

DIARI DE SESSIONS DEL PARLAMENT DE CATALUNYA

VII legislatura

Quart període



Sèrie C - Número 177

Dijous, 14 d'abril de 2005

Comissió del Síndic de Greuges

PRESIDÈNCIA DE LA I. SRA. DOLORS COMAS D'ARGEMIR I CENDRA

Sessió núm. 10, primera reunió

Í N D E X

Informe

del Síndic de Greuges al Parlament de Catalunya corresponent a l'any 2004 (tram. 360-00004/07) (p. 3)

NOTA

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.

SESSIÓ NÚM. 10.1

La sessió s'obre a les deu del matí i vuit minuts. Presideix la Sra. Comas d'Argemir i Cendra, acompanyada del vicepresident, Sr. Pérez Ibáñez, i del secretari, Sr. Riera i Pairó. Assisteix la Mesa el lletrat major.

Hi són presents les diputades i els diputats Sr. López i Pla, Sr. Pellicer i Punyed, Sr. Pont i Sans, Sra. Rigau i Oliver i Sr. Turull i Negre, pel G. P. de Convergència i Unió; Sra. del Frago Bares, Sra. Estruch Mestres i Sra. Gassó i Closa, pel G. P. Socialistes - Ciutadans pel Canvi; Sra. Albertí i Casas, Sr. Amorós i March i Sra. Nonell Torras, pel G. P. d'Esquerra Republicana de Catalunya; Sra. García i Rodríguez i Sr. López Alegre, pel G. P. del Partit Popular de Catalunya.

Assisteix a aquesta sessió el síndic de greuges, Sr. Rafael Ribó i Massó, acompanyat de l'adjunta al Síndic de Greuges, Sra. Laura Díez Bueso; de la coordinadora d'Estudis i Relacions amb el Parlament, Sra. M. Jesús Larios Paterna, i del coordinador de Relacions Institucionals i Socials, Sr. Maties Vives i March.

ORDRE DEL DIA DE LA CONVOCATÒRIA

Punt únic: Informe del Síndic de Greuges al Parlament de Catalunya corresponent a l'any 2004 (tram. 360-00004/07). Síndic de Greuges. Presentació de l'Informe. (Informe: BOPC, 163, 7)

La presidenta

Comença la sessió.

Anem a donar inici a aquesta sessió de la Comissió del Síndic de Greuges, per a la discussió, per al debat de l'Informe corresponent a l'any 2004.

Informe del Síndic de Greuges al Parlament de Catalunya corresponent a l'any 2004 (tram. 360-00004/07)

Per acord de la Mesa i els portaveus, i també, doncs, a partir dels plantejaments que vam fer amb el nou síndic de greuges de Catalunya, el senyor Rafael Ribó, vam acordar que fariem una presentació i un debat diferents dels d'altres anys en relació amb aquest Informe, de manera que el debat de l'Informe es divideix en quatre blocs –ara s'està repartint el guió, que, per altra banda, tots els portaveus tenien prèviament–, de manera que el que farem, com a organització de la..., quatre blocs, que seran dos avui i dos més el dia 22, que serà la continuació d'aquesta sessió.

Avui el que farem com a organització de la sessió és la presentació per part del síndic de greuges, o de qui ell consideri oportú, del primer bloc de debat. Farem, per altra banda, una intervenció dels diferents grups parlamentaris amb el temps que vam acordar, de deu minuts. Farem un descans, que hauria de ser breu, d'un quart d'hora, i a continuació la reprendrem perquè el síndic contesti aquelles qüestions que hagin estat plantejades. I a continuació, sense descans, passem al segon bloc: presentació del síndic, comentari de grups parlamentaris, de nou descans, retornem, i debat amb relació a les contestes que s'hagin produït.

No ho he fet abans, i em disculpeu, però ho faig ara, que dono la benvinguda, per descomptat, a l'excel·lent

tíssim síndic de greuges de Catalunya; també a totes les persones que l'acompanyen: tenim a la Mesa la senyora Laura Díez, adjunta del Síndic, i també María Jesús Larios, que és la coordinadora d'Estudis i Relacions amb el Parlament. També hi ha a la sala diferents persones vinculades a la sindicatura, a qui donem la benvinguda també.

Per tant, doncs, sense més dilacions, comencem ja aquesta sessió, i per tant té la paraula el senyor Rafael Ribó, per a la presentació de l'Informe corresponent a l'any 2004.

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

Bon dia, moltes gràcies, presidenta. És per a mi un honor presentar per primera vegada un informe anual en aquest Parlament. Permetin-me que amb tot el «carinyo» del món faci una crítica constructiva a la Comissió del Síndic.

Veuran vostès avui i el dia 22 que, quan jo els proposava que féssim més treball en la Comissió amb el Síndic, no era de forma gratuïta. Jo els vaig demanar que fossin capaços d'analitzar sectorialment l'Informe en diverses sessions. Creiem, tot l'equip del Síndic, que repassar l'activitat de les institucions públiques catalanes amb relació als drets dels ciutadans a fons vol dir entrar-hi amb molta més atenció. Coincidíem amb les línies d'actuació que vaig presentar el mes de setembre en aquesta casa i amb les manifestacions de diversos diputats i diputades en aquella sessió que deien que seria bo anar a aquesta mecànica. Així i tot, aprofitarem aquesta intensitat de dos matins, dividits en dues sessions, per veure d'entrar tot el que puguem en aquest Informe.

Aquest Informe té un preàmbul, que vostès segur que han llegit, que vol ser una mena de condensat dels temes més importants, del que podria ser una primera aproximació al que a mi m'agradaria que fos objecte de debat en aquest Parlament aviat, un estat dels drets a Catalunya, la situació dels drets a Catalunya any rere any. I és així que no pas per casualitat el preàmbul comença parlant dels col·lectius amb més necessitats de protecció, siguin tots els que, d'una forma o altra, connecten amb els serveis socials –gent gran, discapacitats, pobresa extrema, les dones i la situació de violència, infants desprotegits, immigrants, interns, etcètera... En un segon graó hem situat en el preàmbul els drets socials i els principis rectoris de l'actuació dels poders públics davant d'aquests drets; ens referim als grans drets socials: l'educació, la salut, les prestacions de la Seguretat Social i el dret laboral, l'habitatge, el medi... I després hem posat en un tercer apartat, si se m'ha entès, per aquesta prioritització respecte què és el més urgent, altres drets, com poden ser els de participació, el de llibertat i seguretat..., amb una darrera referència –però que no vol ser darrera per menystenir-la, sinó que està darrere en la sistemàtica– a la bona administració.

Però avui anem a discutir l'Informe, tal com vàrem convenir amb la Mesa de la Comissió, avui i el dia 22, en quatre blocs, en quatre sessions. Cadascuna d'elles –com aquí se'ls ha distribuït– té una sèrie de temàtiques i correspon a apartats que hem agrupat també en funció de com s'està treballant des de la institució del Síndic

dic de Greuges. I, abans d'entrar en aquestes temàtiques que en la sessió d'aquest matí, en la primera d'aquest matí, es referien bàsicament a l'Administració en general, òbviament hem d'entrar en un conjunt de consideracions generals de l'Informe, i després, a activitats que fa el Síndic a banda de l'Informe en si. I entendran que jo el que faré és quasi, quasi, telegrams, intentant destacar allò que considerem més important per a la discussió, independentment del que les senyores i els senyors diputats em vulguin plantejar en les seves intervencions.

Aquest any ha estat, l'any 2004 ha estat un any de canvi, com vostès saben. El senyor Anton Cañellas va passar a ser síndic en funcions el febrer del 2003, i, com vostès saben, va ser l'1 de juliol del 2004 que jo vaig prendre possessió com a nou síndic de greuges de Catalunya. Això vol dir que aquest Informe és un informe de transició, és un informe mig i mig, i que fins i tot en la seva redacció nosaltres, que n'hem assumit la responsabilitat, hem consultat tant el senyor Anton Cañellas com el senyor Cots, síndic de greuges anterior, i l'adjunt pels drets dels infants.

L'estructura de l'Informe, deuen haver vist que té dues parts ben diferenciades, amb un annex i un CD-Rom. Té una primera part referida a l'activitat desplegada amb queixes, actuacions d'ofici, resolucions a partir de les respostes de l'Administració. Té una voluntat també de connectar transversalment i de forma coordinada totes les àrees. És on trobaran vostès els problemes més importants que hem detectat en el funcionament de les administracions públiques i quines recomanacions hem fet i si se'ns han acceptat o no. I hi trobaran també les cites d'expedients i queixes més significatives que, al nostre entendre, il·lustren la temàtica plantejada. Però l'hem acompanyat, tal com vostès ens van demanar, d'una estadística específica en cada àrea, on es dona compte del nombre de queixes, consultes, actuacions, registrades durant el 2004.

A la segona part parlem de les altres activitats del Síndic amb altres institucions, amb la cooperació, amb la difusió; com estem organitzats internament a la casa, quins canvis hem fet, que forma part ja de l'annex.

I per últim, en un CD de consulta àgil, els hem plantejat per matèries, administracions i número d'expedient totes les resolucions que s'han fet com a Síndic de Greuges, que crec que també ha estat distribuït i el tenen tots vostès. I també va ser una petició que ens van fer, que en concret recordo, senyor Amorós, quan ens demanava a la compareixença de juliol que poguéssim facilitar aquest instrument.

Valoraré, en primer lloc, les queixes rebudes i com les hem tractades. Vostès saben que l'any 2004 vam tenir 5.276 actuacions, el 55 per cent de les quals són queixes i el 44 per cent són consultes, i hi ha també un 1 per cent d'actuacions d'ofici. Hem incrementat un 14 per cent el nombre d'actuacions del 2004 respecte al 2005; vol dir 660 actuacions més. Des del 2003 al 2002, l'increment va ser de 81 actuacions; del 2004 al 2003 són 660 actuacions més.

Evidentment, les queixes –i aquesta és la pregunta que sempre ens fan per tot el territori– van per a tot el ven-

tall de l'Administració. N'hi ha una que les travessa totes, que són queixes sobre el funcionament de l'Administració en general, a causa del tema del procediment administratiu, però podríem assenyalar-ho: l'ordenació del territori, la infància, l'ensenyament, la immigració... Les consultes també comencen per una temàtica de l'Administració general, seguida de seguretat ciutadana, justícia, consum i ordenació del territori. I les actuacions d'ofici són, bàsicament, de seguretat ciutadana i justícia, que concentren la meitat de les actuacions; un 15 per cent en infància i ensenyament, i un 7 per cent en consum, i la resta d'àrees amb un nombre molt més petit.

Si analitzem els expedients registrats en el 2004 segons l'administració afectada, apreciem que el percentatge més elevat de queixes va dirigit a l'Administració local. Dintre l'Administració local, el 40 per cent a l'Ajuntament de Barcelona –també amb un cert sentit de proporció, encara que més enllà de la proporció de població–, seguit, òbviament, de l'Administració autonòmica, on es focalitzen les queixes, bàsicament, a partir d'un rànquing que començaria amb Salut, Benestar i Educació, que serien les conselleries de majors competències, pressupostos i relació amb la ciutadania.

De les respostes de l'Administració als nostres requeriments i a les nostres indicacions de millora, tenim que de cada 100 expedients de l'any 2004 el 32,5 per cent d'aquests estan encara pendents d'actuacions –o bé que l'Administració ens deu una resposta, o bé són els promotors que ens han d'enviar més informació–, mentre que un 67,5 per cent ja els hem tancat. D'aquests tancats, vora el 30 per cent han estat objecte de resolució ja definitiva per part de la institució; el 15,5 per cent són casos en què l'actuació de l'Administració era correcta; un 8,46 per cent s'ha enviat al defensor competent, bàsicament el Defensor del Pueblo –després em referiré a les relacions amb altres síndics–; un 1,72 per cent –i ho subratllo: un 1,72 per cent– són tancats per no-collaboració de l'Administració; un 0,56 s'han tancat perquè el promotor de la queixa ha desistit, i finalment, vora un 14 per cent són queixes que no hem admès perquè queden fora de les competències que ens dona la Llei del Síndic de Greuges.

Com valorem la resposta de l'Administració? Nosaltres creiem que en un 93 per cent dels casos..., no ho creiem: mostrem estadísticament que en un 93 per cent dels casos, quan hem resolt, l'Administració ha complert; en un 2,2 per cent dels casos ha complert parcialment, ho ha acceptat parcialment, i en un 4,7 per cent dels casos, malgrat la resolució del Síndic, no accepta canviar el comportament l'Administració.

També voldria fer atenció en aquest 1,72 per cent d'expedients tancats per no-collaboració de l'Administració. Vull advertir que nosaltres hem canviat el sistema des del nou equip del Síndic de Greuges: ja no farem ics reiteracions, allargassant *ad kalendas graecas* l'espera de la resposta de l'Administració. Una vegada els hem demanat informació, desbordats de molt els quinze dies que ens dona la Llei, anant més enllà del mes, o bé decidirem en cada cas anar directament a l'Administració –saben que la Llei ens faculta per anar a consultar qualsevol expedient–, o bé convocar l'Adminis-

tració, o bé donar-los un termini més ampli si considerem que el tema és prou complex –com de vegades ho és–, o bé tancar-lo i portar-lo al Parlament per poder-los explicar qui són els que no col·laboren.

Això pot provocar que l'estadística per a l'any vinent canviï, en haver canviat aquest sistema. Abans hi havia el tarannà d'anar deixant expedients que es retardaven molt i potser anar a tancar expedients que havien estat objecte de tres, quatre i altres reiteracions.

També voldríem dir que nosaltres, si comparem el nombre d'administracions qualificades com no col·laboradores del Síndic del 2004 amb anys anteriors, sembla que incrementa en aquests tancats definitivament. Aquest, sembla, pot ser explicat molt planerament si tenim en compte que durant el primer semestre de l'any 2004 es van tancar alguns expedients en els quals hi havia molt endarreriment de l'Administració, segurament amb un bon criteri per part de l'anterior equip del Síndic, pensant que el nou síndic trobés la casa ordenada i amb els expedients conclusos.

Tenen després un apartat que es refereix a altres activitats del Síndic –aniré molt ràpid sobre ell. Hem anat a intentar acostar el Síndic a les persones a Catalunya, a difondre'l, a fer-lo més conegut, a estar més a prop de les administracions. I en aquest sentit hem fet desplaçaments territorials, com els que ja s'estaven fent amb l'anterior Síndic. Durant el 2004 se n'han fet a Sant Feliu del Llobregat, a Sabadell i a Sort, a banda dels que, evidentment, el síndic, l'adjunta, l'adjunt, els coordinadors, els assessors, fan regularment cada setmana, amb una voluntat de presència externa creixent. Els he de dir que això serà objecte d'increment d'activitat. Enguany hem fet ja dos desplaçaments territorials, a Manresa i a Cornellà, i preveiem durant l'any 2005 també anar a Móra d'Ebre, al Pont de Suert, a Santa Coloma de Farners i a Granollers.

