida, i ara el ciutadà és conscient que les administracions han de fer-hi alguna cosa, han d'intervenir-hi, han d'abordar aquest tema com un servei públic i a partir d'aquí es pronuncien, a partir d'aquí reclamen un dret que fins ara se'ls havia negat perquè s'havia de deixar al mercat i a l'especulació? Aquesta pregunta ens agradaria també que tingués resposta comparativa respecte a per què abans els ciutadans no es preocupaven, no reclamaven sobre aquest tema –perquè preocupar-se se'n preocupaven molt–, i ara, afortunadament, tenen dret a exigir. Ja és molt important.

I li agrairia que en el futur informe sobre la problemàtica de l'habitatge contemplés també com s'han format o no s'han format els patrimonis de sòl per fer política d'habitatge, perquè parlar de política d'habitatge sense haver..., sense preguntar on era el sòl en què s'havien d'executar aquests habitatges de forma immediata, seria, d'alguna manera, escapar l'arrel del problema. Per tant, parlem de patrimonis de sòl i habitatge, de cessions obligatòries, de reserves obligatòries per a habitatges, i veiem com s'han format aquests patrimonis i associem-ho amb la formulació de les polítiques d'habitatge.

Al mateix volia referir-me respecte a infrahabitatge, sobreocupació, ajudes al lloguer immobiliari i a tots aquests aspectes que preocupen els ciutadans. En el seu informe ho diu, però vostè no ho ha dit aquí, però jo ho voldria ressaltar. Vostè fa referència que en el Projecte de Llei del dret a l'habitatge totes aquestes problemàtiques que abans eren simplement inexistents, perquè es negava l'evidència de l'infrahabitatge, de la sobreocupació, de l'assetjament, eren temes que es deixaven al dret privat, avui tenen un reconeixement amb un Avantprojecte de Llei del dret a l'habitatge i en els plans i programes d'ajuda de l'habitatge que s'estan impulsant. Per tant, ens agradaria conèixer els seus comentaris i aportacions respecte si aquest projecte aborda de forma suficient o ha d'introduir millores respecte a aquest tema.

I un tema molt específic que caldria la seva intervenció: els criteris per a adjudicació d'habitatges de protecció oficial. Aquí tenim el tema entre registre únic o suma de registres locals. I, per què no dir-ho també?, aquí caldria que entrés a esbrinar què passa amb l'actuació de determinades administracions locals, que, a través dels criteris de selecció, anys d'empadronament, circumstàncies laborals i personals, posen límits molt subtils –molt subtils–, a aquelles polítiques d'integració i de disponibilitat de l'habitatge que aquest dematí li demanaven i li criticaven, respecte al fet que determinats ajuntaments no assumeixen. Parlem clar del tema i diem si no hi hauria d'haver uns criteris homogenis, amb un marge de flexibilitat, naturalment, però que no sembla lògic demanar deu anys d'empadronament per poder accedir a un habitatge de protecció oficial en determinats municipis o que s'hagin de complir determinades condicions que són absolutament arbitràries, i aquest és un tema que cal abordar i explicitar quan es parla de polítiques d'integració.

Respecte al tema de consum, jo li voldria fer alguna reflexió respecte al tema del cànon de l'aigua i, en general, a la política de l'aigua. Sincerament crec que hauríem de treballar més el tema, perquè hi ha una gran confusió, fins i tot en el seu informe, respecte a què estem parlant. Estem parlant dels blocs de consum que fixen els ajuntaments o el bloc de consum del cànon de l'aigua de la Generalitat? Estem parlant de la tarifa de l'aigua i com es tarifa el consum mínim que alguns ajuntaments determinen en molts metres cúbics encara que no s'utilitzen, o estem parlant dels blocs de consum que determina la legislació fiscal de la Generalitat de Catalunya per aplicar aquest d'això..., el cànon? Estem parlant de les exempcions i del reconeixement d'un dret mínim a cent litres per persona i dia que ha introduït per primera vegada des de fa dos anys la legislació de la Generalitat, o estem parlant que determinats ajuntaments no reconeixen aquest dret mínim a un subministrament bàsic amb tributació progressiva per afavorir aquests sectors? O, per què no parlem també de la suma de les taxes de sanejament en el cànon de l'aigua o de la famosa Tamgrem en l'àmbit de la regió metropolitana, que, sincerament, emmascara i crea una gran confusió al consumidor i usuari respecte a què està pagant realment amb el tema de l'aigua.

I ja que ens anuncia un informe sobre el tema de l'aigua, sí que li voldria demanar..., ho diu indirectament. Diu: «Ho farem en el marc de la directiva marc...». Llavors, no m'ho posi a l'apartat de consum, posi-m'ho a l'apartat de medi ambient, i parli'm del cicle integral de l'aigua i de tot el que va associat. Si em permet la immodèstia, no es limiti al procés d'abastament de l'aigua, parli del cicle de l'aigua, contempli el cicle de l'aigua, les seves implicacions ambientals, perquè si no preservem el cicle de l'aigua no hi ha subministrament que valgui. I si parlem del cicle integral, haurem de parlar dels costos de manteniment del bon estat ecològic dels rius, de la qualitat de l'aigua en les seves captacions, etcètera, i potser el debat al voltant de l'aigua s'entendrà molt més bé, especialment els temes de fiscalitat.

Gràcies, senyor síndic.

La presidenta

Gràcies, senyor diputat. Seguidament té la paraula l'il·lustre senyor José Domingo, del Grup Mixt.

El Sr. Domingo Domingo

Muchas gracias, señora presidenta. A la hora de abordar los temas de la tarde..., la verdad que son temas densos y de un gran contenido social.

En lo que hace referencia al medio ambiente, por seguir los criterios y el orden en que se ha expuesto por parte del *síndic* su exposición..., en cuanto al medio ambiente, sí que nos ha preocupado el supuesto de «no en mi casa», el Nimby. Ello en cuanto que es necesaria una mayor pedagogía, y así lo hace ver el informe de la sindicatura, en cuanto a que en determinados supuestos se está procediendo a una criminalización, a veces, de los sujetos que..., o de las personas que están en contra de determinadas infraestructuras o de determinados equipamientos, cuando en realidad, muchas veces lo que se ha de elaborar es una labor pedagógica que contribuya precisamente a saber lo que se está pretendiendo hacer y abordar el tema desde el punto de vista de la solidaridad entre los ciudadanos.

Para ello me parece muy acertada la apuesta que hace la sindicatura por una participación activa de los vecinos en la toma de la decisión, y que esta sea con carácter previo. Sin duda, a nuestro juicio, eso va a contribuir a evitar muchos conflictos, va a contribuir a hacer que los ciudadanos sean mejor conocedores de las razones por las que se deciden el establecimiento de determinados equipamientos en una zona.

En todo caso, sí que es básico, como apunta de una manera indiciaria su informe en materia de medio ambiente, que la actuación administrativa, la actuación pública debe estar basada en el principio del mínimo impacto ambiental. Para eso es fundamental que las administraciones tomen consciencia de ello. El Proyecto de Ley de Obra Pública que está ahora en esta cámara aborda de una manera tangencial el tema, no lo suficientemente profundamente, y por ello entendemos que sería conveniente hacer de este principio de mínimo impacto ambiental realmente la razón de existir de muchas actuaciones administrativas.

En lo que hace referencia a la vivienda, celebramos la aportación de un informe extraordinario sobre este tema, y sí quisiéramos hacer hincapié en la evolución del concepto de derecho a la vivienda digna, y ligado al tema de especulación inmobiliaria. Los que tenemos ya unos años recordamos que en las postrimerías del franquismo leíamos a Ítalo Calvino –relacionando el libro de la especulación inmobiliaria– y identificábamos siempre al sujeto especulador en el señor gordo que se ganaba la vida a fuerza de la especulación inmobiliaria. Este concepto sorprendentemente se ha abandonado, y en los últimos tiempos ya no es el especulador el responsable de las desgracias de los ciudadanos, sino la Administración pública, en cuanto que –y es bueno que sea así–, por razones de la constitucionalidad del derecho a la vivienda digna, es la Administración la que tiene que garantizar este derecho.

Este derecho debe ser integral. Debe ser integral y debe partir fundamentalmente de un compromiso de las administraciones –y así se aborda en el informe de una manera también tangencial– con el suelo público. Es el suelo público el que ha de hacer posible el abaratamiento del precio y, desde luego, sin duda, a nuestro juicio la labor de las administraciones en este campo debe ser la de fomento del alquiler. Fomento del alquiler como instrumento adecuado para corregir las desviaciones que el mercado está –alquiler público me refiero– efectuando en esta materia.

Hablaba de «integral», de un derecho a la vivienda digna de una forma integral, y eso cubre lógicamente las figuras del asedio inmobiliario a las que ha hecho referencia en su informe. Recientemente hemos tenido un caso extremo de asedio inmobiliario, que ha sido objeto de muy destacada presencia en los medios de comunicación, el ejemplo de una casa china en medio de una construcción de un establecimiento dedicado a un centro comercial. No sé si se recuerda, el caso máximo del asedio inmobiliario eran diez metros de profundidad de una casa aislada en un espacio que estaba rodeado de un páramo. No hay que ir al ejemplo chino, pero sí que –y su informe hace referencia a ello– hay casos de asedio inmobiliario en el Raval, en Ciutat Vella, en muchas ciudades de Catalunya, que desde luego nos han de preocupar y que las administraciones han de corregir, y no pueden escudarse en la no contestación, como ha hecho referencia anteriormente un grupo parlamentario al referirse a este tema.

La presencia de pisos patera, de sobreocupación o de infraocupación. Otra vez han vuelto a los apartamentos con..., el alquiler de habitaciones con cocina, deben ser objeto de preocupación y de corrección por parte de la Administración pública. En definitiva, es la Administración pública la que tiene que adquirir mayor compromiso para solucionar estos temas y dotar de los instrumentos necesarios para la corrección de las desviaciones en lo que hace referencia al derecho a la vivienda digna, entendida de una forma integral.

En el capítulo de tributos, aquí se ha hecho una alabanza de la capacidad normativa de las comunidades autónomas para reducir el impuesto sobre sucesiones. Sinceramente, la introducción de este principio en la LOFCA a nosotros no nos pareció tan positivo, y de

hecho ha dado lugar a una guerra de reducción del impuesto entre comunidades autónomas que nada beneficia, por lo menos a la estabilidad de los patrimonios. De hecho, vemos como se van desviando en función..., de una a otra comunidad autónoma, porque «allí pago menos». Hemos sido partidarios de fijar unos mínimos, un tope, que equilibre este impuesto sobre sucesiones y no haga factible la guerra de comunidades entorno al impuesto sobre sucesiones. No somos partidarios de su supresión, pero sí de una reducción significativa, como apunta en su informe, si bien habría matices sobre si es conveniente hacerlo en función del bien concreto, en este caso de la vivienda, o bien habría que fijar límites en relación con la reducción de la vivienda. No es lo mismo una vivienda de 600 millones de euros que de cien mil euros, y esto se tendría que valorar a efectos de la fijación del impuesto.

En todo caso, sí que, a la hora de abordar los tributos –y hace bien en señalarlo el informe de la sindicatura– trae a colación un principio de seguridad jurídica. En materia tributaria es esencial el principio de seguridad jurídica, en cuanto que las normas tributarias deben ser claras y sencillas. Encima de pagar, por parte de los contribuyentes, no se debe complicar con una normativa farragosa y a veces con información poco adecuada. De aquí que hayamos defendido, nosotros, a la hora de lo que se está debatiendo en la Ley de la Agencia Tributaria de Cataluña, el Proyecto de Ley de Agencia Tributaria de Cataluña, la necesidad de introducir un defensor del contribuyente que vele, entre otros aspectos, precisamente por hacer que las normativas sean lo suficientemente asequibles para todos los ciudadanos, para todos los contribuyentes. Normas sencillas y normas claras que garanticen un mejor servicio por parte de la Administración al contribuyente en un periodo siempre complicado que es el pago de los impuestos.

En lo que hace referencia finalmente al consumo, sí que es cierto que el servicio postal ha sido en los últimos tiempos un desastre. Se ha concretado en el informe, según he tenido ocasión de leer, fundamentalmente en los temas de urbanizaciones y polígonos industriales, de ahí una buena idea la del buzón concentrado, que aplaudimos, y también creemos que debe ser competencia del servicio postal o del Ministerio de Fomento, en este caso, su instalación, y no propiamente de los ayuntamientos, aunque puedan contribuir a ello. Pero también nos preocupa la situación en municipios de grado medio o..., por ejemplo, el municipio de Sant Cugat, en el que yo vivo, en el que la situación de correos ha sido realmente desastrosa por una falta de infraestructura y de falta de estabilidad en la plantilla, como bien ha señalado en su informe, con un débil conocimiento del territorio por parte de los empleados por esta inestabilidad.

Nada más que añadir al tema de cercanías que lo que aquí se ha planteado. Sí que habrá que recuperar el tiempo perdido y proceder a la inversión extraordinaria para corregir una situación tan gravosa para miles de ciudadanos catalanes, que se encuentran con problemas, incluso de pérdidas de empleo, por la situación tan lamentable en la que se encuentra las cercanías de Renfe.

No es tanto ahora mismo un problema de titularidad de la competencia, como de solución del problema. Y en este aspecto sí que hay que ser firmes en la reivindicación al órgano cada vez más competente, que es el Ministerio de Fomento, para que proceda a corregir de manera inmediata esta situación. En definitiva, muchas personas están ahora mismo cuestionándose la utilización, cada mañana, del servicio de Renfe por deficientes instalaciones y deficiente prestación del mismo.

Muchas gracias.

La presidenta

Moltes gràcies, senyor diputat.

Ara farem una petita aturada d'aproximadament deu minuts, i sí que els demanaria, senyores i senyors diputats de la comissió, que anéssim cap a les escales, que ens faran la fotografia institucional de la comissió, que serà qüestió de dos minutets, eh?

Gràcies.

La sessió se suspèn a dos quarts de sis de la tarda i tretze minuts i es reprèn a les sis i sis minuts.

La presidenta

Senyores i senyors diputats, es reprèn la sessió.

Ara té la paraula l'illustre senyor Ribó, síndic de greuges de Catalunya. Quan vostè vulgui.

El síndic de greuges

Gràcies, presidenta. Està molt clar que moltes de les qüestions que tractem, especialment en aquest apartat, requereixen un enfocament interdepartamental. I per tant, així també ho anem subratllant en totes les consideracions posteriors.

Sobre el medi ambient, en primer lloc se'ns ha demanat sobre el tema de la MAT. Nosaltres hem fet una resolució, que clarament diem que aquesta és una decisió discrecional, malgrat que, tal com s'ha decidit, cal veure a quin govern li pertanyeria la responsabilitat darrera, i, a més, dir-los que això ara mateix està en mans dels tribunals i que, per tant, per part nostra hem d'estar a l'aguait de qualsevol resolució.

Però en general, com que aquí s'ha plantejat, nosaltres som partidaris d'un pacte nacional d'equipaments, més que d'infraestructures. Aquesta és la proposta que en el seu dia vàrem llançar. La vàrem llançar quan hi havien Nimby diversos en marxa. La vàrem presentar al president de la Generalitat, aleshores Pasqual Maragall. I com que se m'ha preguntat, monogràficament encara no l'hem presentat a l'actual president Josep Montilla, però també ho farem.

Si s'han de donar o no compensacions a aquests equipaments en el territori... Bé, això va començar amb temes elèctrics i amb temes d'energia atòmica, energia nuclear, en algunes contrades de Catalunya han fet molt sovint una certa ironia sobre el luxe amb què alguns ajuntaments han nedat a partir del cobrament dels cà-

nons pertinents, considerem que el pacte nacional és previ fins i tot a aquest tipus de compensacions.

Al síndic, de vegades arriba la queixa que sempre reben els mateixos. I el pacte nacional estava justament plantejat, primer, perquè no fos un rosari constant de queixes i moviments per barris o territoris, segon, perquè hi hagués un cert criteri redistributiu, a partir de la pedagogia i el convenciment que calen aquells equipaments. I això ho connectem amb aquest tema que anem arrossegant de sessió en sessió sobre planificació i participació.

Nosaltres no entrarem ni entrem en la dimensió de l'oportunitat d'una decisió. Sí, en el seguiment dels processos de participació. Òbviament, hem coincidit aquí que no poden paraitzar els processos de decisió, sí en el seu compliment, i especialment amb una salvaguarda final: la decisió és política representativa i, per tant, ningú pot excusar a qui estigui elegit democràticament per prendre finalment aquesta decisió. El que plantejem és: com a quant s'han habilitat aquests canals de participació, com a quant s'ha respectat tota la legalitat present en qualsevol procés d'informació o d'allegacions, i com a quant s'han tingut en compte qüestions serioses que s'hagin plantejat en el marc del que s'ha posat a consulta o a participació.

Encara en el medi ambient, deixar molt clar que nosaltres estem parlant de la tarifa d'aigua que afecta la política de blocs, i que té una incidència sobre el cànon. I per tant..., i en l'informe fins i tot relatem situacions manifestament injustes, quan a través d'una valoració surt una cosa i després no es vol revisar quan és un pagament exagerat. De totes formes, voldríem deixar molt clar que en el nostre informe monogràfic parlarem del cicle integral, amb tots els seus elements.

Augmentem les queixes sobre habitatge? Seria molt fàcil dir-los: «És que augmenta el preu de l'habitatge.» Però seria una solució massa populista i demagògica. És que el que augmenta és la problemàtica social del que significa l'habitatge –i ho hem dit al començament d'aquest bloc–: com una autèntica font d'exclusió, com l'autèntica prova d'una determinada solució i característica de societat.

Parlem de lloguer..., hem volgut contrastar aval amb risc. Ens havien arribat queixes: «Em demanen un aval molt elevat i exagerat.» Però també volem posar-hi l'altre plat de la balança: el risc del que significa el lloguer. S'han de buscar solucions... Plantejem la seguretat fins i tot en els temes jurisdiccionals i la necessitat d'una major política d'habitatge de protecció oficial, amb criteris homogenis –i de vegades ens trobem amb barems molt poc clars per part de determinades administracions. I salutem, sens dubte, l'avantprojecte de llei d'habitatge, i el fet que contingui una sèrie d'elements dels quals també se'n parlarà a l'informe.

No hem rebut resposta sobre els suggeriments que hem fet sobre el *mobbing* a l'Ajuntament de Barcelona. Fixin-se vostès que el vídeo famós que s'ha citat tenia un paral·lisme amb quelcom que vàrem discutir amb vostès sobre un altre assetjament, sobre l'assetjament entre iguals a les escoles. Solució: marxi de l'escola. Solució del vídeo: deixi-ho córrer. Bé, nosaltres insistim

molt que hi ha mesures que col·lateralment, malgrat que sigui una qüestió inicialment entre privats, poden prendre les administracions. Una intervenció... Aquí s'ha dit: «Manca regulació.» Sí, però es pot donar molta més informació, molt més assessorament, i fins i tot crear cossos especials de la policia per intervenir quan es pugui demostrar aquest assetjament, i, evidentment, l'execució subsidiària de les obres que són negades.

Nosaltres, sobre les taxes, coincidim plenament des de l'informe amb diverses intervencions; aquí s'ha parlat clarament, i ho subscriuim de dalt a baix, de la necessitat d'estudis econòmics, financers que justifiquin aquestes taxes. Es farien creus de la quantitat de vegades que ens arriben sense aquests estudis, i que triguen, quan no hi ha una dilació *ad kalendas graecas* sobre aquests mateixos estudis, i també de la problemàtica que hi ha a l'entorn, en general, dels tributs. Fa molt pocs dies visitàvem el TEAC, i allà se'ns plantejava per part del seus responsables l'enorme quantitat de casos acumulats que els fa anar a una durada d'anys –em sembla que eren sis o set anys– en la resolució dels conflictes.

I sobre el consum, nosaltres insistiríem en els dos informes o resolucions monogràfiques que toquen els dos temes més mediàtics. Sobre Correus està molt clar que aquí hi ha un dret de l'usuari i un dret dels treballadors –aquí també s'ha dit–, i que de vegades sembla no respectat. I sobre rodalies. No sé per què hi ha qui s'esvera. El síndic creu que s'atempta a drets elementals de les persones, com és el dret al treball o el dret a la mobilitat; s'atempta clarament contra aquests drets, en milers i milers de persones. Podem anar a buscar totes les justificacions que es vulguin, però aquí –i això ens pertany a la nostra institució– hi ha atemptat, clarament, als drets. I aquí podem començar a parlar de les inversions, de la política de transferències –que els pertany a vostès i a les resolucions dels respectius governs–, però hi ha un atemptat clar, claríssim, immediat als drets.

S'ha plantejat el tema de la telefonia i de les antenes, la seva ubicació, la compatibilitat... Miri, nosaltres considerem que hem de garantir la seva legalitat amb la normativa que pugui anar-se desenvolupant. I els ho hem de confessar: sobre la seva valoració tècnica, està en estudi. Informes, vostès saben igual que nosaltres que n'hi ha per tots els gustos, amb totes les argumentacions. Fa molt poc, nosaltres vam estar fins i tot al Centre de Telecomunicacions, amb un conjunt d'experiments sobre diversos instruments a partir d'aquesta possibilitat, però res més lluny de la intenció d'aquesta institució, amb tota la humilitat, que pensar-nos que podíem decidir de forma taxativa sobre aquesta qüestió.

Jo reitero el compromís de presentar l'informe monogràfic sobre l'habitatge. Aquí s'ha dit que estava abans. Sí; però recordin vostès que, molt poc abans d'aquest compromís anunciat, va haver-hi una dissolució de la cambra i tot el procés electoral. I a l'entretemps també hi ha hagut un reguitzell d'informes que s'han anat presentant, alguns dels quals pendents de discussió. Però no parin compte que, d'aquí a molt poc temps, en aquesta comissió vostès tindran l'informe sobre habitatge.

La presidenta

Moltes gràcies, senyor síndic. Si els grups parlamentaris volen fer ús de la paraula, tenen uns minuts si de cas..., vostès mateixos. Senyor Espadaler, endavant.

El Sr. Espadaler i Parcerisas

Per una qüestió que no és pròpiament d'ordre, però aprofitant la benevolència de la Presidència. Veurà que, el síndic, en la nostra intervenció..., agrair les respostes del síndic, que en prenem nota. Veurà que en la nostra intervenció hem obviat una part molt substantiva, que era tot allò que feia referència a Renfe, a Correus, a serveis... A més, ha estat un error d'aquest diputat que els parla, que creia que teníem un segon torn compartit. I deixar senzillament constància d'això, i que en el Ple, per raons òbvies, doncs, no sorprenguin a ningú aquestes omissions. I agraeixo a la Presidència el torn que em dóna per aclarir-ho.

Gràcies.

La presidenta

Gràcies a vostè, senyor diputat. En tot cas, si ningú vol fer ús de la paraula, donem pas al segon bloc, i últim ja, de la comissió d'avui del Síndic de Greuges.

Senyor síndic, ja està preparat?

El síndic de greuges

Sí, sí.

La presidenta

Comencem quan vostè vulgui. Moltes gràcies.

El síndic de greuges

M'espero uns segons. Els moviments de transhumància...

La presidenta

...habituals a les comissions...

El síndic de greuges

Bé, en aquest darrer bloc parlarem d'infància, adolescència, d'educació i d'altres activitats del Síndic de Greuges.

En primer lloc, com hauran vist, hi han 179 queixes en l'àmbit de la infància i adolescència. 167 referides a Administració autonòmica, 10 a la judicial i 7 a la local. Augmenten les actuacions del Síndic en aquest àrea, seguint canvis normatius que afecten algunes de les coses que havíem plantejat. Segurament, la més significativa és la Llei sobre responsabilitat penal dels menors, que al nostre entendre té una part no molt positiva –dit en pla eufemístic–, en tant que reforça mesures de caràcter penalitzador; tanmateix, en un dels seus apartats fa possible una protecció més alta dels menors víctimes mitjançant l'evitació de la confrontació visual amb l'inculpat i el presumpte perpetrador del delictes.

Els comunico –i ho deuen saber els que treballen aquesta matèria– que des d'octubre, des del 2006, varem po-

sar en marxa el web d'infants, instrument per a facilitar l'accés de menors de divuit anys a la institució, com una eina formativa. Té dos trams..., i que ha permès que, en aquest tracte ben diferenciat en dos trams, lògicament després de les cinc de la tarda, comencessin a arribar correus electrònics a la institució. Els he de dir que, entre octubre i desembre del 2006, hem fet 168 actuacions mitjançant aquest web. Quan l'any 2005 només teníem 15 queixes formulades directament per infants.

Podem destacar temàtiques com la disconformitat o preocupació amb la manca d'equipaments esportius o lúdics al seu municipi, la problemàtica de relacions entre iguals a l'escola, la disconformitat per manca d'espais verds o per mala conservació d'aquests, la disconformitat per l'estat de les instal·lacions de l'escola, o la preocupació d'un menor tutelat amb determinats aspectes que afecten la seva situació o seguiment. Evidentment, també hi ha alguns correus que són, com diria en Josep Pla, «collonades», però és legítim que també arribin aquests mateixos correus.

Què destacaríem en aquest apartat de la infància i l'adolescència. Primer, òbviament el cas Alba; resolució que tots vostès coneixen, en la qual plantejàvem i continuem plantejant que la DGAIA assumeixi el paper central que té en el sistema protector. És competència del Govern de Catalunya, d'una conselleria i d'una direcció, i que des d'aquesta competència i aquesta solució es coordini amb altres administracions.

Plantejàvem que el Departament d'Educació revisés el grau de coneixement i sensibilització que tenen el personal docent sobre possibles maltractaments; que en el Departament de Salut hi haguessin nous programes de formació i divulgació sobre el maltractament infantil; que a Interior s'anés, amb mecanismes més àgils de comunicació, millorant la formació dels Mossos; que, pel que fa a Justícia –amb el ple respecte a la independència del poder judicial–, hi haguessin més recursos humans a la fiscalia –el mateix fiscal general de Catalunya ens ho plantejava en el seu informe oficial, com recordaran– i adreçats a la protecció de la infància, i que hi hagués major treball coordinat entre fiscalia i DGAIA, i que els jutges –els ho demanaven– intentessin reforçar els mecanismes d'urgència en aquests casos.

Tot això va quallar, com saben vostès perfectament, en el nou protocol marc, en casos d'abusos sexuals i maltractaments greus, que vàrem signar el 13 de setembre, amb cinc departaments de la Generalitat, el Tribunal Superior, la Fiscalia, el delegat del Govern i el mateix síndic. És un document marc de referència a Catalunya, que ha descabdellat altres protocols i una sèrie de mecanismes de coordinació interinstitucional. Nosaltres continuem vetllant pel tema de coordinar la Comissió de Seguiment i de Compliment del Protocol.

En segon lloc, els volem cridar l'atenció sobre els centres de menors. Tenim queixes de pares i mares que consideren inadequat el sistema educatiu del centre o bé la cura material. I l'angoixa que provoca, en alguns pares i mares d'infants ingressats, la impossibilitat d'exercir per si mateixos la funció parental. Altra situació són els adolescents tutelats per la DGAIA que s'han escapolit,

i que, per tant, tenen assignada una plaça i queden en la més absoluta desprotecció.

També sobre la manca de recursos residencials adequats, sobretot en el cas d'adolescents amb dificultats especials. Cal disposar d'aquests recursos sobre la base de les propostes tècniques formulades pels equips, pels centres d'acolliment o pels mateixos EAIA, i no tant inicialment sobre les disponibilitats on es poden ubicar.

Hem assenyalat a l'informe tots els problemes associats als acolliments en família: queixes sobre l'allargament d'alguns acolliments d'urgència a nadons, la manca d'equiparació d'ajuts que perceben les famílies acollidores alienes i extenses, en detriment d'aquestes últimes. Hem plantejat que, sobre l'equiparació d'ajuts entre famílies acollidores, es basi clarament l'equiparació d'ajuts amb quanties establertes sobre la base que permeti cobrir necessitats bàsiques, tenint en compte la renda de la família acollidora, els complements que requereixen, d'acord amb les necessitats específiques de cadascun dels infants acollits. Aquesta quantia s'hauria d'atorgar sobre la base de la funció de guarda de l'infant acollit, les obligacions del guardador envers l'infant i la capacitat econòmica de la família acollidora per fer-hi front, independentment del parentiu, que és com ens arriben, de vegades, aquestes queixes.

En quart lloc, els volem assenyalar, amb aquest afany de treure les puntes del més important, el cas «Congo». És un cas molt complex. És un cas en el pla internacional, amb saturació de recursos disponibles per a l'adopció fora de les nostres fronteres; queixes que, evidentment, es refereixen també a una dimensió molt polièdrica del tema. Nosaltres, l'agost del 2006, vam tenir notícia de la problemàtica conjunta de set famílies que trobaven nombroses dificultats a la República Democràtica del Congo i la República del Congo. Vam estudiar les informacions que es van facilitar als interessats i tot el fons documental, però no l'informe oficial del Govern, el qual no se'ns va lliurar.

Nosaltres, en l'informe, plantejàvem en el nostre informe..., hi plantejàvem que la pressió de demanda social no pot, en cap cas, precipitar les acreditacions de noves entitats col·laboradores, i menys quan s'estan obrint nous processos d'adopció a nous països sense estudis minuciosos.