Ens hem reunit sovint amb altres defensors de l'Estat espanyol o en el pla internacional. Va celebrar-se a Barcelona, com ja saben, la Primera Taula Rodona d'Ombudsmen Regionals Europeus a Barcelona, que va ser iniciativa del meu predecessor i del comissari dels drets humans del Consell d'Europa, el senyor Gil-Robles, i de la qual, a petició del Parlament, jo vaig informar a bastament en compareixença, el 22 de febrer, davant de la Comissió d'Afers Internacionals..., perdó, la Comissió de la Unió Europea, em sembla que se'n diu.

En l'àmbit local hem establert ja un conveni de col·laboració amb tots els síndics locals existents a Catalunya. Tenim molt clar que tenim un objectiu a comparar, amb una gran voluntat de col·laboració i amb una voluntat d'informar cada persona que se'n adreça d'una població on hi hagi síndic, que triï si vol que, el tema, el segueixi el Síndic de Greuges o el síndic local corresponent, i amb l'acord que, quan els síndics local rebïn queixes que corresponen a administracions autonòmiques o a administracions que no són la local d'aquella població, ens ho passin automàticament al Síndic, i a més amb voluntat de contribuir a difondre les figures dels síndics locals i a enfortir-los tant des del punt de vista del nostre assessorament tècnic i legal com de les campanyes de difusió que puguem encetar.

Hem continuat impulsant la Càtedra d'Immigració; hem continuat amb els cursos que portem en marxa tant amb la Universitat Autònoma de Barcelona com amb l'Institut de Drets Humans, i hem emprès unes jornades amb motiu del vint aniversari de la figura del Síndic de Greuges, de la Llei del Síndic de Greuges, en les quals..., primer, vostès van saber que hi va haver un acte aquí, amb una intervenció de l'expresident de la Generalitat, sobre la figura del Síndic de Greuges i l'Estatut d'autonomia de Catalunya; i en preveiem dues més: una el mes de juny, on participaran tots els defensors d'arreu de l'Estat espanyol, i on convidaríem els portaveus dels grups parlamentaris de la Comissió del Síndic a ser els presidents i moderadors de les taules de treball, i unes terceres i jornades finals d'aquest vint aniversari el mes de setembre, amb la presència de pràcticament els destacats defensors i *ombudsmen* d'arreu del món més importants, començant pel comissari de drets a nivell del Consell d'Europa, el defensor de la Unió Europea, els defensors de Suècia, el *médiateur* de França, d'Irlanda, etcètera.

I hem continuat impulsant els àmbits de cooperació, i els hem ampliat amb nous projectes a la República de Sèrbia i amb un treball també amb el Consell d'Europa per ajudar que a Turquia, en aquest camí cap a la Unió Europea, també hi hagi, entre les previsions possibles per garantir els drets, la figura de l'*ombudsman*.

Em deixo moltes coses en el tinter en aquestes activitats. Si volen, després ho podem ampliar; però voldria entrar ja a l'apartat d'Administració general.

Aquest apartat, el coordina la senyora María Jesús Larios, aquí present, i en aquest apartat, si vostès tenen al davant l'Informe, veuran que tenim 888 actuacions. Hem tancat 419 expedients ja, dels quals 158 eren actuacions correctes de l'Administració i en 155 l'Administració ens ha acceptat les recomanacions –això intentaré dir-ho en cada apartat, perquè veuran que evoluciona, que canvia segons la matèria de què es tracti.

Nosaltres continuem pensant que l'Administració ha de ser més àgil, i ha d'estar molt més atenta a escoltar i a respondre a les persones. Hi han uns drets dels ciutadans en tot procediment administratiu que no són suficientment respectats.

Hi ha, en primer lloc, el deure de resoldre expressament, i continuen havent-hi queixes perquè aquest deure no es compleix, i ens veiem en l'obligació, com hem fet abans, d'insistir en la necessitat de donar compliment a aquest deure.

També en aquest apartat assenyalaria que seria bo entrar, com es preveu en el nostre ordenament, en l'impuls de les noves tecnologies en la relació de l'Administració amb les persones, amb notificació d'actes, fent l'actuació més transparent, més senzilla, més econòmica. L'exemple flagrant –que hem assenyalat també en l'Informe– que voldria destacar aquí és el de les notificacions, per exemple, de les sancions de trànsit, i de vegades el que pot ser una notificació telemàtica o una notificació domiciliària.

En el procediment administratiu sancionador fem esment del requisit de la fermesa en via administrativa.

De vegades es fan moltes notificacions amb provisions de constrenyiment, es juga amb el termini de prescripció i s'oblida un dret elemental que té la ciutadania.

Igualment, més agilitat, demanem, en la tramitació d'ajuts per a les persones que han merescut i han complert tots els requisits per rebre aquests ajuts. Els en podria assenyalar com exemples qüestions que afecten joves agricultors que en la seva professió poden veure entorpidida la seva capacitat adquisitiva a partir d'aquest retard.

Voldria fer un apartat especial dins de l'Administració, el que afecta la funció pública. Recollim en aquest apartat tot un conjunt de queixes que ens planteja la gent al servei de les administracions públiques de Catalunya. I vull subratllar com un fet segurament «novedós» que un important nombre d'actuacions han anat d'ofici cap a la lentitud d'incorporació d'aspirants aprovats en un procés selectiu –com va ser el cas de les places a Justícia–, o per impulsar una modificació, hem actuat d'ofici per impulsar una modificació en la normativa amb relació a la conciliació d'horari laboral i vida familiar.

Per exemple, en concursos, doncs, ens trobem amb casos com el que es dona en els Mossos d'Esquadra, quan s'exclou aspirants, bastant avançat ja tot el procés de selecció i de formació, quan se'ls feia una prova mèdica i quan hi havia un requisit que no hi eren al començament de tot aquest procés. Això va donar lloc a queixes que vam detectar i que l'Administració ha reconegut, de forma que en la convocatòria del 2004 ja es preveu que en la primera fase de proves selectives s'ha de fer per comprovar en una única crida que no hi ha motius d'exclusió mèdica.

Sobre la normativa per conciliar la vida familiar i la vida laboral, ens trobem –i vostès saben perfectament de què es tracta– que es condiona al fet que ambdós progenitors estiguin treballant en el moment del part, i això dona lloc a una casuística molt gran, quan un comença a treballar o quan deixa de treballar, que després, quan demana aquesta conciliació, es fa impossible.

Es pretén amb la nostra actuació que la normativa contempli la possibilitat que, un cop s'ha començat a gaudir del període de descans per maternitat, canviï la situació laboral d'un dels progenitors i s'admeti la possibilitat que abans que aquest període finalitzi, si ambdós progenitors treballen, el pare o la mare puguin gaudir del temps de permís restant.

Però segurament el fet més «novedós» en aquest apartat de la funció pública enguany és el *mobbing* a l'Administració, el nombre de queixes i la qualitat d'aquestes que rebem sobre possible –subratllo «possible»; en tot cas, no en tenim les proves– *mobbing* a l'Administració. Volem palesar situacions que es dedueixen de les queixes d'assetjament moral o psicològic pel que fa a la feina d'empleats públics, el que se'n diu *mobbing*. Evidentment, s'han posat de manifest amb problemes respecte a la competència subjectiva de què podem gaudir per conèixer els fets denunciats; ens en faltarien proves. És en aquest sentit que calen mecanismes dins de l'Administració per protegir els possibles afec-

tats i, sobretot, terminis més ràpids i àgils per resoldre aquestes situacions.

Sabem que l'afectat pot acudir a una via jurisdiccional competent, però, és clar, nosaltres voldríem obrir i impulsar que sorgissin vies abans d'acudir a la via jurisdiccional. En alguns casos hem recomanat i hem informat la persona que se'ns queixava de l'existència d'un servei de prevencions de riscos laborals; o suggerim la possibilitat de posar aquests fets en coneixement de les delegacions territorials del Departament de Treball i Indústria, perquè siguin els inspectors de Treball que facin l'informe corresponent. En alguns casos s'ha suggerit als afectats, quan van presentar una queixa en el sentit que voldrien que la seva situació de baixa laboral motivada per assetjament moral pogués arribar a ser considerada fruit d'un accident de treball, que posessin aquest fet en coneixement de la Subdirecció d'Informes de Cotització, de l'Institut Nacional de la Seguretat Social. És a dir, sí que hem mostrat vies. Ara, la nostra intenció és impulsar un estudi per esclarir la qüestió competencial sobre el fet del *mobbing*, i d'aquí s'hauria de deduir –ho dic en condicional– un protocol perquè les administracions poguessin actuar de forma més correcta.

Un altre apartat de què vull fer esment sobre el tema de l'Administració és el de la responsabilitat patrimonial. Continua havent-hi un nombre de queixes quan creuen que els seus drets són minvats amb exigències de responsabilitat patrimonial. Hi ha una incorrecta tramitació de reclamacions presentades per danys públics en instal·lacions de titularitat pública gestionades per un concessionari. Saben vostès que aleshores la persona té dues vies: o adreçar-se directament al concessionari o potestativament, dins d'un any, en el termini d'un any, a l'Administració afectada, bàsicament ajuntaments.

És clar, ens hem trobat que sovint, atès el retard del concessionari, clou el període per acudir a l'Administració i, per tant, hi ha una certa –podria interpretar-se– tàctica dilatòria que va en contra de la persona afectada, que li talla les vies per intentar el rescabament dels seus drets. I hem de valorar si les actuacions que duen a terme els perjudicats abans de presentar formalment la reclamació són susceptibles d'enviar l'efecte prescriptiu del termini d'un any.

Nosaltres creiem que, a més, les administracions, atès que estem parlant de responsabilitat patrimonial i concessionaris, haurien d'exercir també les funcions de control i inspecció inherents a aquesta condició, que no sempre fan.

I, com un darrer apartat de l'Administració pública, em volia referir al tema de la participació ciutadana.

Continuem rebent queixes presentades per càrrecs electius municipals que creuen que se'ls posen obstacles per exercir el seu dret de participació. Se'ns ha plantejat, per exemple, la dificultat, quan no la negativa, del dret d'accés al contingut del registre d'entrada i sortida de les corporacions. És evident que cal establir limitacions a la consulta d'aquestes dades, i en aquest sentit no hi ha un dret genèric, com s'ha dit sovint en la jurisprudència, indiscriminat, però també està clar que ordinàriament aquelles dades es poden considerar pròpies

del gir i tràfic de l'entitat local i que haurien de ser, per tant, accessibles als regidors.

És per tot això que hem plantejat el dret d'accés al registre municipal per part d'un càrrec electiu, acotant, si es vol, el període de temps raonable en què hagi de ser objecte de consulta, però recomanant-ne la facilitat d'accés.

I sí que ara, com a darrera qüestió, voldria aturar-me en una de les queixes de major entitat que hem rebut respecte a l'Administració i que afecta partits polítics en aquest període del 2004, i és la queixa sobre el dret d'accés... Perdó, encara me'n deixava una, em deixava l'avantdarrera, la queixa de dret d'accés dels mitjans de comunicació de titularitat municipal.

Malgrat la reforma de la Llei 8/87, del 15 d'abril, amb la Llei 21/2002, la Llei municipal darrera, continuem rebent queixes sobre aquesta matèria: grups municipals que es troben amb dificultats per exercir el dret a accedir als mitjans de comunicació de titularitat municipal. I, senyores i senyors diputats, grups municipals de tots els colors, eh?; depèn de qui governi, són d'uns colors o d'uns altres.

És clar, hi ha el subterfugi de dir que la publicació que s'edita no arriba a tindre categoria de butlletí municipal. Però, és clar, si aquella publicació s'edita amb una certa periodicitat estable i amb una voluntat divulgativa, senyores i senyors diputats, hauríem de ser molt més oberts i democràtics per veure que no hi ha cap motiu per negar la presència del grup corresponent –que està a l'oposició, òbviament, quan es queixa– a la divulgació democràtica de l'activitat de l'ajuntament.

I ara sí que, com a darrera qüestió, entraria en el que deia que era un tema d'entitat que afecta no només les administracions sinó els partits polítics: la queixa, que vostès ja coneixen, sobre el pluralisme en mitjans de comunicació, que ens varen presentar comitès professionals i d'empresa dels mitjans. Ens deien a la queixa que consideraven que hi havia una possible vulneració dels drets d'informació en els acords de la Corporació Catalana de Ràdio i Televisió quan establia blocs electorals en campanya electoral o quan s'impedia l'accés de les càmeres de televisió a recintes públics on s'organitzen els actes de campanya, i, en canvi, se'ls oferien un senyal de comunicació per part dels partits que organitzaven aquells actes.

Respecte a la primera qüestió, analitzada amb una ullada comparativa, nosaltres considerem que cal vetllar perquè les restriccions siguin al menys lesives possible del dret d'informació, i els blocs electorals no són la solució més oberta que existeix en el dret comparat i en els sistemes democràtics madurs. Vegin vostès solucions com l'holandesa, la italiana, la francesa... O sigui, hi ha un reguitzell de situacions on hi han solucions més obertes o que, si posem l'accent en el dret d'informació, ens permeten avançar més en l'aprofundiment democràtic.

Pel que fa al segon aspecte, considerem, en aquest cas de forma categòrica, que haurien de ser els mateixos professionals dels mitjans els que captessin el senyal de vídeo i àudio, que posteriorment editessin per integrar

en la informació emesa. Així es respectaria plenament el dret constitucional a la informació.

Voldria acabar aquesta primera intervenció de la primera sessió dient que, en definitiva, tot aquest conjunt, el que hi ha a l'Informe i els telegrams que jo els he fet sobre el que hi ha a l'Informe de l'Administració, va en benefici d'un dret que segur que totes i tots vostès i nosaltres volem impulsar de forma conjunta, amb força, especialment a partir del referèndum que es va celebrar fa unes setmanes a l'Estat espanyol i a Catalunya sobre la Constitució europea: el dret a la bona Administració. Ja no són paraules pietoses o enunciats més o menys macos. Cada vegada els podem concretar més amb drets concrets; després ho veurem en temes d'urbanisme, per exemple, on la gent vol participació. Hi ha d'haver una forma d'escoltar molt més àgil, una interlocució molt més clara, una forma de respondre molt més conclusiva i una forma de gestió transparent d'allò que afecta la ciutadania. De veritat, tinguin clar que des del Síndic de Greuges nosaltres posem al frontispici de la nostra actuació a les administracions aquest dret a la bona Administració.

Gràcies, presidenta.

La presidenta

Gràcies, senyor Ribó. Bé, ara, pels grups parlamentaris, comencem pel Grup Parlamentari de Convergència i Unió, i té la paraula el senyor Agustí López Pla.