Posàvem èmfasi en l'escassetat de garanties d'adoptabilitat d'infants al Congo, en l'acreditació via excepcional d'una nova ECAI, en la seva –aquesta ECAI– suspensió i simultània autorització –i ara sembla que sanció–, en el no-desplaçament de cap membre del departament fins al mes de desembre, i en la manca d'informació i de transparència en la gestió de la crisi.

Es van fer suggeriments, com que el Departament d'Acció Social i Ciutadania, com a autoritat central, és qui, en darrera instància ha de disposar de totes les garanties d'adoptabilitat dels infants; s'havia considerat la possibilitat d'enviar un equip pluridisciplinari al país d'origen dels infants; s'havia de col·laborar amb les autoritats judicials i les administracions del país d'origen; s'hauria d'estendre això, aquesta coordinació, amb l'Ambaixada espanyola, i s'haurien d'obrir adopcions, en aquests països, amb un estudi en profunditat de les

garanties d'adoptabilitat i de les garanties en els processos de mediació.

En quart lloc, els volem assenyalar els conflictes intra-familiars, amb un conjunt de conseqüències que tenen sobre els infants: en el règim de visites; en la negligència d'una de les parts sobre la cura de l'infant; en la manca d'assignació de punt de trobada, o en el seguiment i valoració de les visites en un punt de trobada; en desacord amb la manera de complir estrictament un règim de visites establert judicialment, perquè, a part d'un dels interessats, comporta un perjudici per a l'infant; amb desacord del menor al fet d'acudir a les visites amb el pare o la mare, i la petició que la veu del menor sigui escoltada; en situacions conflictives o presumptes, probables o possibles abusos sexuals; en l'anomenat síndrome d'alienació parental, i el fet d'haver estat acusats falsament per l'altra part.

Una dimensió de tota aquesta temàtica és, evidentment, de relacions privades; altres, sovint estan *sub iudice*. I el síndic vetlla sobretot perquè els drets dels infants siguin atesos, per la qual cosa passem una còpia al Ministeri Fiscal de les queixes de què es desprèn que l'infant no ha estat escoltat. I correspon a l'Administració pública tot allò que, més enllà del Ministeri Fiscal, fa referència als punts de trobada, als canvis d'escola, als abusos econòmics i un llarg etcètera.

També els assenyalarem en aquest apartat el que és la problemàtica dels menors immigrants no acompanyats. Va ser objecte d'un informe monogràfic en aquest Parlament, amb una problemàtica creixent. Vàrem aconseguir que a les Jornadas de Coordinación..., abans se'm preguntava sobre el nostre treball amb el Defensor del Pueblo... Doncs bé, a les Jornadas de Coordinación de León, amb el *defensor del pueblo* i tot el seu equip, i amb els altres defensors autonòmics, vàrem aconseguir que, a proposta del Síndic de Greuges i basant-nos en l'informe que vostès –o els seus antecessors, si la memòria no em falla– varen discutir, es plantegessin un conjunt de mesures conjuntes sobre aquesta qüestió. La primera, que cal assumir la tutela del menor de manera immediata; que cal coordinar models d'atenció a menors immigrants no acompanyats de les diverses comunitats autònomes, perquè no tornin aquells fluxos que assenyalàvem ja en el nostre informe; que es comencés a documentar els menors i a tramitar-ne la residència quan fos acreditada la impossibilitat de retorn; que es facilités la seva assistència jurídica –tenen dret a assistència jurídica, com a menors, i amb els seus drets–, i que es duguin a terme repatriacions només en els casos que hi hagin garanties de reintegració.

Sobre el tema de l'educació. Hem rebut 290 queixes –l'any anterior, 128–: 266 sobre l'Administració autonòmica, 18 sobre la local. I hem d'assenyalar un increment notable, on destaquen qüestions relacionades amb l'accés a l'escola, i amb la destinació d'ofici que duu a terme l'Administració educativa quan l'Administració no accedeix..., quan –perdó– els ciutadans no accedeixen a l'escola desitjada.

Aquí també tenim un nou panorama normatiu o d'acords polítics. Hi ha la LOE, i sobretot, per nosaltres, hi ha l'aprovació del Pacte nacional d'educació; un acord per

veure molt valuós, que implica política de professorat, equiparació d'horaris, política de beques, finançament de centres concertats, adjunta fins i tot un pla de mesures financeres.

Què destacaríem en tot aquest apartat com a síndic? Primer, com deia al principi, queixes relatives a la insatisfacció amb l'escola assignada. Poques vegades observem vulneració de drets per part de l'Administració. És una mostra del canvi creixent de polarització social, d'aquell crit d'atenció que fem –en tornarem a parlar– un crit d'alerta –ho vull subratllar i ho tornaré a dir– d'un risc de segregació escolar, i com els pares visualitzen «si m'han assignat això o allò altre, malgrat que m'hagin respectat tots els drets». Queixes que, de vegades, són de ciutadans contra altres ciutadans: «Han fet trampa! Han domiciliat l'infant en un lloc que no és veritat, per poder-hi entrar», eh?, per exemple. Assenyalar l'actuació poc coherent de l'Administració educativa en la gestió de reclamacions, com per exemple la lleugeresa amb què, de vegades, s'aborda el tema de les ràtios.

En segon lloc, com a tema destacat, la concentració de riscos i d'elevada segregació escolar. Constatació de riscos socials i educatius en determinats barris, amb una política de concentració d'infants i alumnat amb necessitats educatives especials. No és igual només a immigració, com algú va llegir del crit d'alerta que vàrem fer en el seu dia, que s'agreuja, evidentment, amb el fenomen de la immigració. El problema de la segregació escolar depassa les possibles actuacions de l'Administració educativa, és quelcom que afecta l'urbanisme, quelcom que afecta la concentració social a determinats barris, que afecta la mateixa política de redistribució de la renda i que dona com a resultats aquest fenomen que volem assenyalar com un risc, ho torno a subratllar, perquè va haver-hi algú que, voluntàriament o involuntàriament, va pretendre tergiversar el crit d'atenció que es feia des del Síndic de Greuges.

Nosaltres, en aquest sentit, hem posat en l'informe exemples de centres educatius que tenen 80 per cent o més d'un 80 per cent d'alumnat amb necessitats educatives especials, o d'alumnat provinent d'altres llocs; se'ns diu que desconeixen, a més, la llengua catalana i castellana, que afecta la dinàmica educativa del centre i que, potser, a les rodalies o en llocs propers hi ha possibilitat d'acollir aquest mateix alumnat, i que no hi ha hagut una bona política de redistribució.

Com vaig dir en presentar aquesta qüestió, al mateix temps vull assenyalar que hem trobat en les nostres visites claustres docents d'una vocació excel·lent, que estan suplint aquestes mancances a partir d'aquest esforç. Però, compte!, un país no pot estar sempre a l'aguait i a mercè de l'elevat nivell vocacional de la seva comunitat docent, que tant de bo fos sempre molt elevat.

En tercer lloc, volem assenyalar els problemes associats a la no-gratuitat de centres concertats. Famílies que es queixen de les aportacions –entre cometes– «voluntàries», que apareixen nous rebuts, i ens costa molt obtenir informació del departament. Però, per primera vegada hem vist que la Inspecció educativa està actuant amb contundència contra les irregularitats a les escoles. Per

exemple, hem arribat a detectar cobraments a famílies per damunt dels 5.000 euros.

El Pacte nacional per a l'educació, en establir contractes programa, pot ajudar a aquesta qüestió, a clarificar-la, per assegurar de debò la gratuïtat real dels centres concertats.

En quart lloc volem assenyalar l'escolarització de zero a tres anys: la manca de places; qüestions referents al funcionament, la qualitat de l'atenció educativa, i sobretot, senyores i senyors diputats, no hi ha cap administració pública que assumeixi la supervisió dels centres que, sense ser-ho, funcionen com a veritables llars d'infants. No s'hi val que ens escapem amb una mena de buit competencial sobre aquesta qüestió.

I entrem aleshores al marasme: si són ludoteques, si no són ludoteques... Cal clarament que s'agafi el tema frontalment, amb tota la regularitat que sigui necessària, sense espantar ningú, buscant la provisió dels diversos tipus de monitors o d'equipaments professionals. Però no pot haver-hi aquest buit –encara que ja s'hagi exigit que no es puguin retolar de forma oficial–, de cara a la societat, que pot confiar en aquesta qüestió.

El síndic considera que és una situació de desprotecció, que fins i tot atempta contra la Convenció sobre els drets de l'infant, en l'article 3, en el sentit que diu que els estats han d'assegurar que els serveis i els equipaments responsables d'atenció als infants compleixin les normes establertes i que se'n faci una supervisió professional.

En cinquè lloc, volia assenyalar-los –i estic anant tan ràpid com puc– l'Informe extraordinari sobre convivència i conflicte als centres educatius, que ja vàrem discutir. Recordin-ho: tractava les relacions entre iguals; de donar suport als centres mitjançant recursos, assessorament i formació; difondre bones pràctiques; programes d'intervenció; la convivència i rebuig a qualsevol forma de maltractament; tutories individuals; habilitats grupals; confiar en l'alumnat en la gestió de la mediació i l'elaboració de les normes; les famílies, implicar-les; atorgar el valor a la disciplina a les aules, en el sentit del topall que els mateixos alumnes exigeixen; garantir el suport i la protecció a la víctima; política de tolerància zero; polítiques de comunicació entre el professorat i l'alumnat per trencar la llei del silenci; mecanismes d'informació i orientació sobre les diverses possibilitats, i fer estudis sobre l'eficàcia d'aquestes mesures.

També els volem cridar l'atenció sobre els problemes associats amb les necessitats educatives especials. Hem rebut queixes que afecten qüestions com la integració d'alumnes que pateixen malalties o dificultats diverses; alumnes escolaritzats en centres ordinaris malgrat que són alumnes amb necessitats educatives especials; manca de personal de suport; manca de transport escolar per a alumnes amb discapacitat. S'han rebut queixes de la manca de suport psicopedagògic, per exemple els alumnes amb necessitats educatives especials en escoles bressol.

I per últim, en aquest apartat d'educació, assenyalaríem els problemes d'ajuts a l'escolarització en transport i en beques de menjador. La gratuïtat del transport, especial-

ment per a aquells que es veuen obligats a desplaçar-se d'un municipi a un altre, de nou la intervenció dels consells comarcals al respecte. I el marasme que tenim amb beques de menjador, amb una gran desigualtat d'atenció a les necessitats.

Permetin que, com a darrer apartat del nostre informe, els recordi algunes qüestions que afecten les relacions de difusió i exteriors del síndic, i també la tasca de cooperació.

Nosaltres, fa temps –seguint el que es va començar l'any 96– que mantenim una política de desplaçaments territorials, com una eina més d'aproximació de la institució al territori. Tenen, en l'informe, relatats tots els desplaçaments que vam fer durant l'any 2006. Serveix per rebre queixes –i legítimament i lògicament es multipliquen les d'aquella població. És curiós veure les reaccions d'alguns alcaldes, que es pensen..., com si anéssim a suscitar-les al seu territori. Evidentment, vénen queixes de tot tipus d'administracions, i és lògic quan senten la proximitat i coneixen sobre la institució. Però també aprofitem per visitar centres i veure problemàtiques concretes. I els podria citar una llista llarguíssima de diverses problemàtiques que hem anat analitzant en aquestes visites territorials.

Al mateix temps, pretenem mantenir una projecció exterior del síndic per al seu coneixement i per a la seva difusió. Vàrem ser presents, per exemple, al Congrés del Món Rural, amb un relat de drets i deures del món rural; som presents a molts cursos i conferències, com a equip del síndic, en el mateix sentit; intentem renovar els instruments de difusió, hem parlat de la renovació del web tant d'infants com de defensa del pacient, i n'estem estudiant altres mesures. I en aquest sentit de xarxa procurem mantenir una estreta relació amb els altres defensors que hi puguin haver en el plànol local i en el plànol universitari.

I aquí passo a respondre a una qüestió que s'ha plantejat aquest matí i que jo he remès a aquesta darrera intervenció. En aquests moments, nosaltres tenim relació amb pràcticament –amb conveni– tots els trenta-set defensors locals que existeixen a Catalunya. Els oferim un conveni similar al que hem explicat per a les universitats, i és: col·laboració en la informació de l'existència d'aquests defensors locals, plantejament a la persona que ens porta una queixa d'una ciutat on hi ha un defensor que triï ell –o ella– qui vol que li porti, assessorament a aquest defensor, capacitació, jornades, el màxim d'informació i difusió, i, evidentment, per part d'ell o d'ella, la tramesa cap al síndic d'aquelles queixes que pertanyen a administracions sobre les quals no poden intervenir.

Nosaltres considerem que és molt important el fenomen local si sabem trobar-li el punt just. Des d'un plantejament molt humil del síndic, creiem que, a partir d'un cert nivell de població, pot ser absurd anar a crear síndics locals. Podem entrar en una proximitat que anul·laria l'eficàcia de la institució, a part que ens podem trobar amb un cost que pot ser una sobrecàrrega sobre la mateixa institució. D'això que estiguem estudiant fórmules que es donen per Europa de combinar els convenis amb grans poblacions, i/o amb aquestes o amb més

petites anar amb convenis directes del síndic, per fer monogràficament la tasca com a síndic local.

M'he referit ja aquest matí a tota la nostra política envers els síndics universitaris, i passaria, doncs, a referir-me a les relacions tant a nivell d'Estat com a nivell internacional.

A nivell d'Estat, cada any tenim unes Jornades de Coordinació entre tots els defensors, el de l'Estat i els defensors autonòmics, les darreres van ser a León, l'octubre passat, la propera tindrà lloc a Barcelona, i ja els he dit que tindrà com a tema monogràfic la utilitat de les defensories en la recepció de queixes, en el procediment de queixes i en la transmissió de recomanacions per canviar polítiques públiques. I, òbviament, seran convidats a tots aquells actes i activitats que creiem que mereixin l'atenció dels membres d'aquesta comissió.

Tenim jornades bilaterals d'intercanvi amb defensories, com les que hem fet amb l'Ararteko del País Basc. I també mantenim una plena política internacional. Som membres de l'Institut Internacional de l'Ombudsman, del qual el síndic que els parla el juny passat va ser elegit un dels quatre directors europeus, i per tant formem part de l'executiva mundial de l'Institut de l'Ombudsman Internacional, la qual es va reunir a Barcelona l'octubre passat. Formem part també de la Federació Iberoamericana d'Ombudsman i de Mediadors de la Federació de la Francofonia, que va ser un ingrés realitzat pel meu predecessor. I intentem, a través d'un conjunt de contactes bilaterals internacionals, aprendre de les millors experiències dels defensors avui a escala internacional, sabedors de les diferències que tenen cadascun d'ells –és molt diferent el model suec, que és un model molt basat en el procediment, del model del Provedor de Justícia de Portugal i que després va ser el Defensor del Pueblo, que hi va afegir tota la dimensió dels drets. Els hem de dir que també participem a la Xarxa de Defensors Regionals, que es reuneix a la Unió Europea, i de les taules rodones que es reuneixen a nivell de Consell d'Europa.

Però del que segurament aquest síndic pot informar amb més orgull i amb més estimació, malgrat que no menys tinc en absolut tot l'anterior, és de les activitats que continuem duent a terme en el plànol de la cooperació internacional. En aquests moments tenim un projecte de suport a l'Ombudsman de Bòsnia-Hercegovina, com a promotor de reformes en l'àmbit de l'Administració de justícia. I hem fet accions tant en un projecte d'implementació entre l'Ombudsman i la judicatura i la fiscalia, que va culminar amb la signatura d'un acord del qual varen ser testimonis una part de portaveus d'aquesta comissió, a l'anterior legislatura, que ens van acompanyar en un desplaçament. I també de les taules rodones que estem impulsant per a la prevenció i investigació sobre maltractaments de menors, per redactar un protocol bàsic d'actuacions. Tenim en marxa el Projecte d'assistència jurídica gratuïta a Sèrbia, en el qual tenim com a *coequipiers* –com a coresponsables– els col·legis d'advocats, que ens ajuden a explicar en aquestes latituds i a anar estenent per diverses ciutats d'aquell sistema democràtic, el que significa aquest accés a la justícia d'una forma molt globalitzada.

Hem participat en trobades a Ohrid –Macedònia–, a Skopje, a Jordània... O sigui, estem constantment disposats, allà on ens ho plantegin les autoritats internacionals, a traslladar en forma cooperativa el gruix d'experiències democràtiques que podem derivar, de què tots nosaltres, sortosament, ens podem felicitar pel que hem recorregut a la nostra societat.

I acabaria dient-los que espero el vist-i-plau de la Mesa d'aquesta comissió i de les autoritats pertinents de la casa, perquè en un termini no molt llunyà, a ser possible a l'entorn del començament de l'any 2008, de nou en un viatge parlamentari, vostès mateixos i mateixes puguin acompanyar-nos a comprovar resultats concrets d'aquesta experiència de cooperació.

Moltes gràcies.

La presidenta

A vostè, senyor síndic. Bé, abans de començar el torn dels grups parlamentaris, vull donar la benvinguda a la Mesa de la Comissió del Síndic de Greuges al senyor Xavier Bonal, adjunt per a la defensa dels drets dels infants.

Pel Grup de Convergència i Unió, si no ho he entès malament, comparteixen el temps màxim de deu minuts la senyora Ribera, la senyora Rigau i el senyor Pont. Doncs, quan vostès vulguin.

La Sra. Ribera i Garijo

Sí, demanaria una mica de generositat amb el temps..., que nosaltres ens comprometem a no ultrapassar el més imprescindible.

A veure el tema d'infància, que ha començat aquesta tarda, donar-li les gràcies, senyor síndic, a vostè i a la institució que representa, perquè aquest informe és tan rigorós i tan exhaustiu, està impregnat de la mateixa preocupació per als més desprotegits que els informes dels anys anteriors, malgrat que hagi canviat l'adjunt responsable, la qual cosa ens congratula com a grup parlamentari, perquè això és sinònim de garantia en la defensa de la protecció dels menors. De tal manera que, si no existissin, quasi hauríem de demanar que es creessin exprés, perquè en aquesta matèria ja es va posar de manifest a la legislatura passada, en l'últim informe, com en el Departament de Benestar i Família, per tema de menors, es podria dir que s'emportaven la palma del que no era recomanable fer en tema de protecció de menors. En concret, en el cas de la DGAIA, la manca de resposta a les queixes per part de la judicatura, que no veiem que hagin millorat en aquesta últim informe. Ens preocupa especialment pel que hem vist de persones desfavorides, perquè són menors, perquè no tenen una altra protecció o tutela que la que els pugui prestar el mateix departament quan són menors deseparats.

I d'això en va ser un cas fatídic i exemple paradigmàtic del que és la punta de l'iceberg el cas «Alba», que des de Convergència i Unió vam criticar, perquè vam dir que aquí la responsabilitat era de la DGAIA; que la DGAIA, immediatament que va preveure el perill o que va tenir indicis, havia d'establir la tutela d'aquesta

menor i, a partir d'aquí, els mecanisme de protecció, que mentre discutim si són verdes o si són madures, a la menor s'hi hauria arribat a temps. Des del Govern es va dir que faltava legislació, que la culpa era del *mundio mundial*. El resultat és que la menor està greument lesionada. I el tema ja no és per la menor, sinó pels futurs casos que poguessin passar. El tema no és un tema de solució legislativa. El síndic va dir una sèrie de suggeriments que s'havien de tenir en compte. S'ha fet un protocol –enhorabona–, perquè tothom ho tingui en compte. Però aquests casos no poden ser.

Tema del Congo, un altre cas concret. El síndic demana informe al departament i el departament no contesta. El síndic li demana amb urgència, a finals de l'any passat, i miri si era urgent per al departament que a hores d'ara encara està per resoldre. I el departament sense contestar, i les famílies al Congo, i la situació d'inestabilitat política, i els menors allí, desprotegits, quan podrien tenir unes famílies que s'ocuparien d'ells.

No llegiré l'informe, perquè és prou clarificador del que passa en els temes genèrics: tardança a iniciar l'estudi de la situació personal i familiar en els centres; en el cas d'acolliment, manca agilitat i diligència a l'hora de gestionar l'acolliment; modelació de la DGAIA –això sí, es van passar tot l'any reorganitzant els serveis administratius, però no van deixar contents ni als mateixos treballadors, que no van respondre tampoc des del departament als suggeriments del síndic–; treballadors de la DGAIA s'han queixat; equips d'infància desbordats per la quantitat de casos que han d'atendre; adopció: què ha passat amb les adopcions on Catalunya era modèlica?

Doncs, el síndic diu en el seu informe: «La pressió de la demanda social porta a precipitar les acreditacions de les noves entitats col·laboradores, els sol·licitants d'adopció han de ser informats perquè puguin fer alegacions abans del certificat d'idoneïtat, que no s'estan donant.» Amb tot això, no ens estranya que al final vostè acabi conclouent que «les demores en les respostes relatives a situacions individuals d'un infant o d'un adolescent s'observa que tenen l'origen en la manca de resolució del problema.» Aquest departament, és amb pitjor, l'últim dels del Govern, necessita millorar. I des d'aquí els demanem, des de Convergència i Unió, si us plau, que no facin més demagogia i es posin les piles.

La Sra. Rigau i Oliver

Agafa el relleu i la paraula. Voldríem passar d'infància a educació amb un tema que afecta les dues àrees. Des del grup al qual pertanyo, vam veure amb una certa preocupació el canvi d'«ensenyament» a «educació». No sabíem exactament per què el nou Govern havia canviat aquest nom. Pensem que l'educació és quelcom més que l'activitat d'aprenentatge i la transmissió de coneixements. I és precisament un tema que afecta aquesta preocupació que li volíem exposar, alhora que ens serveix d'entrada, en el tema d'educació.

Miri, aquests dies, senyor síndic, ens hem hagut de fer ressò d'una qüestió que ha passat a Girona, i que l'Ajuntament de Girona ha tramès uns documents que ja sabem que no són en aquest informe, però, atesa la

seva conjuntura i estat actual, ens agradaria saber si vostè opina igual que l'ajuntament o té un coneixement propi o pensa estudiar aquest tema, sobre si les administracions han d'abordar programes d'educació i salut, sobretot si els han d'adreçar a menors de setze anys. Nosaltres voldríem conèixer l'opinió del síndic, saber si considera adient que les administracions actuïn i assessorin en temes de salut al marge de les famílies.

Estic segura que coincidirem que un servei adreçat a jovent no és el mateix adreçar-lo a un infant d'onze anys a un noi de vint-i-cinc. Aquest és el cas que ha passat al Centre de Joves de Salut Integral, que unes informacions que van adreçades bàsicament a la franja alta s'han adreçat a totes les edats. A nosaltres se'ns ha plantejat aquest tema com un no-respecte a la Convenció dels drets de l'infant, concretament a l'article 14 i a l'article 18, on deixa clar que és la responsabilitat de la família. Per tant, com que la coresponsabilitat educativa també és un tema que ha estat plantejat en el Pacte nacional i que vostès hi han fet esment, ens agradaria que el síndic entrés a estudiar com es pot promocionar aquesta coresponsabilitat educativa i evitar la descoordinació i fragmentació i la usurpació, per part de la família, de funcions que li són pròpies.

Parlar d'educació és parlar de família i, per tant, aquest tema avui ens ha semblat que era necessari que l'introduíssim. Amb tot, em referiré més al contingut de l'informe, en els punts que el temps em pot permetre.

Amb relació als centres especialitzats de necessitats educatives especials, allò que vostè en diu «un crit d'atenció» als centres que generen l'efecte fugida. Ens agrada saber que el síndic es planteja estudiar aquest tema i fer propostes al llarg del 2007. Nosaltres, ja, amb l'experiència i amb l'anàlisi que n'hem fet, ens atreviríem ja a comentar el següent: necessitem més places que nens –necessitem més places que nens– per no donar una plaça realment no desitjada a un infant; necessitem més places que nens per no fer escoles guetitzades, i necessitaríem establir un topall de quin és aquell percentatge que un centre, una aula pot assumir de diversitat sense passar a ser un gueto.

Crec que serà molt interessant conèixer les seves opinions al respecte, perquè, per altra banda, mentre hi ha aquest discurs sobre la taula, hi han altres realitats que voldríem saber com són valorades pel síndic. Per exemple, a la ciutat de Barcelona, en lloc de zonificar les escoles, al meu entendre s'han zonificat les famílies, i a cada família li han dit quines tres escoles públiques i quines tres privades li corresponien, elevant pràcticament a valor absolut la proximitat. És clar, si elevem a valor absolut la proximitat geogràfica del nen al centre, com que el mateix síndic reconeixia que hi ha un element urbanístic que condiciona el destí dels alumnes a determinades places, com ho resollem això? Jo crec que són línies que es contradueixen.

Hem conegut el cas de Santa Eugènia, amb la doble reconversió, una escola que jo ja vaig poder viure la nova reconversió i oberta a tota la ciutadania, ara s'ha tornat a tancar. Ens parlen d'un 80 per cent en una escola de Santa Coloma. Potser l'Administració s'ha de plantejar tancar determinades escoles. M'agradaria saber si el

síndic està en aquesta línia. I si hem de traslladar els infants d'un barri a un altre, doncs, val més que prenguem decisions valentes i no esgotar al màxim les places per poder optimitzar els recursos existents i prou.

Amb relació a la no-gratuitat real dels centres concertats, síndic, ens agradaria que..., està bé, si hi han abusos, mirin els centres, però, si us plau, també mirin l'Administració en aquests moments. Perquè el Pacte nacional per a l'educació, de què s'ha fet esment, deixa ben clar que durant sis anys les famílies podran continuar pagant. I podran continuar pagant, perquè s'admet, ara sí, que el mòdul és insuficient. Clar, el Pacte nacional no ha garantit encara, no ha determinat –que ho havia d'haver fet al llarg del 2006– quin era el cost de la plaça escolar, i no ho ha fet. Miri, un centre de Granollers, d'aquests que l'inspector a animat tothom a no pagar i que un 40 per cent de pares no paguen la quota, ha de tancar el setembre que ve, perquè l'aigua, la llum, allò que paga l'ajuntament, allà no ho paga ningú –ho pagaven amb la quota de la sisena hora. Estem davant d'una problemàtica molt important i ens agradaria que, quan es parli de no-gratuitat, es miri també a l'Administració el discurs que s'ha generat de la gratuïtat i els efectes que poden tenir determinades mesures.

Finalment, entenem, doncs, que no podem tractar tots els temes d'avui, però també sàpiga, síndic, que hi han temes que creiem que s'han de continuar estudiant, com és el tema dels EAP zero - tres, perquè si tenim l'estimulació precoç garantida fins a sis anys, com coordinem aquests mitjans? Té sentit que les llars d'infants demanin els EAP, si tenim l'atenció primerenca universalitzada? Podem demanar més beques de menjador? Evidentment, però que no passi com ha passat ara, eh?, en aquest 2006, que, en lloc de destinar els diners a més beques, han enviat els diners als centres i diu: «Torneu un euro per cada dia dinat a les famílies», per poder justificar la destinació més alta, però que no han representat més beques.

En definitiva, doncs, sabem que els temes d'admissió d'alumnes i d'accés a l'educació són importants, però per acabar també li proposem un apunt; un apunt que estem segurs que vostè valorarà, perquè aquí hi han instàncies que costa molt que les recullin: és la iniquitat que s'està fent amb la sisena hora. Com podem admetre que, aquest any, un 80 per cent dels municipis la fessin i ara, per a l'any que ve, sembla que un 90 per cent, però els pobles de menys de cinc mil habitants només tenen dret a cinc hores. Estem des de l'ensenyament públic també generant una nova diferència, que estem segurs que el síndic estudiarà en profunditat.

Gràcies.

El Sr. Pont i Sans

Intentaré ser telegràfic, precisament perquè hi han tan bones col·laboradores que el portaveu té el perill de quedar-se sense veu.

Referent a les altres activitats, els apartats..., el segon i tercer, estem d'acord en aquest contacte amb d'altres síndics i també la col·laboració exterior. Sí que ens agradaria que ens expliqués què passa amb aquest tema de

la impugnació respecte a les relacions amb els altres síndics; s'ha comentat l'article 78.1 per part del Defensor del Pueblo.

I pel que fa al primer i darrer d'aquests apartats, dir que estem d'acord que les visites al territori aporten la pedagogia... (*Veus de fons.*) Sí, s'ha parlat abans i esperàvem que en aquest apartat ens poguéssim ampliar aquest possible recurs o impugnació que s'ha fet... (*Algú diu: «laminant competències».*) Sí, sí..., que era el 78.1, que ens ampliés la seva visió, eh?

En el primer i darrer apartat de les altres activitats, estem d'acord que fa falta, aquestes visites al territori, ampliar-les, l'apartat de la pedagogia que hem dit de la sindicatura, la de la pressió, que és l'eina que necessita, i la igualtat d'oportunitats. I, per tant, atès que aquí s'ha fet palès –com a resum i amb això acabo– que hi ha un increment percentual de queixes i també hi ha un increment, que ho ha dit el síndic, del desequilibri territorial, i que hi ha unes bosses de gent que no hi poden accedir si no se'ls ajuda, en aquest cas el síndic, nosaltres demanarem –i en aquest cas també demanem als altres grups que ens vulguin ajudar– la creació d'oficines permanents descentralitzades al territori, en funció que aquesta bona voluntat que ara, doncs, és asíncrona i que vostè va fent, doncs tingui caràcter permanent.