El Sr. López i Pla

Gràcies, senyora presidenta. Síndic –benvinguda és l'adjunta, senyora Laura Díez, i l'assessora parlamentària del Síndic, la María Jesús Larios–, jo d'entrada voldria fer-li canviar una mica l'ordre, perquè li voldria fer un comentari de l'Informe. O sigui, hi ha un canvi substancial en l'Informe, que no es tractaria tant de com es redacta que hi ha una, diguem-ne, fricció o una queixa i a partir d'allí es desenvolupa, sinó que jo, aquest Informe, l'anomenaria..., és un llibre de text. O sigui, nosaltres, els portaveus hem après molt, perquè de cada queixa hi ha tot el cos legislatiu, les modificacions, les connexions de les modificacions legislatives... Per tant, és, diguem-ne, interessant a nivell de..., però realment és un canvi substancial en l'estructura de l'Informe.

Bé, actuacions registrades, 5.276, 600 més que l'any passat. Aquest canvi tan sols es produeix entre el 95 i el 96, és un canvi semblant: 55 per cent, queixes; 44 per cent, consultes; 1 per cent d'actuacions d'ofici.

En la concentració territorial –i és un tema que jo he expressat diverses vegades com a preocupació, com a diputat de les zones rurals–, es concentra el 83,19 per cent a Barcelona i la seva província.

El 93 per cent dels casos finalitzen amb acceptació per part de l'Administració, la qual cosa vol dir una valoració molt positiva per a la tasca que s'està realitzant.

L'Administració local depassa per unes dècimes la Generalitat: el 38 per cent, l'Administració local. Aquí és important remarcar la importància, dins de tota l'Administració local, de l'Ajuntament de Barcelona; el 40 per cent de totes les queixes de l'Administració local

corresponen a l'Ajuntament de Barcelona. I, de la Generalitat, les conselleries o els temes, diguem-ne, que agrupen més queixes són Salut, Benestar i Família i Educació, en aquest ordre.

Quant als desplaçaments, jo crec que és un tema molt important: Sant Feliu del Llobregat, Sabadell i Sort. La visita a Sort, evidentment, dispara la comarca del Pallars Sobirà d'una forma desmesurada i, en tot cas, sí que remarca que la llunyania de les administracions de les zones més perifèriques de Catalunya, doncs, deixa sense expressió determinats sectors socials, i alhora també explica que les comarques pirinenques avui no són les mateixes que les que hi havia fa vint anys, sinó que en aquests moments hi ha un cost de debat important, sobretot en temes urbanístics i en temes de protecció del territori, un tema mediambiental i un tema urbanístic, que és un debat que s'està produint no tan sols entre la gent que fa molts anys que hi vivim, sinó també en la gent que ve darrerament. Per tant, si aneu al Pont de Suert, que jo hi animaria perquè és una aula també per entendre el Pirineu, doncs, crec que és important.

També hi ha un moment en què es remarca la necessitat de fer més actuacions d'ofici. També animaria el Síndic a actuar més d'ofici per anar a buscar, detectar determinats sectors que no tenen costum d'escriure i ni tan sols poden, gosen agafar el telèfon. I, per tant, tant les visites al territori com les actuacions d'ofici, penso que és molt positiu d'incrementar-les.

El preàmbul, el deixaria de banda, perquè en realitat ve a ser un resum de tot el llibre, de tot l'Informe.

Bé, quant a Administració general i el procediment administratiu, és un tema que és interessant. A part de tots els casos que s'expliquen, jo crec que realment hi ha una queixa del ciutadà que moltes administracions, realment, no tramiten els procediments administratius. S'apunta com una solució la via telemàtica; tot i així –tot i així–, l'espai de temps fins que tota la societat catalana no mogui el correu electrònic..., realment, pot arribar a ser més complicat per a les administracions –totes, l'autonòmica i les municipals– el fet d'adreçar-se a una part de la societat d'una manera, a l'altra part d'una altra... I al mateix temps caldria desenvolupar i regular molt més i fer arribar a totes les administracions, des de la més petita a la més gran, la qüestió de la signatura electrònica, perquè, per exemple, a l'hora de fer exposició pública d'un edicte, d'una modificació puntual de les normes subsidiàries, evidentment, avui encara a la major part d'ajuntaments no és possible fer-ho mitjançant via telemàtica.

Hi ha un altre aspecte que realment és important, que és l'accés a la informació administrativa. El punt clau és superar la lògica petició individualitzada a l'Administració, i per tant és que l'Administració pengi a la xarxa tota la informació que té, per tal que qualsevol ciutadà pugui accedir a aquesta informació. Aquest és el canvi que, realment, provocarà un punt d'inflexió en les relacions entre l'Administració i el ciutadà. És una nova cultura administrativa, i ja en aquests moments tant l'Administració de la Generalitat com altres administracions i els ajuntaments estan fent en les seves

webs..., webs interactives, estan donant moltíssima informació tant del funcionament de l'administració com dades i documentació que estan a l'abast. Per exemple, un cas que crec que és molt interessant és l'Institut Cartogràfic de Catalunya, que ha penjat a la xarxa tots els ortofotomapes 1: 5.000 de Catalunya; no els pots imprimir però els pots consultar, la qual cosa crec que és un exemple a seguir per part de moltes administracions, l'Institut Cartogràfic de Catalunya.

Són interessants també les gestions que va fer el Síndic en el seu dia per tal que l'Ajuntament de Barcelona i la Generalitat no cobressin les trucades telefòniques al 010 i 012, algunes trucades que eren suggeriments i eren millores per part de l'Administració, com per exemple informació d'un gos abandonat o el que sigui, i, aquestes trucades, els veïns les pagaven. I, en aquest sentit, tot el que sigui llimar i animar el ciutadà a la participació amb les administracions és positiu. I celebri, doncs, que s'estigui al cas d'aquests detalls, i confio que s'anirà treballant en aquest sentit.

Hi han, després..., o sigui, continuen les queixes sobre diferents situacions d'abús de les administracions quant a procediment executiu per fer efectius pagaments, que de vegades es fan abans de contestar els recursos. L'Administració sovint incorre en defectes procedimentals. Les gestions... Bé, és una mica..., a cada informe es va repetint això; potser alguns d'aquests aspectes pugen, d'altres baixen. És cert que les administracions necessiten una entitat com el Síndic de Greuges, que de tant en tant va tocant el crostó –i aquest és el paper...– i donant sortides a aquests problemes enquistats històricament per part de determinades administracions.

Quant a funció pública, les queixes que planteja el Síndic de Greuges al personal de servei de les administracions públiques de Catalunya... La modificació normativa que impulsa el Síndic amb relació a la conciliació d'horari laboral i vida familiar del personal al servei de les administracions públiques és molt interessant, ja que en aquests moments totes les forces polítiques i tota la societat catalana, doncs, accepten i veuen necessari que la família realment és una unitat de la societat important, tant per a la canalla com per fer funcionar la societat.

Com en altres informes anuals, una de les queixes més comunes és l'accés a la funció pública, dels treballadors que accedeixen a l'acció pública. Es qüestiona el compliment de l'Administració d'un principi que ha de regir aquest accés, que és la igualtat, especialment pel que fa als requisits físics exigits als aspirants. Aquí el paradigma d'aquesta queixa és sempre els Mossos d'Esquadra; el tema de la massa corporal i de l'alçada, doncs, és un comentari de carrer: «Jo puc ser més bo i tal...», però és evident que aquesta igualtat està relacionada amb les tasques que aquest funcionari haurà de realitzar i, per tant, doncs, té la seva explicació.

Algunes convocatòries de selecció no tan sols parlen de l'alçada de la persona i de la massa corporal, sinó de l'edat... Bé, s'explica molt bé que el Tribunal Constitucional interpreta el principi d'igualtat i sosté que tota desigualtat no constitueix necessàriament una discriminació.

És interessant també el cas del..., també implica que la seva institució, doncs, s'està fixant en detalls molt concrets el funcionament de la nostra societat: el cas del mosso d'esquadra que supera totes les proves i al final, per un tema sanitari que ell ni tan sols se n'havia adonat, que és problema de la vista, d'aquest canvi de colors, em penso que és el verd i el vermell, li diuen que no pot entrar, però s'ha passat dos mesos treballant, i, per tant, aquí la modificació és fer aquest examen mèdic abans perquè, pobre home, que no el fem treballar dos mesos, que es pensi que ja és mosso i hagi de tirar enrere una altra vegada, no?

El *mobbing*, jo..., m'interessa especialment, perquè és un element pràcticament nou als informes. Jo li demanaria que potser ens concretés més si això està molt relacionat amb el tema de gènere, amb el caràcter de les persones... És a dir, a nosaltres ens preocupa que les persones que, diguem-ne, treballen a l'Administració..., cal garantir-ne la capacitat, que ha de ser la base, diguem-ne, per aconseguir aquest treball. Llavors, ens preocupa que tant el sector, doncs, de les dones o els sectors d'altres persones o altres sectors que no tenen facilitat, diguem-ne..., no tenen algunes facilitats, tinguin en aquests moments certes dificultats a l'Administració. Jo li demanaria que ho concretés més; potser és un punt molt interessant però que queda molt difús i, realment, no sé ben bé on s'ha de buscar aquest origen.

Bé, el tema de la contractació administrativa, responsabilitats patrimonials..., això es va repetint també a tots els informes.

Potser, ja per acabar, m'interessaria especialment el tema, també, de la participació ciutadana. També li demanaria si es pogués desenvolupar tant a la seva intervenció com..., durant aquest any, donant idees. O sigui, realment, la participació ciutadana..., i jo ho he viscut en els temes urbanístics, però em penso que s'està vivint al túnel del Carmel o en altres obres importants: a Braccons... Les administracions, doncs, fan uns anuncis públics que normalment no són seguits pel ciutadà, i el ciutadà sovint es troba obres importants, canvis estructurals, tant urbanístics com d'obres d'infraestructura, els troba davant seu sense una prèvia informació, no des del punt de vista legal, sinó des del punt de vista d'informació ciutadana. És un aspecte que, amb el *mobbing*, jo destacaria també d'aquest Informe.

I concretament, doncs, dir que el canvi substancial del paisatge urbà de determinats pobles del Pirineu ha provocat també aquesta reacció. Tot i que a les normes subsidiàries aquella edificabilitat ja hi era, les famílies, les persones, quan veuen l'edifici, és quan realment tenen l'impacte. I, per tant, destacaria aquest punt. O sigui, crec que tant les administracions com la societat, si no entrem a aprofundir en aquest aspecte que és la participació ciutadana, realment tots –ajuntaments, Govern de la Generalitat, partits polítics– entrarem en una crisi de relació i de descoordinació.

He intentat... O sigui, és molt difícil, realment, doncs, fer un resum; he intentat fer-lo el màxim ràpid possible i...

Moltes gràcies.

La presidenta

Gràcies a vostè. Ara, pel Grup Socialistes - Ciutadans pel Canvi, té la paraula la senyora Ana del Frago.

La Sra. del Frago Bares

Bon dia, senyora presidenta, membres de la Mesa, excel·lentíssim senyor Ribó, adjunts... Agrair, en primer lloc, el treball realitzat a tots els assessors i professionals, en el seu conjunt a tota la sindicatura. Pot semblar una redundància, ja que en definitiva és la seva comesa, però en un any 2004, en el qual s'han produït canvis substancials quant a l'organització, modernització, les persones, les línies d'orientació i d'actuació, alguns espais –no tots–, creiem que cal donar les gràcies i felicitar tant els que ja hi eren com totes les noves incorporacions, que han dut a terme amb molt bon pas i bon criteri allò que és fonamental: la defensa i millora dels drets de les persones a Catalunya. Treball, tasca que queda prou reflectida en l'elaboració d'aquest Informe anual, tant pel seu increment quantitatiu com perquè des de l'inici, en la seva pròpia estructura..., clarifica respecte del nucli de l'Informe.

El nucli de l'Informe és l'explicació de l'activitat feta per la Sindicatura respecte dels problemes i queixes plantejats i de les actuacions d'ofici, fetes per àrees. Aquesta activitat reflecteix la problemàtica concreta, els suggeriments i recomanacions efectuats pel Síndic. Igualment respecte de les actuacions d'ofici i de la funció de promoció normativa, on es destaca no únicament l'interès clar en la defensa dels drets, sinó també la capacitat reflexiva i analítica, amb la voluntat de millorar la norma, enriquir-la i complementar-la, diferenciat prou bé de la funció legislativa.

Atenent a les línies d'actuació anunciades a aquesta Comissió i recolzades per aquesta Comissió el setembre passat, les prioritats d'accions per als col·lectius més desafavorits –gent gran, discapacitats, persones en situació de pobresa extrema, dones, infants i adolescents, immigrants, interns dels centres penitenciaris– apareixen clarament en totes les intervencions endegades, moltes d'elles amb visites específiques tant al territori com a les diferents realitats socials, educatives, correctives, d'acollida, que han calgut. Per exemple, visites a tots els centres penitenciaris de Catalunya, centres hospitalaris, etcètera.

I és a partir d'aquestes premisses que s'inicia el recorregut en la defensa dels drets principals, dels principals drets socials, respecte de l'actuació dels poders públics, no sempre ben resolts i garantits, que tindrem oportunitat d'anar concretant al llarg d'aquestes sessions.

L'increment en els desplaçaments al territori, tres el 2004 i darrerament Manresa i Cornellà, cada mes i mig aproximadament; les relacions amb altres *ombudsmen* locals, autonòmics, estatals; les accions formatives i de difusió; la relació i interlocució amb les administracions, etcètera, juntament amb l'activitat general desenvolupada, han fet que l'organització i l'estructura de la institució hagin variat, per tal de donar adequada resposta a les fites proposades, entenem, des de l'eficàcia.

Així –i me'n vaig a les darreres planes de l'Informe–, apreciem l'organigrama de la institució, prou reformat,

tant en el seu vessant tècnic, amb les incorporacions d'àrees diferenciades i els seus corresponents coordinadors, com en el vessant consultiu –el Consell Social i el Consell d'Experts–, amb les seves funcions clarament explicitades, arrodonint i ampliant i clarificant, entenem, les funcions dels assessors.

L'impuls de la institució passa necessàriament pel suport a les mesures concretes i materials proposades i escaients, i així ho vàrem entendre des del Grup Parlamentari que represento, i així ho vàrem entendre des d'aquesta Comissió.

Constatem, doncs, que tot plegat ha ajudat, està ajudant a fer més visible la sindicatura de Greuges, i així es confirma, amb un increment del 14 per cent de les actuacions respecte de l'any anterior, 5.276. Constatem també que les recomanacions del Síndic han estat clau, importants en la resolució de conflictes, i s'han acceptat en un 93 per cent per part de les diferents administracions. Cal, doncs, continuar aquesta tasca mediatra i resolutiva des de l'exigència i la crítica constructiva.

Passaré, després d'aquesta introducció, a concretar alguns aspectes, doncs, que m'han sobtat, que ens han cridat més l'atenció.