I moltes gràcies, senyora presidenta.

La presidenta

A vostè, senyor diputat. Seguidament, té la paraula, pel Grup Socialistes - Ciutadans pel Canvi, la senyora Capdevila. Quan vostè vulgui.

La Sra. Capdevila Tatché

Molt bé, moltes gràcies, senyora presidenta. Bé, en tot cas, em semblava que la Comissió del Síndic era per valorar l'informe que avui ens presentava, no per presentar queixes. En tot cas, creiem que no era l'espai adient, com feia el grup que em precedia.

Bé, en tot cas, nosaltres sí que, pel que fa a l'apartat d'infància i adolescència, valorem positivament, doncs, la línia de treball endegada pel síndic, doncs, ja de forma que comença a tenir una certa tradició i que, de fet, va fer que amb la seva actuació, en el cas que esmentàvem de l'Alba, doncs, segurament les seves recomanacions activessin aquest mecanisme o aquest protocol en el marc d'actuacions en casos d'abusos sexuals i, per tant, crec que les seves recomanacions han estat a bastament seguides.

En aquest sentit, les actuacions que des de la DGAIÀ s'han anat implantant o endegant amb, doncs, posada en funcionament de diferents equips de valoració de maltractaments infantils, o bé les taules de coordinació territorial, doncs, que han de permetre que aquesta coordinació que es posava en evidència deficitària, doncs quedi activada de forma constant i permanent i, per tant, permeti evitar casos de futur. Per altra banda també, doncs, l'increment de places, que també, de fet, els dèficits recurrents continuen sent els mateixos que en altres apartats hem pogut veure: desbordament, manca de coordinació i saturació de sistemes. I, per tant, crec

que s'està treballant en la línia adequada per tal, doncs, de mirar d'abordar-ho.

I en aquest sentit, referent al cas específic que dèiem del Congo, el cas del Congo que es va produir, doncs, aquest agost, creiem que també cal posar de manifest la circumstància o l'entorn. Vostè parlava de la pressió, segurament, doncs, social o ciutadana que es va produir en aquell cas, també política, eh?, segurament es va produir en un moment, doncs, polític no del tot adient, i que això va provocar i va accentuar segurament encara més, doncs, totes les disfuncions que es van produir. Tot i així, crec que la recomanació que es plantejava, doncs, a l'hora d'establir..., o d'homologació d'ECAI, doncs també és important, en la mesura, doncs, que segurament s'havia produït per pressions directes o indirectes diverses, també pels pares, o que estaven pendents d'aquests infants que estaven al Congo; la situació política, en aquest cas, al Congo també. Bé, en tot cas, cal analitzar-ho més enllà d'específicament una gestió d'un departament, sinó d'un entorn i d'un context molt més ampli.

Pel que fa, en aquest cas, als aspectes, doncs, d'educació, i la... Un aspecte a què vostè fa referència al llarg de l'informe és la insatisfacció aquesta de l'escola assignada. Crec que és manifesta la preocupació que té el Govern actual per garantir aquest accés a l'escola amb el respecte als drets dels infants i de les famílies, eh?, i amb el principi d'igualtat, sobretot, en combinació, doncs, amb una distribució equitativa de l'alumnat amb necessitats educatives especials. D'alguna manera, només una millora de la legislació i de les atribucions competencials entre el Govern i els ajuntaments –que això s'ha desencadenar de forma gradual– ha de permetre reduir al màxim els pocs casos que segurament es produeixen.

Pel que fa a la concentració d'aquests riscos educatius i socials associats a guetos, justament també és una preocupació social, o que el Govern –i el nostre grup parlamentari especialment– també té assumida, per intentar rectificar la inèrcia que segurament procedeix de vells decrets de matriculació, que impedièren de fer la socialment necessària distribució equitativa d'alumnes amb necessitats educatives especials o col·lectius específics entre escola pública i concertada. Crec que la via de correcció d'aquestes velles inèrcies, amb nous decrets de preinscripció i matriculació, i molt especialment a partir del Pacte nacional de l'educació, eh?, amb l'acord del servei públic d'educació, ha de promoure aquesta coresponsabilitat entre tots els centres en l'acceptació d'una distribució equitativa.

Pel que fa a l'incompliment de la gratuïtat, també el Pacte nacional de l'educació i el seu desplegament és la clau per a la normalització d'aquesta situació. Ja ha començat i crec que s'ha de desplegar encara més aquesta política de contractes programa, que és la via, doncs, per assolir aquesta ombra.

Pel que fa a l'educació infantil, també, i en aquest sentit, després d'aquesta iniciativa legislativa popular que es va aprovar al Parlament per aquesta creació de les trenta mil places d'escoles bressol, només en la mesura que es vagin desenvolupant, que vagin sent realitat –jo crec

que el Govern ho està desenvolupant i especialment molts ajuntaments també estan fent un esforç important per donar resposta educativa a aquest sistema– i per tant, doncs, acabar arribant a cobrir aquestes vint-i-vuit mil places d'entrada, i per tant, doncs, donar prioritat a la creació del màxim nombre possible de places amb garantia educativa de qualitat. Només d'aquesta manera també segurament avançarem en el camí de reduir la necessitat dels serveis com les ludoteques, que no estan regulades i que també es posa en evidència en el mateix informe del síndic.

Pel que fa també..., es parlava dels transports escolars o de les beques de menjador. Sí que creiem que cal, en la màxima mesura possible, que es vagin incrementant les dotacions per tal de fer-ne front i, per tant, avançar en aquesta via.

I, finalment, pel que fa a l'aspecte d'educació, un comentari final o una reflexió que crec que hem de tenir en compte i que també, de fet, podríem fer-la servir en altres àmbits o en altres temàtiques, que és que segurament hi ha una certa contradicció entre les valoracions que es fan específicament entre, doncs, uns pares, sobre l'escola i què fan els seus fills, i el grau d'acompliment que tenen sobre aquesta és bona..., en canvi, quan es valora de forma general, es genera un grau de preocupació en la línia de tots aquells plantejaments que feia el síndic. Segurament, doncs, ens hem de plantejar aquesta reflexió, perquè es genera aquesta diferència de percepció entre..., quan és un cas particular o quan és un cas o una visió col·lectiva del sistema.

I per acabar, sí que, doncs, per una banda, agrair –i ho deia al principi de la meua intervenció també–, doncs, aquest desplegament i aquest objectiu d'anar arribant als màxims punts del territori per tal de garantir aquest dret d'accés al síndic, doncs, de tots els territoris de Catalunya. I, per tant, doncs, valorem aquest desplaçament que es va produint de forma, doncs, constant i, com deia abans també, més enllà del territori metropolità, que segurament és on la concentració de població també fa més fàcil l'accessibilitat.

I també, per altra banda, agrair d'alguna manera amb les seves..., doncs, nous càrrecs que va desenvolupant en els diferents àmbits, tant europeus com a nivell mundial, així com la tasca, doncs, de cooperació internacional, que crec que això fa que el bon nom, en aquest cas, doncs, del nostre país, de Catalunya, a través del seu síndic, doncs es vagi traslladant i, per tant, doncs, això fa tenir una bona imatge també d'un país modern, avançat, que creu també en aquesta institució i que, per tant, la té en compte.

Moltes gràcies.

El vicepresident

Moltes gràcies, senyora Capdevila. Tindria la paraula l'il·lustríssim senyor Josep Maria Freixanet i Mayans, en nom del Grup Parlamentari d'Esquerra Republicana de Catalunya.

El Sr. Freixanet i Mayans

Molt bé, gràcies, senyor president. Gràcies també al síndic i als seus acompanyants i les seves acompanyants, no?

Fixi's, estem amb dos temes, infància i adolescència i educació no universitària especialment, l'altre..., més genèric, no?, però de material o de matèria sensible. I, per tant, com a matèria sensible, jo crec que els temes han de procurar-se treballar, no?, treballar per part seva, inclús per la resta de grups parlamentaris, amb la sensibilitat i la responsabilitat necessàries a fi i efecte que moltes vegades, eh? –moltes vegades..., abans s'ha utilitzat una paraula que no m'agrada que s'utilitzi, que és la paraula «demagògia», però senzillament moltes vegades aquesta expressió és més fruit d'aquells que eleven a norma un cas particular, eh?, que, d'alguna manera, aquells que són capaços de posar-ho en el seu estricte lloc i en la seva estricta responsabilitat.

Per què ho dic això? Vostè ha parlat al començament –al dematí– de la seva intervenció: «desmesurat nombre de consultes, mancances de serveis d'informació...» Algú em sembla que l'ha qualificat com que, d'alguna manera, la seva tasca era de dinamitzador democràtic, no? –no sé si l'ha utilitzat vostè o l'ha utilitzat una altra persona, ara no ho recordo exactament. I, per tant, des d'aquest punt de vista, benvingut el dinamitzador democràtic, perquè vol dir que segurament en aquests moments i gràcies, doncs, al fet que, del síndic, ha estat conegut, quin era el seu paper, segurament sortint a mitjans de comunicació i tenint espais molt més amplis, doncs, ha pogut arribar tot aquest coneixement a molta gent, no? Però, a vegades, la gent n'interpreta, eh?, n'interpreta –i això em passa a mi també com a alcalde moltes vegades– que, quan ha parlat amb l'alcalde, se li resoldrà tot immediatament, no? I, per tant, aquesta qüestió... Ho dic, perquè a vegades tot ho hem de situar en el seu just lloc, no?

I, d'alguna manera, també considerava..., jo crec que cap grup ho ha fet, però quan vostè aporta en aquests dos àmbits el grau d'acceptació de les consideracions del síndic, he vist que en la majoria, eh?, en unes era..., pràcticament se les considerava en un 100 per cent o parcialment o totalment, i en una altra, en educació, crec que fins al 89 o 90 per cent. La qual cosa vol dir que també deu trobar, per part de l'Administració, eh?, per part de l'executiu, per dir-ho d'alguna manera, una certa recepció de les seves valoracions. I, per tant, en aquest sentit, felicitar-nos tots plegats, perquè crec que el que estem fent és això, no?, millorar la democràcia, millorar la participació i, òbviament, això no ha de fer por a ningú.

Amb relació als maltractaments infligits a la nena Alba i disfuncions en el sistema de protecció, les recomanacions del síndic assenyalaven cinc factors, que jo no els reproduiré, i en aquest marc sí que podem dir que la DGAIA ha treballat activament al llarg d'aquest any, per tal que els professionals detectin i notifiquin adequadament els supòsits de certesa o de sospita de maltractaments o abusos sexuals. En aquest sentit, s'ha de dir –s'ha de dir–, considerant això que li deia fa un moment, que s'ha valorat la importància de dotar

o continuar dotant, d'alguna manera, de nous recursos els EAIA, sobretot desdoblant-los, i també de més personal, perquè crec que també és un element important, i també una qüestió fonamental, a mi em sembla, d'un referent d'infància també als serveis socials de primària, per donar-los especialitat i l'expertesa que comporta haver de tractar tots aquests temes, i que crec que està bé que des de la primària hi puguin existir.

Vostè sap també que, en general, doncs, ha incorporat també nous professionals i en aquest sentit, evidentment, un servei públic mai tindrà probablement prou i suficients recursos, però, en tot cas, jo sempre –i en aquest àmbit i en el d'educació també– li diré, malgrat que sembli que quan es parla d'un tema que es diu social..., jo penso que són molt importants els recursos. I, per tant, en aquests àmbits és importantíssim –és importantíssim– no únicament circumscriure-ho..., ja sé que s'ha signat aquest programa marc i, per tant, d'alguna manera, ja hi ha la intervenció interdepartamental, però jo crec que també és fonamental, no per culpabilitzar, sinó per realment ser-ne conscients que, evidentment, l'economia, les finances són bàsiques i fonamentals per poder tirar endavant tots aquests temes, per poder millorar els serveis públics.

I en aquest sentit, vostè sap també que cal mencionar que estem tots davant de la probable presentació, a finals del 2007 o a principis del 2008, eh?, d'un projecte de llei d'infància i adolescència. Ja sé que, i ho dic..., que les lleis no ho arreglen tot, això és evident, eh?, però sí que cal que hi hagi una regulació que acabi segurament en un conglomerat de decrets, un conglomerat de normes que d'alguna manera defineixin clarament cap a on ha d'anar, no? I, per tant, aquest document –ja existeix un document de bases d'aquest projecte de llei–, doncs, espero i esperem tots plegats que serveixi bàsicament, doncs, per poder treballar i donar la importància a aquest tema de manera interdepartamental, en qüestions de filiació i també de seguretat en els acolliments, en definitiva, per a la desinstitucionalització, eh?, les aportacions innovadores al futur llibre..., que es puguin donar al futur llibre segon del Codi civil, que també hem de contemplar.

En el tema d'educació –i també hi passaré bàsicament amb un tema–, en tot cas dir-li..., vostè ha explicat en el tema de llars d'infants, ha explicat molt bé que les queixes, amb relació al 2005, han canviat: abans passàvem, potser, de la quantitat i ara passem a la qualitat. I a veure si m'explico. És a dir, segurament que abans la demanda era de necessitat de places de zero - tres –que segur que en segueixen faltant, no ho discuteixo–, i ara passem ja a discutir segurament un aspecte de qualitat, no?, i també de regulació de segons quins espais que poden donar aquesta atenció a aquesta educació als infants de zero - tres. Per tant, en aquest sentit..., és a dir, no ho considero ni positiu ni negatiu, però, en tot cas, constato el fet, doncs, que segurament molts ajuntaments i la mateixa Administració de la Generalitat han fet un esforç considerable perquè aquella famosa iniciativa legislativa popular de les trenta mil places de llars d'infants dels zero a tres, doncs, d'alguna manera, vagi palliant aquest tema de la quantitat, eh? En la qualitat, segurament hi haurem d'avançar, no?

En el tema..., bàsicament les queixes, la majoria són: «l'escola que em toca», la «guetització» dels centres, etcètera, bàsicament. I vostè ho ha dit clarament, diu: «Moltes vegades..., és que, és clar, aplicant la llei, vull dir..., aquella persona que posa la queixa no té raó.» Però sí que és veritat que cadascú de nosaltres, dels que som presents aquí, en un moment determinat..., en el meu cas ja no és tant aquest el cas, no?, perquè els fills han crescut, però vull dir que segurament, un dia, davant de la portada d'un nen, d'una nena a la llar d'infants, a l'escola primària, etcètera, doncs, tens el decret d'admissió d'alumnes com un d'aquells decrets que més s'espera, i que li ho dic, síndic, mai acabarà de fer la justícia total, eh?, perquè sempre hi hauran casos particulars, singulars, que costarà molt de singularitzar-los.