Jo, primer de tot, voldria explicitar al síndic que algun ajuntament m'ha fet arribar que en el moment que un ciutadà fa una queixa a la sindicatura s'obre un expedient. Naturalment que al ciutadà –i n'estem ben segurs– des de la Sindicatura se li diu que obrir l'expedient no vol dir que tingui la raó, sinó que és un pas previ; però molt sovint els ciutadans no ho acaben d'entendre d'aquesta manera, potser no per manca d'explicacions, sinó perquè ja es creen unes expectatives. I això ha tornat als ajuntaments, d'alguna manera, i sí que en algun cas m'han dit: «Home, fes explícita aquesta situació, que quedi clar...», perquè després la pressió als ajuntaments..., que deu ser bona, eh?, jo no la qüestiono, però que quedi molt clar en un primer moment que obrir l'expedient i comunicar-ho no vol dir resoldre favorablement, sinó iniciar tot un tràmit.

Respecte a l'Administració general, és l'apartat que té més percentatge de queixes. Naturalment, estem d'acord amb el suport a l'impuls de les noves tecnologies, i veiem que quant a la notificació dels actes administratius es va avançant en els mitjans materials. I sobretot –un aspecte que també recull l'Informe– és molt important la predisposició de les administracions. És bo tenir mitjans d'infraestructura, però sobretot és bo que, la modernització, les diferents administracions se la vagin creient o ens l'anem creient, no?, perquè l'actitud n'és una altra. I en aquest sentit us recolzem plenament, però també posava l'exemple de les diferents oficines d'atenció al ciutadà que hi han arreu de les administracions locals de Catalunya, on les consultes dels expedients, la informació i les notificacions són quasi instantànies en moltes d'elles.

Volia fer un esment també del capítol que parla de les notificacions als domicilis particulars. Sí que es podrien modernitzar molt més i es podrien fer servir totes les noves tecnologies, però a mi m'ha semblat que en algun moment, a vegades, els sistemes de notificació, quan diuen: «És que no som a casa, és que no ens ar-

riba la multa, és que han d'anar-hi tres vegades»..., no és del tot exacte. Totes les administracions –jo puc parlar molt de les administracions locals– tenen molta cura, quan s'ha de fer una notificació, a deixar l'acusament de rebuda, passar per l'OAC, hi han horaris molt amplis... I moltes vegades, tot i que estem d'acord amb aquest recolzament a les noves tecnologies, a vegades no deixa d'haver-hi una mica de frau en aquest tema. I en el tema de les multes també, perquè això arriba per correu i arriba amb un correu certificat que, si no, has d'anar a l'oficina l'endemà a recollir-lo.

També estem molt d'acord amb la frase aquella que tant havíem sentit, que «el desconocimiento de la ley no exime de su cumplimiento», ha de canviar, i nosaltres estem per una altra tasca, per una altra feina. Per tant, creiem que les administracions han de continuar potenciant molt més i fer un esforç molt més gran per a la divulgació de tota la informació: la que afecta els ciutadans, la que els afecta a nivell particular, la que els afecta a nivell col·lectiu.

Respecte a les subvencions i el retard en les respostes quan això perjudica les persones, hi han dos exemples concrets. Potser el més clar és el dels fons agraris de les subvencions; potser l'altre podria entrar més en un criteri més objectiu, el que fa referència a la pesca. Però, de tota manera, entenem que els terminis de concessió de subvencions no han de ser cap excusa per decidir si s'atorga o no s'atorga aquesta subvenció. I és probable que algunes vegades les administracions no acabem de ser tan explícites com caldria.

Respecte a l'apartat de funció pública, jo he posat entre cometes el que m'ha semblat entendre com a «efecte síndic». Hi ha un paràgraf que ve a dir que molts temes de funció pública han arribat a la sindicatura però que s'han resolt des del moment en què la sindicatura s'ha posat en contacte amb el departament i ha esmentat el tema, no ha calgut fer res més; crec que ho diu així, més o menys, no? Per tant, jo plantejo: està molt bé aquest toc d'atenció perquè resolgui les problemàtiques, però potser caldria també ser exigents amb aquests mateixos departaments o administracions perquè no esperin que arribi la trucada del Síndic, perquè, si no s'ha resolt, vol dir que cal alguna cosa més que una trucada, que cal una anàlisi, no? Aleshores, aquí sí que crec que..., bé, que s'hauria de ser un pèl més coherent, no? –respecte a les administracions, estic parlant, naturalment.

Respecte a l'accés a la funció pública, naturalment que compartim la igualtat com a principi regulador de totes les bases i de tots els concursos que s'hagin de fer. Naturalment que compartim que la rapidesa en la tramitació dels processos selectius ha de ser molt clara; no pot ser que hi continuïn havent convocatòries on la persona o les persones que han aprovat i que estan esperant un lloc de treball continuïn, em sembla que era a la vora de dos anys, esperant la ubicació física o poder gaudir, poder desenvolupar el seu lloc de treball.

I estem molt, molt d'acord amb el canvi –i ens alegrem molt que la recomanació s'hagi acceptat per part de l'Administració en qüestió– en el funcionament de la borsa d'interins, de les borses de treball d'interins. Allò

que era extraordinari i que en un principi es feia servir en una circumstància concreta havia esdevingut molt normal, de tal manera que les persones interines –que segurament s'ho mereixien; no parlem de les persones, sinó del procediment– sempre tenien més opcions, en detriment de les persones que havien guanyat la seva plaça. Són molts anys d'alguns hàbits, d'alguns costums, voluntaris o involuntàriament, i potser..., ens alegrem molt que el tema del canvi de funcionament en les borses de treball d'interins s'hagi tingut molt en compte.

També recolzem moltíssim el dret a la conciliació de la vida familiar i laboral, i estarem donant tot el suport que calgui a l'actuació d'ofici endegada per la sindicatura, en aquest cas, amb la recomanació de modificacions en textos normatius que properament la sindicatura, tal com he entès, està treballant i presentarà.

Respecte a l'assetjament moral o psicològic, efectivament, hi han dèficits i manca de referents. Els temes són molt complexos, i potser..., aquí també tinc la possibilitat de parlar..., bé, perquè es va donar un cas molt concret a l'Administració en la qual estic, i sí que voldria fer esment d'un aspecte que en el nostre cas ens ha ajudat, no?

L'Informe ve a dir que, efectivament, la Inspecció de Treball no té competències; si s'ha de posar una demanda, doncs, s'ha de posar al lloc on correspon. Però sí que té una obligació si es demana, que és la d'elaborar un informe. I aquest informe ajuda molt a clarificar tot allò que el mateix síndic ens explicava abans, no?, de tenir proves, en definitiva. Aquest informe que elabora la Inspecció de Treball no és només amb la persona assetjada, sinó que és amb tot el col·lectiu de companys, de treballadors, de caps, amb tota l'estructura de l'organització de l'Administració en aquest cas, i ajuda molt a dilucidar si cal anar més endavant o no cal anar més endavant, si estem parlant d'una situació d'injustícia plenament o estem parlant d'una altra cosa.

Per tant, jo sí que instaria una mica la sindicatura a col·laborar o a esbrinar o a exigir una mica més el tema de la Inspecció de Treball, perquè els informes, realment, han ajudat en alguna ocasió.

Respecte a la contractació administrativa, bé, jo mirava els exemples de les queixes rebudes, i no sé si és molt adequat, però penso que a vegades en aquests temes es dona una mica de picaresca. No sé si s'ha donat, potser no és el cas; però llegint-lo sí que podia donar aquesta sensació, sobretot en el tema de la retrocessió dels drets funeraris. Bé, suposo que la picaresca es dona per les administracions, i a vegades també es pot donar pels mateixos usuaris, però a mi em semblava una mica fora de lloc, o no acabava d'entendre com després d'un termini tan llarg, de quinze anys, aquesta persona únicament es preocupava en el moment en què veia que podia treure un guany d'un determinat canvi. Probablement hi té tot el dret. L'Administració i els serveis funeraris han d'actuar com correspon i s'han de fer càrrec, doncs, d'allò, d'aquells elements del nínxol que faltaven, no? Però, bé, crec que hi han queixes que a vegades estan una mica en el límit. Suposo i estic ben segura que la sindicatura té tots aquells elements que calen per contrastar aquestes dades.

Respecte a la responsabilitat patrimonial i a la gestió de concessionaris, efectivament, pensem que cal mostrar més fermesa en el control que les administracions tenim sobre les concessions –vaig acabant.

I en darrer terme, respecte a la informació, únicament volia fer un esment..., ja tindrem més oportunitat de parlar de participació ciutadana, concretament en urbanisme. I respecte al dret a la informació municipal, un tema que no surt però que es dona per suposat en algun moment és que quan els grups de l'oposició, de la que sigui, en l'Administració local que sigui, demanen, lògicament, el seu dret a la informació, naturalment això s'ha de donar, i naturalment seria bo que estigués ben regulat en els mateixos ROM municipals. I, si no és així, jo instaria també a recomanar a totes les administracions locals que modernitzin aquests reglaments orgànics municipals on s'ha de recollir aquest dret a la informació.

Però jo plantejo un dubte que no sé si ha sortit en alguna queixa –jo no l'he vist reflectit–: el dret a la informació, segur, però la jurisprudència respecte a l'aportació de còpies de documents no és tan clara. I molt sovint en molts ajuntaments, en moltes administracions locals, aquest és el problema: l'obtenció de còpies, segurament, de temes que moltes vegades entenc que no corresponen.

Hi haurien més temes, però ho deixo...

La presidenta

Moltes gràcies. Pel Grup Parlamentari d'Esquerra Republicana de Catalunya, la intervenció, la farà la senyora Maria Isabel Nonell.

La Sra. Nonell Torras

Gràcies, senyora presidenta. Moltes gràcies, senyor síndic, per la seva compareixença, i a tot el seu equip. I li voldríem, evidentment, agrair la tasca realitzada en aquest any de transició, perquè el Síndic ha de continuar sent el referent de la defensa dels drets i les llibertats dels ciutadans del nostre país.

Voldria fer..., només a nivell gairebé, podria dir, de coincidència del dia d'avui, el 14 d'abril del 2004, el síndic Anton Cañellas presentava el seu Informe en el Ple del Parlament, i avui, 14 d'abril, el síndic Rafael Ribó ens presenta l'Informe en aquesta Comissió, amb la qual cosa, des del Grup d'Esquerra Republicana, és el dia de commemoració. (*Rialles.*)

I ara, ja passant al que és el contingut de l'Informe, sembla que no hauríem de celebrar, però, que hi hagués un augment d'un 14 per cent de les queixes de l'Informe del Síndic, no?, perquè voldria dir que tot va molt bé i que la gent està molt contenta. Però, evidentment, hem d'interpretar que si augmenten les queixes no vol dir..., evidentment, vol dir que els ciutadans no estan satisfets, però que..., sinó que la figura del Síndic va arrelant a la nostra societat i va adquirint la confiança. Vol dir que és un síndic que actua per a la millora de l'Administració, i l'Administració respon a aquestes sensibilitats, encara que a vegades, com diu ell, amb lentitud.

Hem de posar el país al dia amb una seriosa autoexigència. El síndic ens ha dit en el seu Informe d'avui, evidentment, totes les mesures que pretén prendre perquè aquesta autoexigència es dugui a terme; no pensa deixar absolutament cap queixa en un racó del calaix sense resoldre. Caldrà, doncs, seguir treballant per anar creant dia a dia una administració més competent i propera a les demandes dels ciutadans. Així doncs, benvingut aquest Informe, que fa augmentar la interrelació Administració i ciutadans.

Seguint en aquesta línia, m'agradaria destacar de l'activitat del Síndic del 2004 l'apropament de la figura del Síndic al ciutadà; el coneixement i la percepció que d'aquest va tenir la societat catalana; l'activitat i el contingut de l'Informe, que està ple de recomanacions per a l'Administració, amb unes prioritats molt clares, amb la importància que ha donat a la transversalitat dels departaments i la voluntat de l'augment de les actuacions d'ofici.

El Síndic ha seguit la línia dels objectius que va fer públics en la seva compareixença el passat mes de setembre, durant la qual va exposar les línies mestres que volia imprimir a la seva feina al capdavant de la institució. Ha posat en marxa els mecanismes d'apropament de la institució cap als ciutadans, així com una major presència mediàtica. Hem tingut l'oportunitat de veure a la televisió a Catalunya la feina feta pel Síndic, les seves visites sorpresa als diferents organismes de Catalunya, i també per comprovar *in situ* les queixes dels ciutadans. D'aquí ens agradaria saber quins efectes diferents tenen aquestes visites de les visites preparades; si hi ha, d'alguna manera, algun efecte, doncs, que comportaria potser un millor resultat, no? I també va expressar la seva voluntat que treballaria per saber preveure les noves necessitats dels ciutadans i ser un observador qualificat de la realitat de casa nostra.

Dins de la tasca de donar a conèixer la institució a la societat catalana, cal citar –ja s'ha dit aquí– el curs del Síndic que es celebra a la Universitat Autònoma de Barcelona, o la Càtedra d'Immigració de Drets i Ciutadania, la qual se celebra juntament amb la Universitat de Girona, les diferents visites al territori, a més a més del contacte amb altres síndics, amb els defensors del poble regionals europeus, la reunió que es va celebrar aquí a Barcelona, i, evidentment, la tasca de cooperació dels síndics, com la que l'ha portat a la regió dels Balcans.

Dins de les queixes que hi ha en aquest Informe, crec que podríem fer una diferència en el que són les queixes que corresponen, evidentment..., i que s'han de resoldre des de la nostra Administració per als drets dels ciutadans i que es poden resoldre d'una manera ja més immediata, amb una bona gestió. Però també m'agradaria comentar que una gran part de les queixes afecten la sanitat, Benestar i Família, Política Territorial, Medi Ambient i Habitatge; denoten clarament una falta de recursos de l'Administració, que no s'acabarà fins que Catalunya no tingui un finançament que permeti a les nostres administracions gestionar i fer les inversions oportunes per als ciutadans del nostre país i que, a més a més, permetrà també que la institució del Síndic tin-

gui uns majors recursos, que ajudaran, evidentment, a la millora de la gestió de les nostres administracions.

Entrant en l'àmbit de l'Administració general, cal parlar de les problemàtiques derivades de l'ús dels mitjans telemàtics –que ja s'ha parlat aquí pels que m'han precedit– per a les notificacions. S'entén, però, que hi hauria d'haver una bona regulació legal d'aquests instruments. Encara és difícil, s'ha de tenir una firma electrònica... Tot això no està regulat i, evidentment, no estem encara en camí que això estigui en bon funcionament, tot i que l'Informe també ho valora, el projecte que té l'Administració Oberta de Catalunya, que està realment treballant per la modernització i digitalització dels seus serveis, i aspira a poder posar en pràctica la notificació per via electrònica.

Tot i així, m'agradaria comentar dins d'aquest apartat que les notificacions que es fan per escrit..., ho ha dit abans també la diputada socialista, que hi han les notificacions via escrit i via correu i via certificat, que d'alguna manera entenc que, tot això, el ciutadà ho rep. I llavors m'agradaria també incidir una mica més a saber quines són les problemàtiques..., què passa?, que la gent no va a buscar el certificat a Correus? Vull dir, aquest paper es perd? Tem que hi hagi una notificació que no li agrada i ho deixa per no rebut? Vull dir, crec que s'ha d'aclarir, perquè el certificat, realment, és una eina que fins ara havia d'haver funcionat.

Dins d'aquest procediment administratiu, també podríem parlar del que són, evidentment..., quan arriben les multes de trànsit. Aquesta, podríem dir, potser, picaresca, doncs, que saps que és una multa i no la vas a buscar per no donar-te per informat. Volem saber fins a quin punt això es detecta en les seves queixes.

De cara al que s'ha dit de les subvencions, en aquest apartat és important que l'Administració..., un cop concedida la subvenció i en un període fix d'abonament, s'haurien, realment, de realitzar, perquè, si no, això comporta un perjudici econòmic per al ciutadà.

Llavors, m'agradaria parlar també de la importància de la informació tant per a la contractació administrativa com per a la responsabilitat patrimonial. Evidentment, el perjudicat, a vegades..., si s'ha de parlar amb algú de l'Administració, és molt important que aquesta doni la informació pertinent de cara a on s'ha de dirigir l'afectat quan té una queixa o un procediment administratiu amb l'Administració. Perquè a vegades, vull dir, també hi han..., potser es podrien donar a conèixer les companyies d'assegurances que té l'Administració, amb les quals treballa, perquè a vegades resulta realment difícil poder treballar en aquests casos.

I llavors també, per no allargar-me més, estem d'acord també amb el que s'ha dit aquí de l'accés a la funció pública. Els que han aprovat els exàmens, s'ha d'accelerar que puguin accedir al seu lloc de treball amb molta més celeritat.

I, evidentment, també estem totalment d'acord amb la conciliació de la vida familiar i laboral, temes que creiem que avui en dia són més publicitats que mai, estan a l'ordre del dia, totes les administracions en parlen, els consellers en parlen, cada vegada la societat n'està més

convençuda... Podríem dir que les dones sí que n'estan convençudes; els homes cada dia n'han d'estar també més convençuts, tant per la col·laboració en tot el que són baixes maternals, baixes paternals..., poder conciliar i, d'alguna manera, doncs, col·laborar amb la seva actitud positiva perquè la societat realment faci un tomb i es modernitzi i pugui tothom tenir una vida, podríem dir, de més qualitat.

Moltes gràcies.

La presidenta

Gràcies. Pel Grup Parlamentari del Partit Popular, té la paraula la senyora Eva García.

La Sra. García i Rodríguez

Moltes gràcies, presidenta. En primer lloc, moltes gràcies, senyor síndic, per estar avui aquí amb nosaltres per presentar aquest Informe anual corresponent a l'any 2003. Però permeti'm també que faci un agraïment especial a l'anterior síndic, al senyor Cañellas, perquè crec que alguna cosa té a veure amb aquest Informe que avui es presenta: ni més ni menys que la meitat del temps a què correspon aquest Informe és exactament el període en què encara el senyor Cañellas, doncs, era síndic. Per tant, crec que és de justícia reconèixer aquest fet, i el nostre agraïment.

També l'agraïment del meu Grup Parlamentari, com han fet els grups que m'han precedit, no només per la tasca realitzada per vostè com a persona que institucionalitza la sindicatura, sinó també a tot el seu equip, a totes aquelles persones que avui ens acompanyen, molt d'ells, però a totes aquelles persones que durant tot l'any treballen per recollir les queixes i preocupacions dels ciutadans. Crec que també és de justícia agrair-ho.

Bé, nosaltres, senyor síndic, fem una valoració molt positiva del que representa aquest Informe. Podem no compartir alguns dels seus continguts o de les seves valoracions, però en conjunt creiem que és un informe prou ampli, detallat i que permet aprofundir en totes les matèries. Compartim totalment el que ha manifestat el diputat de Convergència i Unió, el senyor López, quan ha dit que aquest Informe és pràcticament, doncs, un llibre de text, no? Crec que és molt útil per a nosaltres per saber realment quins són els problemes reals dels ciutadans i poder, per tant, fer política des d'aquestes necessitats o inquietuds que tenen els nostres ciutadans.

En primer lloc, senyor síndic, cal reconèixer l'increment important de les actuacions de la sindicatura. Hi ha hagut un increment de les 4.617 del 2003, com molt bé deia vostè, a les 5.276 el 2004, de les quals un 55 per cent correspon a queixes, el 44 per cent a consultes diverses i només un 1 per cent a actuacions d'ofici. Crec que això és molt positiu, perquè demostra, d'alguna manera, doncs, que els ciutadans són cada vegada més coneixedors de la utilitat de la sindicatura, i, per tant, crec que també hi deu tenir alguna relació la creació de la figura, com vostè abans ha comentat, dels coordinadors d'àrea per facilitar la coordinació i el treball conjunt i transversal de totes les persones que participen en la institució, així com també la creació del càrrec del director de Comunicació, que ha permès, creiem, en

bona mesura, donar a conèixer la institució, i també l'accés dels ciutadans a aquesta.

El meu Grup Parlamentari voldríem saber l'estat de la sindicatura de Greuges amb relació a les actuacions d'altres síndics o defensors del poble d'altres comunitats autònomes. I ho volem saber no perquè hi hagin més o menys queixes –perquè potser, doncs, això no demostra la situació real de la sindicatura ni de les administracions–, sinó per saber si disposen vostès del grau de coneixement d'una institució tan important, per nosaltres, com és la sindicatura de Greuges.

Hem vist els expedients que s'han hagut d'arxivar –i vostè abans ho comentava també– per manca de resposta a les peticions d'informació dels ajuntaments, o per rebre una resposta insuficient, o per rebre una resposta mancada de les seves consideracions. Si no vaig errada, crec recordar que són un total d'unes, aproximadament, vuitanta actuacions, de vuitanta queixes, que per algun d'aquests motius s'han hagut d'arxivar i, per tant, el ciutadà s'ha quedat sense resposta davant del seu problema plantejat. I en aquest sentit voldríem saber si la sindicatura i vostè especialment tenen previst de prendre alguna mesura perquè això no es torni a produir de manera reiterada, especialment, com vostè ha comentat abans, en el cas de l'Ajuntament de Barcelona, on trobem una part important d'aquests casos. Abans vostè n'ha donat algunes pinzellades en aquest sentit, però ens agradaria també que ho poguéu concretar una mica més.

Amb referència al capítol d'Administració general, i en concret al procediment administratiu, hem vist que en aquest apartat de l'Informe és en el que trobem un percentatge més elevat de queixes o consultes –concretament el 11 per cent, crec recordar–, queixes relacionades amb l'incompliment de l'Administració del seu deure de resoldre expressament. Creiem que s'hauria d'alleugerir la tramitació dels procediments administratius impulsant les noves tecnologies. Ja en l'Informe de l'any 2000 del Síndic es reconeixia, en aquell mateix Informe, que s'havia de potenciar l'ús de les noves tecnologies per tal de millorar la qualitat en la prestació dels serveis públics.

Aquest any, les queixes estan relacionades amb la notificació de les queixes o de les consultes per correu electrònic. Creiem que la seva implantació en els procediments administratius s'ha configurat legalment, però amb caràcter discrecional. Voldríem també, doncs..., si ens poguéu concretar una mica més quin és el seu parer o quines pensa que poden ser les possibles solucions.

Les noves tecnologies suposen un cost inferior per a totes les gestions administratives, i també possibiliten una forma més ràpida d'accedir a la informació, i creiem que en un món com el que estem, doncs, és molt important que, a això, hi puguem donar l'impuls que cal. Vostè, senyor síndic, també ha reconegut que en els procediments sancionadors l'Administració pública ha de facilitar a totes les persones interessades la informació necessària. Es considera, per tant, persona interessada tot aquell titular d'un dret subjectiu o d'un interès legítim.

Destaquem nosaltres també les queixes –que vostè també ha comentat abans– per la reiteració de notificacions de provisió de constrenyiment. Els ciutadans continuen també queixant-se del silenci de les administracions en matèria de subvencions. Segons vostè, caldria una resolució estimatòria del silenci positiu que concretés l'import i les condicions de pagament, i nosaltres, en aquest sentit, hi estariem –com no pot ser d'una altra manera– d'acord.

En l'apartat referit a funció pública, són aquestes les queixes que planteja al Síndic el personal al servei de les administracions públiques. Hem d'assenyalar que les administracions públiques resolen les diferents, les diverses qüestions plantejades quan des de la sindicatura se'ls exposa la problemàtica observada.

Destaquem també les queixes referents a l'accés als llocs de treball, on es qüestiona el compliment del principi d'igualtat, especialment pel que fa als requisits físics dels aspirants.

També els sistemes de selecció de les corporacions locals, normalment mitjançant o concurs o oposició, presenten queixes per no tenir en compte determinats mèrits dels aspirants, però les impugnacions es fan per via jurisdiccional, i el Síndic, per tant, en aquest sentit no hi ha pogut intervenir.

També hem observat queixes –que també s'ha comentat pels grups que m'han precedit– referents a situacions d'assetjament moral o psicològic, que plantegen problemes quant a la competència subjectiva per conèixer els fets denunciats. Encara no s'ha aprovat cap estatut únic dels funcionaris públics. En l'Informe, també, de l'any 2001, el Síndic assenyalava que els tribunals havien sentenciat que un assetjament moral a la feina constituïa un accident de treball. El Defensor del Poble insisteix sobre el fet que els funcionaris poden exercir accions per a la protecció dels seus drets fonamentals, sens perjudici que també puguin presentar denúncies contra els funcionaris autors d'una agressió per aquests motius.

En els darrers anys, també m'agradaria comentar que s'han elaborat polítiques per conciliar la vida familiar i la laboral –com també s'ha comentat per la diputada d'Esquerra Republicana–, però veiem que la realitat demostra que les previsions no han estat suficients i que calen noves normatives.

Quant a la responsabilitat patrimonial, en aquest apartat, home, el nombre de queixes, doncs, no és significatiu. Però és veritat que vostè i la sindicatura continuen rebent queixes de persones que manifesten els perjudicis que els ocasiona la incorrecta tramitació de reclamacions presentades per danys petits en instal·lacions municipals gestionades, en aquest cas, per un concessionari.

En l'apartat referit a participació ciutadana també li demanaríem, com ha fet el Grup de Convergència i Unió, que ens poguéss donar idees o possibles solucions a aquesta problemàtica. És veritat –i així ho hem vist en l'informe– que normalment els grups de l'oposició presenten queixes per manca d'accés a la informació municipal. Davant d'aquests casos vostè, senyor síndic, demana als ajuntaments que motivin la seva actuació. Voldríem que, això, ens ho poguéss concretar una mica

més, en quin sentit té intenció de fer-ho, no? Es continuen rebent queixes de grups municipals a l'oposició, que troben dificultats per accedir als mitjans de comunicació, i li haig de dir, senyor síndic, que no són de tots els colors, aquests grups, sinó que majoritàriament, doncs, solen tenir el mateix color.

Amb la constitució, també –i ja per acabar–, dels nous ajuntaments l'any 2003, es van presentar queixes sobre la quantia dels imports econòmics que els càrrecs electius poden percebre. Voldríem saber també en aquest sentit, des de la sindicatura, com veu vostè que ha evolucionat aquest problema.

I res més, senyor síndic. Restem a l'espera de les seves respostes, i moltes gràcies.

(El vicepresident substitueix la presidenta en la direcció del debat.)

El vicepresident

Gràcies a vostè, senyora diputada. Té la paraula la il·lustre diputada Dolors Comas d'Argemir i Cendra.

La Sra. Comas d'Argemir i Cendra

Gràcies, senyor president. Senyor síndic, senyora adjunta al Síndic i totes les persones que els acompanyen, agraeixo la seva presència aquí, i també tot el que amb el seu treball ha significat el que el nostre Grup valora molt positivament, i és el nou impuls que vostès estan imprimint a la institució del Síndic de Greuges de Catalunya. Nou impuls que ja queda reflectit en aquest Informe que vostès avui ens presenten i que debatem, amb el mateix canvi de l'Informe, amb els mateixos canvis organitzatius que vostès han introduït a la institució, amb la introducció dels coordinadors d'àrea, del Consell Social, del Consell d'Experts. El mateix increment de les actuacions d'ofici, valorem què és important; l'increment del nombre de queixes, que supera en un 14 per cent les d'anys anteriors; la realització d'altres maneres de fer les actuacions, com les mateixes visites, sense anunciar, a diferents centres; tot el que representa també de continuïtat i noves iniciatives pel que fa referència a la relació amb altres institucions d'*ombudsmen*, sigui a nivell europeu, siguin les mateixes relacions amb els síndics locals –valorem molt positivament el conveni de col·laboració que s'ha signat amb els síndics locals–, i també tota la tasca de cooperació amb els Balcans, que ha implicat, a més a més, noves actuacions com..., bé, l'ajut a la implantació de la figura de l'*ombudsman* a Sèrbia o la implantació d'aquesta assistència jurídica gratuïta a Sèrbia, per posar-ne algun exemple, o també, ja eixamplant l'àmbit dels Balcans, en el cas de Turquia, i sense dir, a més a més, la participació en cursos, seminaris, jornades, que també ajuden a difondre l'activitat del Síndic.

Per tant, són totes aquestes qüestions que valorem positivament i que, anant a qüestions que apareixen a l'Informe de la mateixa activitat de la sindicatura, observem –i és una de les qüestions que volíem assenyalar– una cosa que hem assenyalat en diferents moments, quan hem fet el comentari d'aquest Informe, que és que, encara, la distribució territorial de les queixes juga molt a favor de Barcelona. I ho dic no tant pel nombre

absolut de queixes –és lògic–, sinó pel percentatge de queixes amb relació a la població. La comarca del Barcelonès, que té un 32,7 per cent de la població, concentra un 42,8 per cent de les queixes. Si miro la zona d'on jo sóc diputada, Tarragona, passa al revés, eh?: concentra un 9,76 per cent de la població i té, en canvi, menys queixes proporcionalment, un 6,6 per cent. I el mateix passa a les províncies de Girona o de Lleida.

Per tant, considerem positiu com a través de les visites vostès fan aquest acostament al territori, pensem que val la pena que les continuem fent –no sé si cal pensar també altres fórmules... Si vénen a Tarragona seran molt ben rebuts, a veure si s'incrementen també el nombre de queixes... Perquè, és clar, l'increment de nombre de queixes, què implica? Per una banda, que hi ha aspectes de l'Administració que funcionen malament, però implica també un increment de la maduresa democràtica, perquè, en definitiva, vol dir que és més exigència per part del ciutadà, i aquí la funció del Síndic apareix com a rellevant.

M'agradaria que comentessin també les dades que apareixen a les pàgines 240 i 255. Es refereixen al nombre d'expedients que estaven oberts abans del 2004 i que, quan assenyalen que alguns els tanquen perquè estaven en espera de resposta de l'Administració, m'ha sorprès que hi haguessin expedients que estaven oberts tants anys, eh? He vist que hi havia molts expedients dels anys 2002, 2001, 2000, algun que procedeix de l'any 1996... Aleshores... M'ha sorprès. Simplement, aleshores demano que ho comentin.