De tota manera, en aquest sentit jo li volia fer unes consideracions per veure l'opinió que en tenia vostè, no? En el Pacte nacional per l'educació, aquesta coparticipació dels ajuntaments es deixava molt clara. I, per tant, a mi em sembla que –al nostre grup parlamentari–, en el decret d'admissió d'alumnes, seria important que si volem acostar el servei als municipis, seria bo que la presidència de la comissió d'escolarització no únicament i exclusivament recaigués en l'inspector, sinó que l'alcalde, alcaldessa o bé un tècnic municipal, un regidor, regidora municipal pogués ser la presidenta d'aquesta comissió. Per què? Perquè, en tot cas, la realitat del seu poble, del seu municipi, del seu barri segurament la coneix molt millor i, per tant, d'alguna manera, els ciutadans i ciutadanes també tindrien molt més a prop la decisió o el coneixement, perquè, al cap i a la fi, la inspecció moltes vegades pot quedar, amb el benentès que està fent prou una bona tasca, però podria quedar massa allunyada, no?

En el sentit de la guetització, el tema de necessitats educatives especials i sobretot..., tot i que ja sé que ha dit vostè que no caiguéssim en l'error del tema de la immigració, però sí que és veritat que «amb necessitats educatives especials» massa vegades –massa vegades– s'hi posa a qualsevol persona –a qualsevol persona–, que el seu color de la pell és diferent o el seu idioma a vegades és diferent al de les llengües oficials de Catalunya. I en aquest sentit..., o que ens ho sembla. I en aquest sentit, hi ha alumnes –que això ho hem de tenir en compte– que a vegades han començat ja el parvulari, P3 anomenat habitualment, i que segurament ja porten una colla d'anys al centre i que, en tot cas..., jo que estava en un centre d'aquests, en un moment determinat em vaig negar i, per tant, ens vam negar a considerar-los de necessitats educatives especials. M'explico? Vull dir que, per tant, aquí també hi hem de fer una qüestió d'educar-nos tots plegats en aquest sentit.

I acabo, senyora presidenta. Per tant, en aquest sentit, jo el que deia és que s'ha de limitar una quantitat d'alumnat amb necessitats educatives específiques, però definir-ho, definir-ho molt bé, eh?. Posar potser un topall en aquest sentit, jo penso que pot ser bo, és a dir, no arribar segurament només als vint alumnes.

Bé, en tot cas, ho deixo i en el dia del Ple tindrem ocasió, o en qualsevol moment, de debatre-ho.

La presidenta

Moltes gràcies, senyor diputat. Seguidament té la paraula, pel Grup Parlamentari del Partit Popular de Catalunya, el senyor López. Quan vostè vulgui, senyor diputat.

El Sr. López i Rueda

Gràcies, senyora presidenta. Senyor Ribó, també diversos temes que hem de passar ràpidament, i intentaré fer-ho amb la màxima claredat i rapidesa possible, atès els dos minuts que tenim.

A veure, amb referència al síndic, li ha demanat el company de Convergència i Unió el seu posicionament sobre l'article 78.1, crec recordar, de l'Estatut; jo també li vull recordar el que diu el Consell Consultiu sobre aquest tema i que fem l'anàlisi també conjunta, perquè em sembla important quan diu que «sense qüestionar l'atribució de competències que la proposta de reforma fa al síndic de Greuges». El que no es pot és afirmar que les funcions de protecció i defensa dels drets i les llibertats reconeguts a la Constitució amb relació a l'actuació dels subjectes enumerats a l'apartat tercer, correspon en exclusiva al Síndic de Greuges, que és el fil, el punt on està centrat el recurs d'inconstitucionalitat, en aquest punt.

Amb referència a l'àmbit municipal –abans li ho ha dit el nostre company Santi Rodríguez, a nosaltres ens sembla important l'existència de síndics municipals, de defensors municipals–, sí que ens agradaria si ens poguéssim fer cinc cèntims sobre..., si les queixes que reben els síndics municipals i les queixes que rep el Síndic de Greuges de Catalunya en l'àmbit municipal, si són queixes semblants, si van en la mateixa línia..., i després també si es poden donar casos en què les solucions que puguin donar un i l'altre siguin diferents i com en aquest punt es poden dirimir.

El coneixement del síndic. El coneixement del síndic ha fet un salt espectacular, però no en podem estar cofois. Vostè ho ha dit: «Més del 40 per cent coneixen el síndic, però poca gent sap el que fa.» Per tant, aquí jo crec que hauríem d'implementar mesures per donar-ne un major coneixement. I no és un tema només del síndic, també ho he de dir; no és un tema només que la sindicatura de greuges hagi de fer una campanya de comunicació, sinó que també és un tema de la Generalitat de Catalunya i de les administracions, no? Potser, posats a proposar, potser podríem posar en tots els serveis i en totes les publicacions que faci la Generalitat de Catalunya, doncs, posar-hi el telèfon del síndic, com una central de queixes on els ciutadans s'hi poden adreçar; és a dir, que hi hagi una relació entre serveis de la Generalitat, entre polítiques de la Generalitat i la capacitat que tenen els ciutadans de plantejar queixes quan creuen que els seus drets han estat vulnerats.

Per cert, vostè parlava del «síndic de les persones», em sembla important, però també crec –i és un tema personal– que hauríem de començar també a plantejar els aspectes que fan referència als drets dels animals quan pertoquen a l'Administració. I podem parlar, per exemple, de les gosses i la responsabilitat que tenen les

administracions de Catalunya en l'àmbit de la protecció dels animals, que també seria un tema interessant.

Quan parlem dels infants, a nosaltres ens ha deixat un sabor una mica agre dolç tot el tema del Congo. Li ho dic, perquè el debat polític a vegades amaga les realitats, i si bé és cert que el Congo és un tema important, i que s'ha de resoldre, i que encara no tenim la resolució, i que encara no sabem, i que encara la Generalitat de Catalunya i el Departament d'Acció Social i Ciutadania avui dia encara ens ha de donar moltes explicacions i informació que no ha tramès al Parlament de Catalunya, que vostè, quan feia l'informe sobre aquest tema, també deia que tenia manca d'informació, jo crec que les conclusions que vostès ens plantegen en aquell informe són prou clares per veure que falla quelcom més, que no és un tema només particular, sinó que ens hem de plantejar diverses coses.

I vostès feien uns plantejament, per exemple, de l'ICAA..., ens feien plantejaments sobre l'enviament d'aquests pluridisciplinaris, com vostè ens deia, sobre la col·laboració amb les autoritats oficials, la col·laboració amb les autoritats diplomàtiques, la garantia de la redacció d'estudis amb profunditat sobre garanties d'adoptabilitat dels infants en països no signants del Conveni de l'Haia. Ens feia..., bé, una sèrie de recomanacions que creiem que el que hem d'encetar és un debat molt més important; no centrar-nos en aquest tema només, que és important, no centrar-nos només en aquest tema, sinó mirar més enllà i veure com podem donar les màximes garanties als ciutadans i sobretot, com nosaltres sempre diem, al més important que són els infants en tot aquest tema. No podem entrar al Congo com el Timbaler del Bruc, sinó que ho hem de fer amb molta responsabilitat, no sigui que en el futur sigui més perjudicial.

Entrant en el tema de l'educació. Primer punt: la insatisfacció amb l'escola assignada. Per descomptat que causa insatisfacció. I vostè diu una cosa que em sembla molt important i molt encertada: «Poques vegades s'observa una vulneració de drets per part de l'Administració, perquè compleix la llei, una altra cosa és el debat polític que podem tenir cadascú sobre el que ha de ser la llei.» Nosaltres volem recordar, per exemple, que la llibertat d'elecció d'escola de les famílies, del dret a escollir, ha passat del 94 per cent de primera opció al 86 per cent; hi ha hagut una reducció. És bo o és dolent? Si es compleix la llei, doncs, escolta, podem dir que està acurat a la llei. Però també hem de reconèixer una altra cosa: Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, oficines municipals d'escolarització..., la retallada que van fer sobre les atribucions que tenia, perquè al final el que feien era una elecció més enllà del que havia de fer la família.

Per exemple, el nou Decret d'escolarització, que treu les famílies nombroses..., elimina els punts a les famílies nombroses, també és un tema que és cert que és un tema de debat polític, però que em sembla que és important, perquè també són drets individuals. Perquè nosaltres ho considerem de la següent forma: primer hem de garantir l'acció de l'escola. No sempre es pot garantir l'elecció de l'escola, però com a mínim garantir l'elecció de model educatiu –de model educatiu–, això és important. Si vostè agafa, per exemple, el fulletó de «Barcelona

és una bona escola» i mira les escoles concertades, no expliquen l'ideari, no expliquen quin és el model educatiu. I això és important, perquè això és informació per a les famílies. Perquè després parlarem i parlem, per exemple, de les diferències que hi ha a l'hora, doncs, de..., les diferències, de les discriminacions que pot haver-hi en el territori i en llocs, per exemple, on hi ha una àmplia presència d'immigrants, que moltes vegades no són llocs on hi ha –i ho dic pel tema de la zonificació–, moltes escoles concertades –no són llocs on hi ha moltes escoles concertades. Clar, ens hauríem de plantejar si la zonificació és un perjudici per a l'elecció d'escola i perquè, precisament, molta gent que ve de fora pugui també escollir, tingui aquest dret a escollir escola. És una reflexió que faig, perquè moltes vegades el que fem és posar pals a la roda i tot el que critiquem, doncs, són coses que nosaltres mateixos provoquem.

En el sentit de la concentració dels riscos d'exclusió i la planificació escolar en el territori. Podem veure que és un tema recurrent dintre de la literatura de les diferències entre el territori i la Fundació Bofill ha treballat a bastament aquest tema. Però és un tema també del finançament que tenim a casa nostra –el finançament–, de quins són els criteris de finançament de les escoles; és un tema importantíssim. Pensem que ara, per exemple, el 2002 destinàvem el 19,31 per cent del pressupost de la Generalitat a educació i ara hi estem destinant el 16,83 per cent. El pressupost és molt més alt i ha pujat, però no les prioritats del departament. I que, amb relació al PIB, l'augment és d'una dècima per any, vull dir..., si volem arribar al 6 per cent, aquella fita somiada, doncs, encara ens queden molts anys. Potser els nostres nets ho veuran.

Tenim taxes d'abandonament importantíssimes, molt més elevades que a la resta de l'Estat, una pobra esperança de vida comparat amb la resta de l'Estat i unes taxes d'estudis postobligatoris bastant pobres. Solucions? Solucions hem dit, i podem fer planificació del mapa escolar, augment de l'escolarització en ensenyaments secundaris postobligatoris, augment de l'oferta de zero a tres anys –ara m'hi referiré–, augment de la inversió i sobretot també introducció de mecanismes flexibles en aquesta inversió, i també exigir el resultat a l'escola si el que volem realment és una major autonomia de centre.

Els problemes relatius a l'escolarització de zero a tres anys, que també s'han dit. És cert que hi han problemes, és cert que ja vam aprovar una llei de places de qualitat, de trenta mil places. No podem exigir la qualitat en el no-res. Si nosaltres mirem, per exemple, quines són les dades de nens, de nenes de zero a tres anys a Catalunya quan es va fer aquesta llei, eren dos-cents mil. L'Idescat ens posava –faig una mitjana– una projecció de població de 270.000, el 2008, que és quan havíem de tenir aquestes trenta mil places d'escola bressol, quan n'havien augmentat setanta mil. És a dir, que no ens podem adormir, no només podem dir que amb aquesta aprovació ja ho tenim tot fet, sinó que ho hem de fer, i més quan veiem que en els dos darrers anys, doncs, hi ha hagut una creació de places d'escola bressol de tan sols tres mil places, és a dir, que ha estat bastant pobre en comparació amb allò que ens han venut.

També la construcció de centres d'ensenyament, en aquest sentit, ha estat bastant pobra. No és fàcil, una cosa és prometre –una cosa és prometre– i una altra cosa és la realitat. La realitat és que moltes vegades hi ha hagut dificultats per la manca de solars disponibles o pels mateixos conflictes que ha provocat la ubicació d'una escola, que això també és important. Abans parlàvem del «no al meu pati» –acabo, senyora presidenta–, però aquí es dóna a l'inrevés, «ho vull al meu pati», i sobretot quan estem parlant de municipis on hi han diversos nuclis de població dispersos en el territori.

El problema de l'assetjament a les escoles i acabo ràpidament. El problema de l'assetjament escolar..., el que no podem fer és com fem ara, és a dir, canviem d'escola l'alumne que s'ha assetjat i expulsem, si la mediació no ha tingut solució, durant un temps l'assetjador, que és moltes vegades el que vol; és a dir, que no provoquem cap canvi. I vostè, de fet, en l'informe que va fer ho reconeix que no es veu cap canvi. Nosaltres en el tema dels mediadors som molt..., no ho veiem clar, sobretot en temes de *bullying*, no parlem de temes de baralles o temes de diferències, en tema de *bullying*, que és un assetjament continuat. Sempre dèiem, i salvant les distàncies, que és com intentar intervenir entre el violador i la víctima, és una cosa impensable. I aquí sí que hem de veure com integrem els sistemes psicopedagògics dintre de les escoles perquè hi hagi una detecció real, perquè el que no pot ser és que el nostre sistema educatiu actual té els serveis psicopedagògics fora de l'escola i hi ha una total desconexió entre el sistema educatiu que dèiem aquest matí –educatiu– i el sistema social i sociosanitari.

I després garantir –com a punt final– realment l'escola inclusiva. No podem dir avui en dia que ho estem garantint. Trobem molts problemes a moltes escoles, que en teoria són inclusives, però que, quan hi ha un problema d'un nen conflictiu, llavors ja veiem que no hi ha solució. Veiem que no és tan inclusiva com dèiem i els problemes comencen per a les famílies. Per tant, un apunt general ràpid, i perdó pel temps exhaurit.

Gràcies.

La presidenta

Gràcies, senyor diputat. A continuació, té la paraula la senyora Mercè Civit, pel Grup d'Iniciativa per Catalunya Verds i *Esquerra Alternativa* –que vostès em perdonaran, que sempre m'ho deixo, però és per economia del temps. Quan vostè vulgui.

La Sra. Civit Illa

Bé, però jo, com que sóc d'Esquerra Unida i Alternativa..., m'agradaria que ho digués cada vegada. (*Rialles.*)

Bé, gràcies, senyora presidenta. En primer lloc, voldria felicitar la iniciativa que es va tindre en el seu dia de fer el web per als infants i els adolescents, perquè es poguessin relacionar directament amb el síndic i, a més a més, la mostra hi ha estat, és l'increment, no?, d'entrades i de *mails* que hi han arribat. I, a més a més, poden també tindre en directe determinades opinions.

En segon lloc, també, en l'informe diuen que estan fent un estudi o que estan treballant sobre l'estudi demogràfic sobre la protecció..., ai!, un estudi determinat sobre la protecció de la infància, que s'acabarà en aquest any 2007. Doncs, ens sembla molt bona idea i que..., bé, ja ens el presentaran, i perquè sobretot això ho relaciono amb la preocupació que diuen també sobre l'increment de denúncies sobre el maltractament infantil que hi han, no? Aquest és un element que a nosaltres ens preocupa. Vostès en el seu informe el que detecten o ens diuen són segurament determinades mancances que puguin haver-hi tant en els centres com en els serveis destinats a l'atenció de la infància. I al mateix temps també pensem que és important –i que m'hi referiré–, i que també en aquest sentit el que fan falta són polítiques de prevenció, perquè no s'acabin de donar els maltractaments als infants.

Situen, sobre el paper que ha de tindre la DGAIA com a central, sobretot el seu paper protector i coordinació entre les institucions. A nosaltres això ens sembla important i hi estariem d'acord. I en aquest sentit, també hi ha el nou protocol marc de referència a Catalunya, no?, que s'ha estat treballant. I al mateix temps pensem que, lligat amb aquest tema, s'ha fet el Registre unificat de maltractaments infantils com a fórmula d'unificar; és un primer pas de cara a la coordinació, no?, i la unificació de totes les demandes que puguin haver-hi en aquest sentit. I així mateix ens sembla interessant, que possiblement se n'haurien de fer més..., són també els equips de valoració de maltractaments infantils. S'han fet cinc equips que treballen les vint-i-quatre hores, 365 dies l'any. Penso que és la primera experiència de 365 dies, vint-i-quatre hores, i això és de celebrar. Que possiblement només en són cinc i que encara són insuficients? D'acord, però és un primer pas i s'hi hauria d'anar..., perquè amb el tema de maltractaments, doncs, evidentment, no poden haver-hi uns horaris establerts, com hi havia fins aquests moments.

Referent a les ajudes a les famílies acollidores i alienes, a la diferència que es feia entre les que són de família extensa, per dir-ho d'alguna forma, i de les acollidores i que sigui el mateix import sobre les prestacions, nosaltres hi estem d'acord. I en aquest sentit, aquest matí parlava de la Llei de prestacions socials i en el decret crec que unifica el mateix tipus de prestació.

Una altra de les coses que nosaltres volíem fer... Sí, pensem també com vostè, és sobre els EAIA, que s'haurien d'incrementar, no?, i la manca de recursos; s'estan incrementant possiblement més. I el que d'alguna forma també voldríem destacar és la pressió que tenen moltes vegades els professionals que treballen en aquests equips: la pressió psicològica d'haver d'abordar determinades situacions molt complicades. I dir que, d'alguna forma, també s'haurien d'establir, doncs, alguns mecanismes de..., no únicament de formació, sinó potser àmbits on poder descarregar moltes tensions que tenen aquests professionals, no?, o dedicar-s'hi en un temps determinat i després fer una altra feina dintre del mateix àmbit, però que sí que en alguns casos poden arribar a tindre depressions.

Així mateix ens agradaria intervindre en el tema de les adopcions. Jo no intervindrè en el cas concret del

Congo, sinó, en tot cas, que pensem que, de tota la qüestió d'adopcions a Catalunya des del seu inici, no en compartim totalment el model, perquè parteix d'un model en què l'Administració el que fa és donar a la iniciativa privada tota la feina, vull dir que són les associacions privades les que, a partir d'haver estat homologades per les administracions, tramiten i fan –cada una en diversos països, especialitzades– aquesta tasca. Així mateix, vostè ja diu que als equips que verifiquen i fan els informes sobre el tema de les adopcions, doncs, que possiblement els faltaria més formació dels professionals i més rapidesa en la tramitació, en alguns casos. També són equips que són entitats que contracta l'Administració. Bé, nosaltres no diem que tot ha de ser públic i tot ha de fer-ho..., entenem que determinades entitats poden col·laborar amb l'Administració, però una cosa és que en determinades entitats l'Administració hagi de certificar, vetllar i, bé, fer-ne un seguiment exhaustiu, i l'altra cosa és que pràcticament tot el servei hagi nascut a partir de la concertació amb la iniciativa privada, no? I en aquest sentit és el que hi ha, però sí que nosaltres demanaríem més intervenció i més control per banda del que seria l'Administració pública.

Perdoni un moment... Bé. (*Pausa.*) El mateix és amb..., vejam, tant és en el tema d'adopcions com en el servei d'acolliments, no?, vull dir..., és el mateix sistema.

Bé, quant a l'àmbit de l'educació, és cert que..., a veure, a partir de la LOE, com que els sistemes de zonificació teòricament han d'ajudar i permetre que hi hagi més satisfacció en l'elecció del centre, malgrat que, mentre hi hagi molta demanda en un territori i poca en un altre centre, doncs, evidentment, en això sempre hi hauran insatisfaccions. El que passa és que les insatisfaccions pel centre que es dona o que s'adjudica a què venen? És perquè són molt lluny territorialment? O és perquè hi han centres que tenen més prestigi d'un ensenyament millor i uns altres d'un altre ensenyament d'una qualitat més baixa? Perquè, en tot cas, el que s'ha de fer o pel que hem de vetllar és per una bona qualitat en tots els centres públics d'ensenyament, no tant si em toca aquest o em toca l'altre, sinó que realment tots els centres haurien de tindre una important qualitat..., evidentment.

I quant a l'elecció de centre, doncs..., bé, algunes mentides o alguns fraus que puguin fer les famílies per tindre, doncs, un centre millor o que elles considerin que sigui millor, doncs és complicat el seu control per banda de l'Administració, encara que sí que s'hauria de fer. De totes formes, aquest control el que no vol dir és més paperassa o més endarreriments en el moment en què s'adjudiquen els centres. De totes formes, evidentment, doncs, ja poden haver-hi indicadors que ho solucionin.

Bé, tenim el Pacte nacional per a l'educació. Aquest Pacte nacional per a l'educació..., des del departament, evidentment s'ha de donar que tingui tots els instruments i pressupost per poder-se desenvolupar, perquè intervé en bastants aspectes que vostè assenyalava: la segregació, el repartiment homogeni, etcètera, no?

La segregació que hi ha en les escoles, pensem que, com vostè deia, sobretot la segregació per aspectes

d'immigració o de personal o de criatures amb dificultats específiques, es donen..., a veure, no és que l'escola tingui el problema, sinó que, evidentment, són situacions problemàtiques que totes van a parar a dintre de l'escola i es fica el problema social en l'àmbit de l'escola. Moltes vegades són per com s'han anat construït determinats barris, quins serveis se'ls ha donat i, evidentment, l'escola ha estat allà. El Pla de barris hauria de jugar en aquest sentit un paper també important; ja hi han determinats barris que el tenen.

I al mateix temps, doncs, evidentment, amb el nou pacte, també el fet que els nanos que hi tenen accés no únicament van a la pública, sinó que també ha d'haver-hi una millor distribució entre la pública i la concertada, pot fer que determinades públiques no tinguin tanta concentració de nanos amb problemes, sinó..., perquè abans anàvem pràcticament tots a la pública i no tant a la concertada; amb el nou pacte, jo penso que pot haver-hi una distribució. De totes formes, no únicament és el tema de distribució, sinó atacar els problemes socials que hi han, per una banda, i per una altra banda, doncs, evidentment, amb els equips psicològics que hi han a les escoles.

Bé, en el tema dels centres concertats, el pagament. Doncs, evidentment, amb el nou pacte d'ensenyament això no pot ser, i evidentment que s'ha de vetllar. Jo no crec que hi hagin escoles que hagin de tancar a partir que..., escoles concertades hagin de tancar per les subvencions que arriben de la Generalitat. De totes formes, si hi ha alguna escola que volgués pactar, jo..., ai!, que hagués de tancar, s'hauria de veure, i realment per què tanca. Vull dir una miqueta seria com amb les empreses, no?, que tanquen. Si tanquen perquè ja no tenen més guanys i ja han de tancar, o perquè els guanys que tenen no són els mateixos que ara tenen, no? I si realment és perquè no hi arriben, doncs, realment el departament s'ho hauria de plantejar.

Així mateix també recolzem tot el tema de les escoles bressol que..., bé, que no són escoles bressol, que són ludoteques. Davant encara de manca de llars d'infants públiques de zero a tres anys i davant de tan cares com són les escoles bressol privades, doncs han sortit d'una forma estranya totes aquestes escoles bressol denominades ludoteques, però que no són ludoteques, sinó que fan l'altre paper. I que realment alguna administració se n'hauria de fer càrrec, perquè penso que ni per les criatures, independentment que hagués passat el fet de Vilanova o no, però que també penso que era una forma de negoci que no correspon, fer negoci amb les criatures.

Evidentment, el Departament d'Ensenyament té el repte de complir la iniciativa legislativa popular... (*Adreçant-se a la presidenta.*) Estic..., dos minuts?... Possiblement cal dir que, en aquests moments, 394 ajuntaments...

La presidenta

Senyora diputada...

La Sra. Civit Illa

Mana?

La presidenta

...de fet, s'ha passat dos minuts.

La Sra. Civit Illa

Mig minut.

La presidenta

Aleshores, sí.

La Sra. Civit Illa

D'acord. El departament té, amb 394 ajuntaments, concretades i acordades la creació de 28.536 places. Per tant, de mica en mica, esperem que es pugui complir la ILP.

I finalment, amb mig minut, dir-li que continuïn fent la feina que han estat fent fins ara pel que fa referència també a les altres activitats, no?, pel que fa referència als altres síndics de greuges, les visites al territori i la coordinació i la solidaritat que fan, que ens sembla que és molt valuosa.

Gràcies.

La presidenta

Gràcies, senyora diputada. Per acabar, té la paraula, per part del Grup Mixt, el senyor Domingo. Quan vostè vulgui.

El Sr. Domingo Domingo

Muchas gracias, señora presidenta. Dado lo avanzado de la hora, procuraré limitarme al tiempo.

En cuanto a los aspectos que nos ocupan en este último ciclo de la tarde, indicar que lamentamos, a la vista del informe formulado por el *síndic*, el retraso con que se han formulado las respuestas por parte del Departamento de Educación. Es significativo que en algunos casos ha conllevado incluso la pérdida de derechos, puesto que la solución era ya inviable a la vista de la tardanza y de la demora. Estoy refiriéndome en concreto a algún supuesto relacionado con la preinscripción y la matriculación de alumnos. No es inhabitual, por lo que hemos tenido ocasión de ver y, en definitiva, debe hacerse reflexionar al departamento la importancia de dar cumplimiento a las quejas o a las preguntas que se formulan por parte de tan alta institución.

En esta materia, fundamentalmente las quejas, por lo que hemos observado, el número mayor de ellas obedecen a lo que se corresponde con la insatisfacción en la escuela asignada y la distribución equitativa del alumnado. Si bien se ha advertido por parte del *síndic* en su informe de que en esta materia normalmente no hay vulneración de derechos, porque se aplica la normativa vigente, sí que sería cuestionable en este caso si la normativa vigente es adecuada –me estoy refiriendo en cuanto a los decretos de matriculación y las resoluciones anuales de preinscripción y matrícula. De hecho, buena prueba de ello que no debe ser tan adecuada son las numerosas quejas que se están produciendo por los ciudadanos en esta materia y además, pues, por la necesidad de acudir, pues, a las trampas o a las

puertas falsas, como puede ser la figura de los falsos empadronamientos a la que se ha hecho referencia en su informe.

En todo caso, y si bien ha sido objeto de mención esta mañana, no puedo dejar de mencionar, a la hora de abordar el tema de la preinscripción y de la matriculación, la necesidad de incluir en la hoja de preinscripción la posibilidad de elección de centro en función de la lengua habitual. Este es un aspecto para nosotros trascendental y que, aun cuando ha sido objeto parcialmente del tema, sí que creemos que –precisamente en beneficio de la mejora de los derechos y de facilitar la suficiente programación, puesto que la razón de la preinscripción y de la matriculación es efectuar una conveniente programación por parte de los centros– es imprescindible que los centros, en el momento de la preinscripción, conozcan ya cuantos alumnos van a tener o van a disponer que la primera enseñanza..., que soliciten la enseñanza en lengua castellana o lengua catalana. Es decir, no se demore al momento de la matriculación, como se está haciendo de una forma tramposa, sino en el momento de la preinscripción, cuando se pueda informar por parte de los padres a la administración. Eso, sin duda, resolvería todos los problemas que han girado entorno a este tema en estos últimos años.

Ligado a la insatisfacción, está también relacionado con la figura del centro concertado. Es cierto, y alguna referencia se ha hecho a ello con anterioridad, que la no existencia de centros concertados en determinadas zonas hace que se produzca una concentración de personas, de alumnos de origen inmigrante –el caso de Santa Coloma es ejemplar, el 80 por ciento en algún centro se señala en su informe–, y eso, sin duda, puede dar lugar a motivos de enfrentamiento y que debe ser corregido. Es conveniente que la distribución equitativa de los alumnos se realice entre todo el territorio y se facilite incluso con medios de transporte escolar el hecho de que no se concentren determinados alumnos de concretas nacionalidades, puesto que ello –y es así– facilitará la creación de escuelas guetos, a las que tenemos que renunciar en la medida de lo posible para proceder a una correcta integración en este tema.

Me gustaría conocer –no lo he sabido ver en el informe– si se han producido casos de rechazo por razones étnicas o religiosas en algunos centros de Cataluña y si ha sido objeto de algún tipo de queja por parte de algún padre o centro.

Y en cuanto a la necesaria planificación y programación en estas materias, también invitaría a una reflexión sobre los talleres de acogida. Si bien el esfuerzo de algunos claustros en la adecuación de estos talleres es realmente encomiable, sí sería también pertinente que algunas instrucciones por parte del Departamento de Educación acogieran la posibilidad de que la integración, la acogida se hiciera en los dos idiomas oficiales de Cataluña, tanto el catalán como el castellano.

Es así que también, en relación con el aspecto de la gratuidad real de los centros concertados, no hay camino a la trampa. Cuando se produce una asignación por parte de los fondos públicos, debe garantizarse que no suponga un coste real para los padres o para los tutores

de los niños. Y en este caso, reclamamos una actuación de la Inspección educativa que controle, precisamente, el tema de la gratuidad de estos centros.

Y hablando de gratuidad, no puedo dejar de referirme a la problemática de las *escoles bressol*. El principio de gratuidad en el acceso a la educación, si bien en este caso no es educación obligatoria, no debe impedir que la actividad administrativa, precisamente, vaya encaminada a lograr una gratuidad de..., bien mediante la vía del concierto por parte de la Administración o bien por la creación de centros propios con esa finalidad. Y nos parecería conveniente que se impulsara este modelo educativo, que se asentara en la universalidad y en la gratuidad. Todo ello además para favorecer la necesaria conciliación entre la vida familiar y laboral en este tema.