També valoro molt positivament, valorem molt positivament el grau d'acceptació de les actuacions del Síndic –s'assenyalen amb un 93 per cent. Si no m'equivoco, és l'any en què aquest grau d'acceptació és més elevat que altres anys. I aleshores també li volia preguntar si algunes de les mesures que avui mateix ha anunciat aquí amb relació a les administracions, de cara a agilitzar el mateix procés per tancar els expedients i per rebre resposta de les administracions, si ja s'han notat aquest any, perquè pugui també implicar aquest grau d'acceptació; o si parlen més les coses... És a dir, com s'ho han fet, d'alguna manera, per aconseguir...?, a part, diguéssim, lògicament, de la mateixa feina, de l'expedient, en el mateix contacte amb l'Administració, com pot influir justament aquest grau d'acceptació?

I, entrant en les qüestions que entenem, doncs, més significatives, per nosaltres, de l'Administració general, estem d'acord amb el Síndic que l'Administració continua incomplint el seu deure de resoldre expressament. I, evidentment, l'ús de les noves tecnologies, que ha d'anar més enllà de l'impuls d'aquest procés, com es diu, doncs..., i potser, pel que fa a la potenciació de l'Administració Oberta de Catalunya, és una oportunitat d'aplicar les noves tecnologies a les notificacions.

Hem trobat molt oportunes les recomanacions del Síndic sobre el cobrament dels serveis del telèfon 010 per part de l'Ajuntament de Barcelona i 012 per part de la Generalitat, en gran part acceptat per l'Ajuntament, i també per part de la Generalitat, com va anunciar el conseller en cap.

Pel que fa referència a la funció pública, entenem que és molt important l'èmfasi que fa l'Informe, i que ha fet avui mateix aquí, a avançar cap al dret a la conciliació de la vida familiar i laboral i, per tant, resoldre aquestes situacions en què no es pot fer efectiu aquest dret. Em consta que des del Govern de la Generalitat s'està preparant aquest text refós que es demana i, a més a més, doncs, incloure a la llei noves mesures per poder-les fer efectives. I jo li demanaria, a més a més, també, si més enllà de l'Administració pública, que està bé que hagi iniciat aquestes mesures, algunes molt innovadores respecte al conjunt d'altres treballadors i treballadores, si no seria convenient també, doncs, recomanar que aquest tipus de mesures poguessin estendre's a tot el conjunt de treballadors i treballadores, i no només als que treballen a l'Administració pública, i em refereixo, per tant, doncs, a la desigualtat que existeix en aquest terreny.

Pel que fa referència a l'apartat de participació, penso que té molta raó des del punt de vista d'observar les dificultats de dret d'accés a la informació municipal, que li han fet arribar queixes grups de l'oposició, i això sobretot en petits municipis és molt més greu, i això dona una sensació d'indefensió per part dels regidors i regidores de l'oposició. Entenem que ha sigut positiva l'acció del Síndic en aquest terreny i que caldria un compromís de tots els grups polítics per eradicar aquesta pràctica. Aquí se li ha demanat també per part de diferents grups si se li acut, a la sindicatura, alguna fórmula que pugui anar més enllà i per tant, doncs, fer que la lògica democràtica estigui dintre del mateix funcionament de l'organització municipal, però, evidentment, també cal el compromís dels diferents grups polítics.

També ens semblen pertinents les observacions fetes dels obstacles al dret de participació de l'oposició en mitjans de comunicació de titularitat municipal. Cal acabar amb els butlletins municipals monopolitzats pels governs dels municipis. I nosaltres volíem assenyalar i demanar-li si la coneix, tal vegada, l'experiència d'Esparreguera, que entenem que ha sigut força positiva, en constituir un consell municipal de comunicació. I, tal vegada, consells municipals d'aquesta naturalesa, on poden participar tots els grups municipals, són una manera de donar el vol i, al contrari, fer, diguéssim, més participativa la presència de tots els grups municipals des del punt de vista de la comunicació.

També, no volia deixar d'assenyalar el tema dels blocs electorals i del conflicte que hi va haver en el cas del referèndum per la Constitució europea sobre aquesta qüestió i que els mateixos professionals van fer una vaga de signatures, si ho recordem, justament perquè consideraven que el tipus de situació que hi havia, de cronometratge del temps, i sobretot el fet de no poder entrar en els actes de determinats partits polítics –no tots, eh?–, que donaven el seu propi senyal de televisió, doncs, això vulnerava la seva professionalitat, i per tant..., a l'hora de donar la informació.

Nosaltres entenem que també és un tema que no està tancat, que cal avançar-hi, no està tancat. Hi ha una jornada que es farà aviat, el 3 de maig, organitzada pel Col·legi de Periodistes i el Consell de l'Audiovisual, que pot significar..., bé, una nova reflexió sobre això.

Però també aquí cal un acord i voluntat dels diferents partits polítics per poder resoldre aquest tema, que, hi insisteixo, malauradament no està tancat i que també és un indicatiu que la nostra societat necessita avançar una mica més quant a maduresa democràtica.

Res més, moltes gràcies.

El vicepresident

Gràcies a vostè, senyora diputada. El síndic em demana la paraula. La té.

El síndic de greuges

No, és entrar ara en les respostes –com hem convingut en el mètode, ara farem una parada i després...–, sinó només per un oblit que voldria deixar en acta. M'he oblidat de citar que, junt amb l'adjunta i amb la senyora Maria Jesús Larios, ens acompanyen en aquesta sessió el senyor Maties Vives, que és el coordinador de Relacions Institucionals i Socials del Síndic; la senyora Pilar Figueras, que és la secretària general; el senyor Xavier Masllorens, el director de Comunicació i Gabinet; l'assessor i assessores Mar Aldeano, Manel Sanz, Alexandra Solà i Sílvia Vèrnia; la tècnica documentalista Judit Macaya; el cap de premsa, senyor Ton Clapés, i la cap de Protocol i Gabinet, la senyora Glòria Dorca. Que aniran canviant segons les sessions i segons les temàtiques, però que, a més, em serveix per subratllar el que s'ha dit per part de tots els grups i que és molt important: que el Síndic és una institució amb un equip, amb un equip amb gent que hi havia a l'anterior etapa i gent que s'hi ha incorporat, i del qual equip jo estic molt orgullós.

El vicepresident

Molt bé.

Tal com havíem dit al començament, farem una aturada d'uns deu minuts, eh?, aproximadament.

Se suspèn la sessió.

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

(La presidenta reprèn la direcció del debat.)

La presidenta

Es reprèn la sessió.

Senyor Ribó, té la paraula.

(El vicepresident substitueix la presidenta en la direcció del debat.)

El síndic de greuges

Gràcies, presidenta. Jo vull començar agraint a tots els grups parlamentaris les seves intervencions, amb una disponibilitat absoluta perquè, més enllà de la sessió, d'aquesta primera sessió del matí i de la següent, la del divendres vinent, puguem establir de forma cada vegada més intensa una interrelació per anar millorant els informes. És un informe manifestament millorable i se-

gur que, si l'anem mirant amb la cura amb què hem començat avui, podrem anar preparant les bases per a un millor informe, esmenant errors d'aquest, per a l'any 2005.

He de dir que en aquests tres mesos i mig que portem del 2005 hi ha un creixement de vora un 30 per cent del nombre d'actuacions sobre el creixement que va haver-hi el 2004, la qual cosa encara ens crida més l'atenció, per moltes de les coses que s'han dit i per algunes propostes que els faré.

Totalment d'acord que caldria apostar molt més per la descentralització –és una necessitat–, per l'aproximació a la gent. Sort en va ser un exemple. Fins i tot, permetin-me la broma, que és real: a Sort vam tenir sort, perquè fins i tot ens va tocar la loteria, la del dia 6 de gener, la que vam comprar *in situ* quan vam ser a Sort. Per tant, ja més sort no en podíem tenir. *(Algú diu: «Però no a tots, eh?»)* Evidentment, no a tothom, només als que vam arriscar la butxaca comprant algun número de la loteria, no? Tampoc pensin que ens vam fer milionaris, eh? Ens van tocar les tres darreres xifres...

Però tinguin en compte que nosaltres continuem arrossegant un problema que estem intentant resoldre a marxes forçades: no podem fer un gran esforç de divulgació i publicitat del Síndic perquè, com es va dir també en una comissió, podríem morir d'èxit. Si comencéssim a fer una campanya massiva de publicitat d'una institució que –després els en donaré xifres– està encara lluny del nivell de dotació que requeriria, el Palau del Marquès d'Alfarràs saltaria fet trossos i algunes de les dones i homes que m'acompanyen possiblement m'odiarien per la càrrega laboral i emocional que els hi posaria, no?

Entro ja en qüestions concretes que vostès han plantejat: el tema de la millora informàtica de relació de l'Administració amb les persones. Nosaltres no ho plantejarem a l'Informe com una solució, com l'única solució; ni ho plantejarem com a substitució de les actuals vies de relació. Ho plantejarem, sí, com una via d'agilització, de fer més efectiva aquesta relació i, per tant, d'anar més enllà d'anunciar el legislatiu que tenim. I sabem que de moment queda com una qüestió discrecional, però segur que hi hauria molta més eficàcia si s'arribessin a desenvolupar normativament els procediments –aquí s'ha parlat de la signatura electrònica... Tots els apartats que calen estan pendents que es desenvolupin normativament, i aleshores podrem veure com els apliquem de forma molt més adient.

Això en part va per les notificacions. A part que la legislació sobre notificacions pot ser obsoleta, tenim en aquests moments la paradoxa que hi han administracions que quan notifiquen no s'estan gaire estona a veure si el domicili és correcte o no, i si es perd, es perd. Ara, quan arriba l'embargament, s'han remogut cels i terra per trobar la persona que serà embargada. És clar, d'això ens arriben les queixes, i ho podem constatar. És una mica contradictori. Demanaríem el mateix esforç per localitzar la persona des del començament fins al final del procediment, no? Fins i tot –si volen, després en parlem, sobre el tema tributari–, de vegades, fins i tot, amb el fet que s'agreuja perquè l'òrgan notificador

inicial és un i l'òrgan recaptador n'és un altre, i potser poden treballar amb bases de dades diferents.

Sobre el paper del Síndic i el grau de seguiment de les administracions, i en relació amb les persones –i en part connecto amb el que em plantejava la senyora del Frago sobre ajuntaments que creuen que hi han persones que, la notificació d'acceptació de la queixa, la poden fer servir com si tinguessin raó, no?–, bé, jo voldria fer una reflexió aquí sobre l'encara escassa cultura que tenim del paper del defensor a casa nostra, en general, tothom, pel desconeixement de les persones i per l'escassa cultura que hi ha a l'Administració sobre el paper del defensor o del síndic; amb molt bon rotllo, eh?, fins i tot amb administracions amb les quals també tinc molt bon rotllo.

Nosaltres –perdonin l'expressió– no volem ser el torracollons de torn, eh?, no volem ser el que pica el cros-tó. Volem ser un col·laborador per millorar l'Administració, i això encara no s'entén. O sigui, nosaltres hem començat estudis amb l'*ombudsman* d'Àustria, en relació amb la defensora d'Irlanda, amb la gent que va en primeríssima línia, avui, de la innovació del paper dels defensors. I veiem que encara hi ha un canvi cultural, hi ha un grau cultural de diferència, perquè es vegi com ubicar de la forma més democràtica i més efectiva la figura del defensor.

Nosaltres, quan a la persona o al ciutadà li diem que hem admès la seva queixa, no li diem que té raó amb la seva queixa, eh? I fins i tot, si vostès miren el percentatge de queixes no admeses, primer de tot veuran que som molt rigorosos quan no tenim competència per actuar, no? I també vull subratllar de nou l'alt percentatge de casos en què diem: «L'Administració ha actuat correctament», de bona actuació, no? I també –ja s'ha assenyalat abans– l'alt percentatge de casos que l'Administració ens fa cas, de compliment, no?

Però jo crec que hi ha aquí un tema inicial –després m'hi referiré, en parlar de participació–: que hi ha un cert defecte d'escoltar, d'informar, de transparència. És evident que les oficines d'atenció al ciutadà estan fent una gran funció, però jo no confondria informació amb supervisió. O sigui, tant de bo hi haguessin moltes més oficines d'atenció al ciutadà, però això és un paper, és un rol; l'altre és, ja, el de supervisió, sobre si hi ha hagut o no una lesió a un dret d'una persona, no? I això, de vegades, algunes administracions no ho acaben d'entendre, o algunes administracions pensen que amb una oficina d'atenció al ciutadà ja compleixen el deure d'atendre els drets de les persones i de la població. Són dos plànols... No estic fent cap judici o valor, estic fent una constatació estructural: són dues coses ben diferents, no?, i que són complementàries, òbviament.

D'aquí que jo torni a una idea que els vaig explicar amb les línies d'actuació: un objectiu d'aquest síndic de greuges que els parla i per aquest moment que som seria arribar un dia a construir una autèntica xarxa de drets a Catalunya on les oficines d'atenció als ciutadans juguessin un paper, cadascú al seu nivell, però que les persones de Catalunya sabessin, sobre el mapa de totes les administracions, on poden acudir, amb quins drets, amb quins deures, quins botons poden prémer, no?

Abans d'entrar al grau d'acceptació i les actuacions d'ofici de qüestions que van a la solució del cas, m'agradaria aturar-me en els dos temes que més se m'ha demanat explícitament que desenvolupés: el tema del *mobbing* i el tema de participació.

Sobre el tema del *mobbing*, no és que sigui el tema número 1 quant a quantitat de l'Informe 2004. El 2004 té com a novetat que hi ha una aparició qualitativa d'aquest fenomen, molt especialment quan se m'ha demanat que el situés en l'àmbit educatiu, especialment en l'àmbit educatiu –no només, però especialment–; cap relació amb gènere, o sigui, tant homes com dones; un caràcter..., no ho sé, això ja seria una qüestió d'estudis que nosaltres encara no hem posat en marxa, però sobre un terreny molt difícil. Ens costa molt saber què passa i qui té la raó darrere de la queixa. No tenim instruments, i per això cal una clarificació competencial.

És clar, nosaltres hem recomanat vies, i jo vull subratllar-ho. La via de la Inspecció de Treball sembla com si no es pogués practicar a l'Administració. Per què no? Es practica a l'empresa privada; per què no es pot aplicar a l'Administració. Seria una via d'agilització del tema, no?

És clar, ens sembla massa esquemàtica la solució que ha donat al tema el Defensor del Pueblo, no?: «Vagi als tribunals.» Sempre, una persona pot anar als tribunals, però ens toca, des de la nostra institució, intentar obrir camins, justament, de solució, mediació, conciliació...

Sobre el tema de participació, miri, justament ahir jo rebia unes persones que m'explicitaven la dificultat de fer-se sentir per l'ajuntament i que els donessin vies de participació –he dit «l'ajuntament» i no volia dir el de Barcelona, no diré quin, per descomptat, d'un ajuntament– i de la relació de les persones que viuen en aquell terme municipal amb l'activitat democràtica dels plens. Ara parlarem sobre el mateix en temes d'urbanisme, que està en la segona sessió que farem aquest matí, no?

Un exemple paradigmàtic, que és ben actual: el TGV, el tren d'alta velocitat, i el seu pas per la ciutat de Barcelona, que, com saben, ha provocat enrenous amb demandes de participació en qüestions tant d'elaboració tècnica com de traçat, etcètera. Nosaltres hem fet una recomanació a la Generalitat, a l'Ajuntament –en aquest cas sí, de Barcelona–, a GIF –l'organisme del qual depèn la construcció–, a tots tres, que per què no estableixen, que estableixin una seu permanent informativa, un lloc com podria ser l'estació de Sants –que no dic que ho sigui, eh?–, de tot el que es realitzarà; per què no es constitueixen comissions de seguiment de les obres a cada districte, on a més participin les associacions de veïns i puguin anar seguint periòdicament..., que no sigui una sorpresa el que pugui aparèixer; per què no s'edita un butlletí setmanal, ja més enllà d'aquestes primeres línies de participació, per a tothom, sobre com s'està fent una cosa tan important com és perforar tota la ciutat, amb una línia, per aquesta necessitat de línia ferroviària, no?

Nosaltres considerem que cal concretar mesures de participació, malgrat que coneixem –i ho diem a l'Informe, i jo ho he dit– la jurisprudència oscil·lant que hi ha hagut sobre aquest tema. Però atenció: la jurisprudència

dència és anterior a la llei que va fer aquest Parlament l'any 2002. Per tant, la llei catalana és molt clara, cal aplicar-la, eh?, i cal desenvolupar-la, evidentment, tenint en compte que hi ha un dret a la informació, que hi ha una reserva per raó de càrrec, òbviament –el càrrec electe que concedeix aquesta informació té una obligació de reserva per raó de càrrec–, que hi han diversos suports tècnics sobre els quals es pot facilitar la informació, però que és quelcom que s'ha d'aplicar a partir del que varen fer vostès en aquesta casa quan es va actualitzar la Llei municipal en la del 2002.

És més, nosaltres creiem que hi hauria d'haver un compromís ferm dels grups polítics en aquesta línia. Algú em demanava què és el que caldria fer: primer, la norma és clara, cal aplicar-la; segon, un compromís ferm dels grups polítics d'aquesta cambra –evidentment, podria fer classificacions de colors, eh?, hi estariem d'acord–, i fins i tot recordant-los que el Síndic de Greuges ja ha recomanat, durant el 2004, que es creessin consells municipals de comunicació i que els recollissin els ROM; seria un instrument més.

Encara en aquest apartat seria bo que es pogués fer un bon debat, en aquestes jornades que estan convocades, sobre tot el tema electoral i el seguiment en mitjans de comunicació i els blogs, etcètera, en els quals participarem –l'adjunta del Síndic és una de les ponents en aquestes jornades. Però jo animaria a tothom, especialment vostès, amb el que representen, que s'encetessin ja converses... Això, ho vàrem dir quan vàrem treure resolució sobre la queixa, que, malgrat que venia una campanya electoral de referèndum, no podíem fer-ho perquè estàvem a les portes del referèndum. Però, ara que no es preveu cap campanya electoral a la immediata, animaria tothom a converses de cara a assolir un pacte que fos al màxim de respectuós amb el dret a la informació.

Nosaltres, com ho fem –se'ns ha demanat– per aconseguir aquest grau d'acceptació? Bé, nosaltres no volem ara fer una volada de coloms. Estadísticament, jo els he anat presentant unes xifres en què anava separant paquets: quins encara estan vius –per raons òbvies–, quins no hem admès, en quins hem dit que l'Administració tenia raó... Sobre els que hem treballat, perquè no correspon a cap d'aquests apartats, és quan arribem a aquest altíssim percentatge de compliment.

Mirin, en aquest sentit funcionen diverses coses. Primer, un canvi de mètode i de ritmes. Puc dir, ara que estem en família, amb molt de «carinyo», que a mi em va motivar un cert... –com li ho diria?– grau de complicitat ingènua, quan vaig sentir un alt càrrec dient-me: «Home, és que ens heu canviat el ritme!» No, no és que el Síndic hagi canviat el ritme; és que estem a l'any 2005, i l'any 2005 no hi poden haver expedients dormint mesos i mesos, i mesos i mesos, no sense resolució: sense la informació més elemental per saber de què va el tema que ens ha plantejat una persona..., tingui raó o no en tingui, perquè també hi ha un percentatge elevat a qui no donem la raó!

Nosaltres ho hem dit abans: ja no farem reiteracions; només en els casos complexos ampliarem el termini per demanda d'informació. Volem que hi hagi la normalitat que les assessores, assessors, coordinadors, adjunts

al mateix Síndic, es puguin desplaçar per les administracions, com diu la Llei del Síndic. I, evidentment, també volem..., i no hem volgut començar enguany així, però volem que de tant en tant, i més sovint que els informes anuals, si cal, aquí també parlem de qui no col·labora. I ho poso com a *ratio* extrema i com a element que menys voldríem utilitzar. I, evidentment, ho intentarem divulgar tant com puguem, amb l'ajut dels mitjans de comunicació.

És en aquest sentit que la pregunta que se'm fa sobre l'actuació d'ofici per sorpresa, quins efectes té respecte a la preparada, és clar, a la mateixa pregunta jo volia subratllar una cosa: no és que sigui preparada..., és preparada, eh?, però jo voldria dir-ne «anunciada». Una cosa és sorpresa i l'altra és anunciada, perquè, és clar, quan és anunciada és preparada. O sigui, en la pregunta hi havia quasi, quasi, la resposta, no? Anecdòticament, jo li puc dir que en un lloc concret jo m'he trobat el pintor que sortia en el moment que jo entrava, eh? Va tenir la mala sort, el pintor, que el vaig veure quan sortia de la dependència, i les parets que estaven fresquíssimes i novíssimes, no?

Però crec que hi ha una diferència..., malgrat que hi han vegades que la visita per sorpresa no cal, eh? Nosaltres vam anar a partir d'una sèrie de qüestions a un centre d'urgències on hi ha un problema estructural, i, per tant..., anunciant-ho, perquè hi ha un problema estructural i és un tema de molta més profunditat i complexitat. Tant de bo el Síndic tingués el talismà per resoldre-ho només amb una mesura, no? Però és bo, de vegades, practicar la visita per sorpresa i, en aquest sentit, fer una certa gimnàstica sobre el que és la tasca de supervisió, no?

Nosaltres hem intentat que les queixes no resoltes siguin les mínimes possible, eh? Quan abans m'he referit a expedients tancats –que jo crec que aquí hi ha un cert garbuix en l'estadística–, si vostès miren l'estadística que hi ha a l'Informe de la situació de les actuacions que fins al 2004, veuran que pràcticament n'hi comença a haver un percentatge notable en el 2002; d'expedients anteriors al 2002 no hi ha cap percentatge notable –són 0,03–, d'expedients que estaven vius des d'aleshores, que s'hagin tancat. I que el meu predecessor decidís tancar un conjunt d'expedients abans que jo arribés a la institució, doncs, ja ho he dit abans, potser era raonable de cara que jo em trobés la institució com partint de zero, no?, però va ser això que va provocar aquest alt nombre de tancaments en termes comparatius.

Em conviden a una cosa en què m'agradaria estendre'm molt, però no ho faré –perquè semblaria que els plorés–, en comparar-me amb altres defensors. No els cantaré ni els pressupostos de què disposen, ni els mètodes quadrats que tenen, ni..., perquè encara estem els últims de la cua. I quan dic «encara» compto amb la seva col·laboració, perquè això, poc a poc, ho anirem solucionant..., quan estem els primers en el nombre d'actuacions. I això és mèrit dels meus predecessors i és mèrit de l'equip que em toca encapçalar, i no voldria ara penjar-me cap medalla, perquè sóc segurament el que tinc menys mèrit respecte a això. Però sí que estem amb molt bona relació amb ells, n'estem aprenent molt,

d'ells; intentem facilitar el màxim, també, de dades per a ells. Ells han vingut ja diverses vegades des que jo sóc síndic de greuges en aquesta casa, fins i tot, i per tant hem pogut contactar i treballar amb ells, i estem ara mateix amb una permanent activitat per conèixer com s'ho fan, quin tipus de metodologies utilitzen, etcètera.

Em trobo aquí un tema –perdonin que faci un parèntesi– que no és tant de mètode com és en si de matèria pròpia, que era el tema de la conciliació, no? Nosaltres ja hem fet la proposta normativa sobre conciliació. L'hem tramesa a aquest Parlament i al Govern a principis de 2005; vostès ja disposen d'aquesta proposta, no? I m'agradaria poder-me estendre en aquesta conciliació al món privat. No em pertoca; si no, sí que em podrien picar el crostó i dir-me: «Això no toca al síndic de greuges», però és evident que hi ha una necessitat de perllongar el que voldríem millorar de l'Administració a tot el món de l'activitat.

I, ja per acabar, dir-los que anem a tota màquina –no m'ho han preguntat, però sí que aprofito per dir-ho– en les reformes del Palau del Marquès d'Alfarràs. Torno a ser molt casolà –perdonin–: fins i tot hem sacrificat un bany per guanyar despaxos, o sigui que estem buscant pams quadrats, com qui busca aigua, per la casa. Però allò arribarà a un moment que rebentarà, que no podem ser-hi tots.

I en aquest sentit, de tota aquesta primera part de l'Informe, especialment el que es refereix a les actuacions generals, m'interessaria que preveïessin vostès aviat, doncs, just abans de l'1 de juliol o just després de l'1 de setembre –a mercè que quan hi hagi el reglament aprovat, el nou reglament, també ho podríem fer el juliol–, una sessió de balanç del primer any d'aquest síndic que els parla.

Gràcies.

El vicepresident

Gràcies a vostè, il·lustre senyor. En tot cas, si algun portaveu vol pregar...

Doncs, passariem directament a la segona part, que seria precisament la presentació de la segona part d'aquest Informe. I, per tant, té la paraula l'il·lustre senyor Rafael Ribó, síndic de greuges.

(La presidenta reprèn la direcció del debat.)

El síndic de greuges

Intentaré ser tan telegràfic com pugui. Em perdonaran per la capacitat de rotllo que pugui exhibir, però intentaria anar als punts més concrets, eh? Com deuen haver vist, ara se m'incorpora a la taula el senyor Maties Vives, que justament és el coordinador d'aquesta àrea que anem a encetar, excepte amb els temes d'immigració, que porta la mateixa adjunta, la senyora Laura Díez, no? I també s'han incorporat aquí, en el decurs de la sessió, perquè treballen en aquesta àrea, a part de les persones que he citat abans, la senyora Pilar Busquiel i la senyora Dolors Rovira.

Bé, començaré pel tema d'ordenació del territori, totes les qüestions tributàries, universitats, normalització lin-

güística... I, ho torno a dir, seré telegràfic sobre el que vostès ja coneixen, no?

Recordin que, pel que fa al primer paquet, d'ordenació del territori, parlem de 946 actuacions, de les quals 445 estan tancades; 133, amb actuació correcta de l'Administració, i 228, en què l'Administració ens ho accepta, o sigui, per anar encara més enllà, en aquest afany de col·laboració, eh? Les que a mi em fan més goig, com poden comprendre, són les que l'Administració accepta, la qual cosa vol dir que estem treballant molt bé Administració i Síndic.

En aquest àmbit, en primer lloc, hi ha una sèrie de qüestions relacionades amb el medi natural, no?, que afecten llicències d'activitat econòmica, sorolls –cada vegada més–, qüestió d'animals, infraestructures, equipaments públics, etcètera.

Ja s'ha dit en altres informes –no m'hi estendré–: creix el problema de la contaminació acústica. Caldria subratllar que hi ha una manca de desenvolupament reglamentari de la Llei del 2002, del 28 de juny.

També caldria fer més atenció al que se'n diu «contaminació olfactiva». Tenim l'exemple de la queixa que vàrem rebre dels veïns de Banyoles per les males olors provocades per l'activitat industrial d'una fàbrica, on paradoxalment la mala olor era conseqüència de l'aplicació de la normativa per corregir l'impacte en el medi. Aquesta és al gran paradoxa! I és així: els fangs que provocava al final de totes les mesures per l'impacte del medi, aleshores, provocaven pudors. I estem en aquest contrasentit, que més enllà de la literatura vol dir que hauríem de ser potser més concloents amb la Llei d'intervenció integral de l'Administració en temes ambientals i a desenvolupar més aquests aspectes. Vol dir que la nostra societat avança, perquè ja ens preocupem també d'aquestes coses; vol dir que estem madurant també en termes democràtics, no? És en aquest camp que hem tingut una estreta relació amb l'Administració, i podem dir que estem a l'aguait perquè el que ens ha dit que canviaria canviï.

No m'estendré en un tema que és també present a tots els informes, que és el tema dels animals, malgrat que sí que aquí cal possiblement més cura amb el que diu el Parlament, amb el que és la realitat i a veure on hi ha els desfasaments de normativa en aquesta realitat.

En segon lloc, hi ha tota la qüestió del dret a l'habitatge; són 148 actuacions en concret, no? Hi han queixes, quasi totes elles, que fan referència al dret a un habitatge digne i de qualitat..., digne i adequat –perdó–, com està recollit a la Constitució espanyola. És a dir, no és un dret que ens hàgim inventat ara, eh?, és de l'any 78. I es palesa –i permetin-me..., ja sé que és conegut per tothom, però crec que val la pena que en quedi constància aquí– que el mercat lliure d'habitatges continua sent inabastable per a moltes persones amb rendiment baix o fins i tot amb rendiment mitjà; que tenim un parc d'habitatges protegit insuficient; que la protecció a la compra d'habitatges no és efectiva en tant que els preus màxims no s'ajusten a la realitat; que continuen produint-se frauds en la venda d'habitatges protegits, i que l'actuació de l'Administració respecte al fet denunciat, si es tenen en compte els instruments que li dona

la legislació, fins i tot pot ser correcta, però els problemes persisteixen.

Els en donaria molts exemples, eh?: una senyora, un marit, dos fills, quaranta metres quadrats –ja sé que ara està de moda parlar de trenta metres quadrats, jo els parlo de quaranta de forma vergonyant–, senyora, marit i dos fills, en una població del cinturó; greus problemes de salubritat, que afecten la salut de les persones; sol·licitud d'habitatge de protecció, i, pel que sigui –no els ho explicaria amb detall–, fa dos anys que estem a l'aguait de resoldre aquesta temàtica.