Abordando los temas de infancia y adolescencia, a los que se ha hecho referencia muy prolijamente en su informe y por lo cual le felicitamos, le felicitamos por la creación –lo ha hecho alguna otra representante de otro grupo parlamentario– de la página web de la sindicatura en relación a la posibilidad de que comuniquen mediante esta vía los adolescentes y los niños. Pero sí que al estudio del informe nos ha sorprendido el término que emplea, que es el de «disconformidad». No sé si este tipo de disconformidades se convierten luego en quejas o queda reducido exclusivamente a ese concepto de disconformidad. Nos gustaría que concretara cuál es el final de este tipo de comunicaciones por parte de los alumnos y si ha servido para detectar los supuestos de maltrato a menores.

En este punto, celebramos la creación del Protocolo de actuaciones para luchar contra los abusos sexuales y el maltrato a menores, nos parece muy afortunada la creación de un protocolo que abarque interinstitucionalmente su institución, la Fiscalía y los departamentos gubernamentales. Nos parece la vía adecuada. Y, sin duda, el caso «Alba» nos debe servir de ejemplo a todos para evitar que se vuelvan a reproducir supuestos tan lamentables.

En lo que hace referencia a la política de reclusión juvenil, es decir, los centros de reclusión de menores, sí tuvimos ocasión hace poco de tener la comparecencia de la *consellera* Tura y tuvimos ocasión de manifestarle nuestra preocupación por esa política de vallas que se está produciendo en este tipo de centros, en los que no se está primando el tema de la reeducación de..., o ni siquiera ya de la reeducación, sino la educación de estos menores, por una política de enclaustramiento o de seguridad. Ahí, a pesar del esfuerzo de los profesionales que están dirigiendo y que participan en la actividad diaria de estos centros, sin embargo, no se cuentan con protocolos suficientes para favorecer la reeducación o educación, mejor dicho, de estos menores.

También nos parecen preocupantes los supuestos de mendicidad infantil, que a pesar de que han disminuido, visualmente al menos, en las calles de nuestras ciudades, sin embargo, cada caso de estos es sangrante por lo que conlleva de explotación de niño. Y en este sentido, sí que nos gustaría que hiciera una mención sobre las medidas que se han... (*Adreçant-se a la presidenta.*) Ya termino.

Termino únicamente con una pregunta. Se ha hablado de la atomización de síndicos, de síndicos locales, que puede perjudicar a la institución, al funcionamiento de la sindicatura de *greuges*. ¿No se ha planteado la posibilidad de que sean sindicaturas en los consejos comarcales en vez de en los ayuntamientos, a efectos de, precisamente, racionalizar o evitar esta atomización?

La presidenta

Moltes gràcies, senyor diputat. He estat a punt de reclamar-li la seva promesa, però veig que igualment no s'ha excedit gaire, només quaranta segons, per tant no li ho tindrè en compte.

Bé, en tot cas, fem un petit descans, aproximadament deu minuts, i ens tornem a trobar a aquí.

Moltes gràcies.

La sessió se suspèn a tres quarts de vuit del vespre i cinc minuts i es reprèn a les vuit i vuit minuts.

La presidenta

Es reprèn la sessió.

I per contestar les preguntes que vostès li han plantejat, té, el síndic de *greuges*, vint minuts.

Moltes gràcies.

El síndic de *greuges*

Moltes gràcies, presidenta. I moltes gràcies a totes i a tots els que estem aquí aguantant fins al darrer moment d'aquesta compareixença i amb el prec que, en aquest sentit, puguem veure a principis de maig aquest informe en el Ple del Parlament, abans que vostès, tots, legítimament vagin a la contesa electoral municipal.

Primer, anunciar-los –que m'he oblidat de dir-ho a la meva intervenció– que la tercera setmana de setembre, a Barcelona, es reunirà l'European Network of Children; és l'organització que agafa tots els defensors de menors i infants a Europa, de la qual ara el Xavier Bonal, com a adjunt dels Infants, forma part de la seva executiva, i serem els amfitrions d'aquesta trobada. I que crec que serà també important per a totes i tots aquells que d'entre vostès vulguin veure, eh?, com s'enfoquen els intercanvis de problemàtiques en aquesta matèria.

Es deia a l'informe sobre el cas «Alba», i es diu en aquest informe i ho vull subratllar: fan falta més recursos a les entitats de base per tractar les problemàtiques de la infància, començant per les EAIA; fan falta més recursos de professionals, que van sobrecarregats en la seva feina, i fa falta també escoltar-los més i que siguin més capaços d'influir en les decisions que es prenguin des d'instàncies superiors.

En aquest sentit, també dir-los que nosaltres estem fent diverses actuacions d'ofici –després em referiré a estudis–, una, sobre mendicitat, amb el seguiment del pla d'acció concret, i que veiem mesures positives com el conveni que es va signar entre el Casal del Raval i la DGAIA sobre el tema dels menors romanesos.

Nosaltres, en el tema de les adopcions –que també estem seguint en estudi en el plànol internacional–, veiem una conducta difícil d'explicar des del síndic –després en referiré, al final, a la cultura síndic–, per part de l'Administració. No entenem, perquè no se'ns van lliurar, ni se'ns lliuren encara, tots els materials que corresponen a aquest fet. Algú em podria dir que podem exercir altres competències, potser les exercirem algun dia, però, en principi, amb tota la bona voluntat del món, però amb tota la responsabilitat de complir amb un deure, no ho entenem. I més quan se'ns lliura un informe, com es va fer el novembre, després de diverses reiteracions, molt insatisfactori i on tornem a demanar les dades més punyents del tema. I en aquest tema hi ha hagut una línia erràtica. I nosaltres considerem que, per exemple –i així ho diem en resolucions–, cal més compromís de l'Administració pública a l'hora d'intervenir i controlar les entitats privades.

Sobre educació, nosaltres..., perdó, encara en infància, dir-los que estem realitzant un estudi sobre el sistema protector i sobre el seu cost, perquè és molt important que veiem fins a on podem arribar, amb les disponibilitats financeres, en aquest sistema protector.

Sobre educació, nosaltres tenim en marxa l'estudi sobre els zero - tres anys, però volia començar pel que s'ha plantejat, per un cas molt puntual que és, al 2007, el tema de Girona. Sap la senyora diputada que nosaltres hem tramès la demanda a l'Administració de l'informe corresponent i que ens pronunciarem quan tinguem totes les dades del problema. Vostès saben quina és la mecànica del síndic. I quan jo els deia aquest matí «rigor i qualitat», també ho volem aplicar en aquest cas. I és: tenim tres escrits sobre aquesta qüestió, ens hem adreçat a l'Administració demanant-li informació i no ens podem pronunciar sense conèixer tota la versió de l'Administració. Podríem entrar en un debat sobre la convenció dels drets dels infants, però no és el moment ni el lloc. Quan tinguem tota la informació, llavors, com de costum, amb el màxim rigor, ens pronunciarem i farem les nostres recomanacions.

Aquí s'han plantejat moltes qüestions que considerem que són més pròpies d'un debat polític, legítim, entre models educatius i d'exigència o d'interpel·lació als responsables de torn o al conseller, a qui sigui, però jo em cenyiria al que es diu en l'informe o es deriva de l'informe. Nosaltres estàvem plantejant i continuem plantejant un problema de fons: el risc a la segregació –el risc–, enlloc es diu que hi hagi ja segregació, hi ha un risc a la segregació. Però que es dona a diverses zones, també en l'escola concertada. Ens ha sorprès que alguns han opinat sense haver-se llegit a fons l'informe, perquè es diu: «També es dona en zones on hi ha escola concertada.»

Ja que parlo de concertades, insistir que nosaltres hem plantejat que hi ha, de vegades, praxis abusives sobre cobraments, no hem plantejat ni està en dubte quin és el cost real de les concertades. El que sí que hem plantejat, i hi ha hagut inspeccions al respecte, sobre el cost abusiu de vegades, i tenim queixes d'AMPA, algunes de molt concretes.

Estem plenament a favor d'una descentralització real i que, per tant, els alcaldes i els ajuntaments hi tinguessin un rol a jugar, fins i tot, tenint en compte que no hi ha d'haver una zonificació única i que els ajuntaments poden anar a l'adaptació d'aquesta zonificació, tenint en compte que a la LOE es parla d'una zonificació que afecta tant la pública com la concertada. Per tant, aquí hi ha d'haver la màxima proximitat en el territori.

Sobre l'assetjament escolar, jo donaria per molt discutit l'informe monogràfic que vam plantejar. Només voldria dir que en aquell informe –i aquí s'ha tornat a dir– no fem del canvi d'escola la solució. Hauria de ser una ràtio extrema; hi han moltes mesures a prendre abans d'aquesta solució.

Sabem que hi ha un buit encara en el que és el desenvolupament de la sisena hora, com aquí s'ha assenyalat, en temes de poblacions petites, però també sabem que se'ns anuncia una implantació progressiva. Seguirem fins a quin punt és efectiva aquesta implantació progressiva.

I no tenim constància, des del síndic, fefaent de cap rebuig per raons ètniques o religioses que hagin donat una exclusió. De vegades surten problemàtiques religioses o ètniques, però no que hagin donat mecànicament com a resultant l'exclusió.

I per últim, encara en el món de la infància i de l'educació, dir-los que al web arriben, sí, escrits de disconformitat, que no sempre, però sí de vegades es transformen en queixes, no sempre. També arriben opinions i també arriben consultes, però de vegades es transformen en queixa. I també han arribat escrits sobre maltractaments, que s'han transformat en queixa. Excuso dir-los que les tractem amb una rigorosíssima confidencialitat, que, a més, ha de donar garanties als infants que, en aquest sentit, tenen coberta aquesta confidencialitat quan s'adrecen al síndic. És més complex per part nostra arribar a tenir garanties aleshores de contrastació i comprovació mantenint aquesta confidencialitat.

Tot mesura que vostès vulguin orquestrar sobre difusió del síndic, per nosaltres serà molt benvinguda. Jo m'atribueixo encara la responsabilitat que hi han sectors importants de la població que no coneixen la institució, per tant, tot allò que la mateixa Generalitat vulgui fer, sense confondre papers, eh?, nosaltres mai acceptem, per exemple, anar a treballar dins d'edificis oficials de l'Administració. Els puc dir com a anècdota que nosaltres vam rebutjar que se'ns ubiqués a la plaça Sant Jaume –ara vull dir-ho d'una forma pedagògica–, perquè no estiguéssim entre els dos focs de les dues cases grans, allà, perquè fins i tot hi han persones que es queixen que ens demanen: «I a vostès qui els paga?», com encara dubtant, recelosament –i és molt legítim– de la nostra independència, que volem mantenir amb plena plucritud. I que, per tant, estudiarem qualsevol mesura.

Creiem que, quant a la descentralització, hem fet un pas endavant en el tema de les videoconferències, amb aquest conveni que hem signat amb el Col·legi d'Advocats, que ens ha costat un preu molt baix, perquè utilitzem els equips del Col·legi d'Advocats, excepte l'equipament central que hem hagut de comprar i que

ens pot servir per a altres tipus d'intercanvi d'informació amb altres institucions.

Jo no entraré en la impugnació del Defensor del Poble, el Defensor del Pueblo, sobre l'article 78. No toca a aquesta institució entrar-hi. I em conviden vostès a quelcom que, no com a síndic, sinó –ho torno a dir– com a estudiós de la matèria m'encantaria poder-hi entrar. Només li vull precisar a algun diputat que el Consell Consultiu fa un redactat abans d'un ple, i que del Ple surt un redactat molt diferent, i que val la pena comparar els redactats. El Consell Consultiu dóna lloc a una esmena que varia substancialment el redactat d'un article. I altra cosa..., tothom pot analitzar què passa als estats compostos que hi ha per Europa sobre el que són les institucions compostes també, que van en paral·lel a la distribució territorial del poder.

Ara, el Defensor del Pueblo té tota la seva legitimitat per presentar un recurs i hi ha una autoritat que es diu Tribunal Constitucional que també emetrà la seva corresponent sentència.

I sí voldria precisar que nosaltres no hem dit mai que s'estigui atomitzant la realitat dels síndics locals, no. Hem dit que seria bo que anéssim en compte que, a partir d'un cert nivell, no carreguéssim les finances locals i no restéssim autoritat a una institució que ha de ser al més objectiva i distanciada de la proximitat. I parlem del llistó de cinquanta mil habitants com un llistó exemplificador, no? Però nosaltres estem amb voluntat de crear el màxim de xarxa, de treballar amb els síndics locals. Quan hem fet informes com el de la contaminació acústica, veuran que hem demanat opinions als síndics locals, també sobre el tema de l'habitatge i quasi sempre molt coincidents amb les nostres. Això sí, evitem la duplicació –sempre trobem el viu que presenta l'escrit a les dues institucions a la vegada, i «home, triï'n vostè una o l'altra», i que no volem crear instàncies, nosaltres no som la darrera instància de sín-

dics locals. I, per tant, quan de vegades ens arriba una persona que es queixa dient: «No, jo ho vaig presentar al síndic local i no em va donar la raó, a veure si vostè me la dóna.» No, nosaltres no som el Tribunal Suprem, ni la instància superior en aquest sentit, no?

Per últim, un prec: ajudin-nos a crear cultura de síndic, ajudin-nos que ens vegin les administracions de tots els colors, que ens vegin com a institució que ha d'investigar a fons, amb el màxim rigor, tot el que ens arriba, i, per tant, hem de criticar i, si cal, hem de denunciar si afecta els drets, però que al mateix temps suggerim, proposem, recomanem, estudiem vies alternatives, i que se'ns vegi com a col·laboradors de l'Administració en la millora d'aquesta, eh?, aquesta doble vessant és la que tenim com a encàrrec institucional. Tal com jo vaig dir el dia que prenia possessió, l'1 de juliol, en tant que hi hagi aquest síndic, els garanteixo que en les dues dimensions anirem tan a fons com ens sigui possible.

Gràcies, presidenta.

La presidenta

Moltes gràcies, senyor síndic. Ara obrim un petit torn, per si els grups parlamentaris volen fer algun petit esment... Perfecte, moltes gràcies. (*Rialles. Algú diu: «Ni petit, ni gran.»*)

Bé, fins aquí la Comissió del Síndic de Greuges. En tot cas, agrair al síndic la presentació i l'exposició de l'informe 2006, a tot el personal de la institució que avui ens han acompanyat al llarg de la comissió i a tots vostès, senyores i senyors diputats, per la col·laboració per poder dur a terme aquesta comissió.

Bé, ara ja, per fi, s'aixeca la sessió.

La sessió s'aixeca a un quart de nou del vespre i sis minuts.