Calen mesures normatives, com les novetats que s'estan produint a les darreries de 2004 i s'anuncien el 2005. Cal exigir als propietaris la conservació i el manteniment dels seus habitatges; i en aquest sentit continuem rebent queixes pel retard de pagament per ajuts a rehabilitació, amb problemes que es deriven de deficiències constructives en habitatges de promoció pública, i per la manca d'execució d'obres ordenades pels ajuntaments.

Hi ha una manca de conservació d'edificis d'habitatges, perquè s'incompleixen les zones d'execució d'obres. I aquí ve aquell tripijoc entre la multa coercitiva, el no-compliment, i de vegades fa falta més agilització per part de l'Ajuntament o del poder corresponent, fins i tot en la tramitació de la multa coercitiva. Tenim un cas d'una senyora de noranta anys que li estan fent obres de rehabilitació, perquè al seu edifici hi ha una gran expectativa de venda d'oficines; ella té un contracte d'acord amb la LAU, plenament vigent, i té tot tipus d'estretors i condicionants per viure, i no s'ha executat per part dels propietaris, a través de les esquetes que dona la normativa, cap de les mesures que s'han dictat per part de l'Administració.

En segon lloc –i continuo sent telegràfic–, en aquest apartat els hem presentat tota una sèrie de qüestions que afecten el tema tributari, malgrat una diferència de competències quant a l'administració que ens toca supervisar. Hi han tres grans blocs, una consideració sobre un impost i dues taxes, el tema de l'IBI i la Corporació Metropolitana i el tema de la taxa de recollida de residus sòlids.

Jo els diria de forma global, però molt en concret, sobre aquesta darrera qüestió: hi ha escassa informació al contribuent; hi ha massa disparitat de criteris per part de les diverses administracions. Nosaltres ens hi hem adreçat, a les administracions, perquè ens donin informació, perquè ens donin informació sobre temes tant de caràcter econòmic, de la memòria econòmica, com temes socials... Amb caràcter general creiem que és necessària una regulació més precisa de les taxes locals, respectant completament l'autonomia local. Hi ha d'haver dades més concretes i hi ha d'haver una major coordinació entre les administracions, que tenen aspectes diferents de competència, en la qüestió concreta que pot ser objecte del gravamen, com és, en aquest cas, la recollida de residus sòlids.

Veig que amb aquest afany telegràfic, doncs, m'he saltat una petitíssima consideració que volia fer-los sobre un tema que correspon encara a l'apartat d'ordenació del territori, com és l'urbanisme, també tret any rere

any, encara que ara amb novetats fruit de l'aplicació de la darrera Llei d'urbanisme.

Aquí tenim una altra prova de voluntat de participació ciutadana: ens arriben queixes que demanen majors àmbits per ser escoltats, en el seu nivell –no demanen, òbviament, el que no els pertoca per llei–, a l'hora de l'aplicació de les normes urbanístiques. I també ens arriben queixes de propietaris que no poden exercir el dret d'edificar en les seves finques mentre l'Administració no compleixi les obligacions urbanístiques que li atribueix la Llei, especialment en temes de planejament, malgrat que hi han uns límits temporals.

I aquí voldria afegir una novetat: un problema que hem constatat de forma cada vegada més present és la pressió al medi natural amb les actuacions urbanístiques. Hi torna a haver una alerta de queixes de com hi ha una pressió, jo diria, sense embuts, especulativa i hi ha una afectació al medi natural. I és un tema que valdria la pena que els poders públics el tinguessin molt present.

Avantdarrer apartat: totes les qüestions que afecten els drets lingüístics. No m'hi estendré gaire, perquè vàrem fer –ho veuran vostès– una compareixença monogràfica el dia 3 de desembre: vam parlar d'administració perifèrica de l'Estat, de jutjats, de registres civils... Continuen palesant-se aquestes queixes: incompliments en la normativa vigent en matèria de normalització lingüística, en el tema de l'Agència judicial, en el tema de l'Agència estatal de l'Administració tributària, o el Tribunal Econòmic Administratiu i la Prefectura d'Inspecció de Telecomunicacions; evidentment, també en el camp de l'activitat socioeconòmica.

L'exemple que jo voldria que quedés recollit en aquest Informe, encara que ja en vàrem parlar, però que continua encara sense solucionar del tot, és el que arrenca amb l'actuació de jutges de pau d'Arbúcies i d'Anglès a partir del que els diu la jutgessa de Santa Coloma de Farners, que va donar lloc a la nostra recomanació, que el secretari general de Política Lingüística va pressionar i hi va haver la provisió del Departament de Justícia i del protocol signat amb el Ministeri de Justícia a nivell de l'Estat, però cal acabar amb aquest tema, i l'acabarem el dia que canviem una legislació que és preconstitucional.

També hem trobat impediments amb què es troben ciutadans per fer ús normal de la llengua catalana en altres àmbits, però hem de dir que tenim un 75 per cent de casos que es refereixen a la llengua catalana, un 20 per cent que es refereixen també a gent que demana que se'ls comuniquin notificacions d'ajuntaments en llengua castellana, i –novetat, i vostès entendran també per què, d'aquest any– un 5 per cent de casos que es refereixen a l'absurda polèmica sobre el valencià i el català com a dues llengües diferents, eh? Aquest Síndic té claríssim el que és la unitat de la llengua i la diversitat de les seves accepcions i les seves modalitats.

Un bon nombre d'aquestes actuacions, les hem presentat en el que va ser la nostra compareixença. Per tant, jo no m'hi estenc més.

I acabaria amb el darrer apartat –que introduiria després..., li cediria la paraula a la meva adjunta–, que és el tema de la immigració.

En aquest tema nosaltres intentem caminar pel terreny més positiu possible, malgrat les dificultats competencials, i he de dir que estic molt content del que m'han ensenyat la gent de cal Síndic, algunes assessores, sobre el que podem fer pràcticament per solucionar problemes reals, com són els problemes humans, de persones que estan pendents de la seva situació d'immigració.

Vàrem començar el 2004 amb l'anàlisi de deficiències en la gestió de les subdelegacions del Govern de Catalunya, especialment amb la manca de mitjans materials i personals. També —una qüestió que no és imputable a aquella administració— pel que significaven aquells mètodes, que ara s'han demostrat absurds, d'obligada personalització dels interessats en tots els moments, en tots els tràmits del tema. O aquells mètodes, completament absurds, de fer cites prèvies, que portaven que, una persona que ho demanava mes de gener, l'atenien el mes de novembre; imaginin-se vostès el que podia significar per a la seva situació personal.

Val a dir que quant a l'habilitació d'altres centres es va fer, i va donar bons resultats, quan es van obrir noves oficines per acollir les demandes. Es va paralitzar tota aquella metodologia de cites prèvies, a l'espera d'una nova regulació. I això ha donat lloc al que ha estat aquest procés de regulació extraordinària de l'any 2004.

Jo, sobre això, crec que val la pena que ens entretinguem, com a darrer apartat d'aquest bloc, en el que vàrem resoldre nosaltres sobre el reglament, el nou reglament, i per a això donaria la paraula a la senyora Laura Díez.

L'adjunta al Síndic de Greuges (Sra. Laura Díez Bueso)

Moltes gràcies, síndic. Bon dia a tots i a totes...

La presidenta

Perdó... Sóc jo que... (*Veus de fons.*) Sí. Bé, té la paraula la senyora Laura Díez.

L'adjunta al Síndic de Greuges

Doncs, moltes gràcies, presidenta; moltes gràcies, síndic. Deia bon dia a tots i a totes. Com el Síndic de Greuges de Catalunya va anunciar ja en aquest Parlament fa uns mesos i com s'ha insistit molt durant aquesta sessió que tenim avui, dins les línies principals de la institució el Síndic ha considerat molt convenient fer un seguiment molt especial i molt actiu d'aquells col·lectius que mereixen una especial atenció perquè estan desprotegits, moltes vegades, per part de l'Administració pública.

Per descomptat, el col·lectiu d'immigrants és un d'aquests col·lectius, i precisament per això durant l'any 2004, i com figura a l'Informe que avui es presenta, doncs, es mostra que el Síndic ha dut a terme una intensa tasca, una intensa activitat en aquest àmbit.

Com acaba de comentar el síndic, un àmbit important dintre de la immigració ha estat el seguiment per part de la institució de la tramitació dels procediments administratius en matèria d'estrangeria i, com també co-

mentava fa un moment el síndic, s'han detectat importants problemes en aquests procediments administratius que estan recollits puntualment a l'Informe de 2004.

Però també s'ha de tenir en compte que des de la institució el que es vol és abordar el fenomen de la immigració des d'un punt de vista més ampli, més genèric, des d'una perspectiva més general. Precisament per això s'estan intensificant molt les relacions i la feina que es fa des de la institució a través de la Càtedra d'Immigració, on col·laboren el bisbat de Girona i la Universitat de Girona també, i precisament per això, abundant en aquesta perspectiva més general de la immigració, el Síndic va considerar convenient, el desembre passat, elaborar un informe, un ampli informe que vostès tenen a la seva disposició, sobre el projecte, llavors projecte de reglament d'estrangeria.

L'informe es va fer el desembre, amb la voluntat que abans d'aprovar aquest reglament es tinguessin en compte alguns elements crítics que podien millorar-se abans de l'aprovació del reglament, com dic, i precisament per això, a part d'enviar aquest informe a totes les administracions implicades, es va enviar també al Defensor del Pueblo, que era qui tenia una competència més directa sobre aquest àmbit.

Aquest informe recull, recollia una sèrie de reflexions, de crítiques, i també una sèrie de propostes, amb l'afany col·laborador que esmentava el síndic en el dia d'avui, en relació amb aquest projecte de reglament d'estrangeria. Van ser molts els elements que es van valorar —alguns positivament, altres negativament—, però m'agradaria, ens agradaria centrar-nos avui en dos aspectes concrets: el primer —l'acaba de mencionar també el síndic—, el procés de normalització, conegut com «procés de regularització extraordinària», que ha tingut molta anomenada darrerament, i d'altra banda ens centràvem en un altre element que considerem, que el Síndic considera molt important, que són els permisos d'arrelament —que ja els ben asseguro que ara no se'n parla massa, però d'aquí a uns mesos en començarem a parlar, quan s'acabi aquest procés de normalització extraordinària.

Començant pel primer aspecte, el tema de la normalització extraordinària, el Síndic va exposar en aquest informe especial que es va fer el desembre que s'ha de valorar positivament que existeixin aquests procediments com a forma de fer surar, d'alguna manera, una sèrie d'immigrants que viuen i que treballen a Catalunya i a la resta del territori espanyol, i també es va valorar positivament que aquest procediment de normalització es concebés d'una forma molt àmplia; no hem d'oblidar, per exemple, que els immigrants amb una ordre d'expulsió pendent d'executar poden acollir-se a aquest procés de normalització.

Ara bé, la tasca del Síndic és també apuntar allò que es pot millorar, i en aquest sentit el Síndic, en aquest informe, explicitava que hi havien uns aspectes negatius que caldria millorar en el reglament d'estrangeria.

El primer, per exemple, és que en el procés de normalització no es permetés aportar un contracte autònom, és a dir, que totes les persones que tenen una activitat

per compte propi estan excloses totalment d'aquest procediment de normalització.

El segon element –que no s'ha mencionat massa, però jo crec que n'hem de deixar constància en aquest Parlament– és que s'han exclòs totalment l'Administració de la Generalitat, les administracions autonòmiques i les administracions locals en la tramitació d'aquest procediment de normalització; hauria estat molt oportú, des del punt de vista del Síndic, que es produís una descentralització –administrativa, almenys– en aquest procés de normalització.

I després, finalment, amb relació a aquest procés, el Síndic mencionava, feia una crítica a dos elements que la realitat ha demostrat que no estaven ben regulats: el primer és el curt termini que tenen els immigrants per poder presentar tota la documentació, especialment tenint en compte que es demanen els antecedents penals en origen –tres mesos és clarament insuficient, ja es va dir en el seu moment–, i el segon, si se'm permet, el famós tema de l'empadronament com a única via per demostrar l'estada en el territori. El Síndic en aquest punt explicava ja que podien o s'havien de poder presentar altres documents que demostrassin l'estada en el territori, especialment després de la darrera modificació de la Llei d'estrangeria, on es permet a la policia l'accés a aquest padró.

L'evidència que aquestes crítiques eren ajustades és la modificació, com saben, o la flexibilització que ha fet el Govern estatal en el darrer punt que els acabo de mencionar.

El segon element que recollia aquest informe que va elaborar el Síndic el desembre es centrava, com els deia fa un moment, en els permisos d'arrelament; és a dir, aquells permisos que permetran que d'una forma progressiva els immigrants que treballen i que estan arrelats a Catalunya i a la resta del territori espanyol accedixin a la regularitat.

Malgrat que aquest tema no ha tingut tanta premsa, no ha estat tan destacat pels mitjans de comunicació, la regulació d'aquests permisos d'arrelament és molt important, com ja es va destacar en aquest informe i com es deixa també constància en l'Informe que avui els presentem. El procés de normalització, de regularització extraordinària, és un element molt interessant per poder, com deia fa un moment, fer surar certs immigrants que es troben en un moment determinat sense permisos, però és necessari que el sistema reculli una sèrie de vàlvules d'escapament permanents, ordinàries, perquè persones que viuen i que treballen a Catalunya, que tenen voluntat d'establir-s'hi i d'integrar-s'hi, puguin accedir al sistema regularment.

En aquest punt el Síndic va ser molt crític, en aquest informe que es va presentar el desembre, i ja es reitera en l'Informe de 2004, perquè la regulació del permís d'arrelament va ser una regulació, ha estat una regulació molt restrictiva, dràsticament restrictiva, que de fet l'única cosa que fa és reproduir el que ja existia en el previ reglament d'estrangeria. Des del Síndic es considera que a mitjà termini això pot provocar que moltes persones que viuen a Catalunya no compleixin els durs

requisits que estableixen aquests permisos d'arrelament i no puguin accedir a la regularitat.

En benefici de la brevetat i perquè se m'han donat uns minuts per exposar les qüestions que el síndic considerava més convenients, si els sembla, si li sembla al síndic, ho deixem per aquí i, per descomptat, estic a la seva disposició per si volen alguna ampliació d'aquesta matèria.

Moltes gràcies.

La presidenta

Correspon ara la intervenció dels grups. Pel Grup de Convergència i Unió, hi haurà dues intervencions. Comença el senyor Agustí López.

El Sr. López i Pla

Molt bé; la diputada Irene Rigau farà immigració i normalització lingüística. Gràcies, senyora presidenta. Intentaré ser esquemàtic i breu.

Respecte a la qüestió de l'habitatge hi ha un aspecte clar: no acabem de resoldre aquest principi constitucional que tota família, tota persona té dret a un habitatge digne. Les queixes palesen aquesta situació del mercat lliure, de dificultat d'accedir-hi, tota una sèrie de col·lectius amb dificultats, però que cada vegada aquests col·lectius són més amplis a la nostra societat, i, alhora, un parc d'habitatge protegit insuficient. Tot això castiga aquests col·lectius, i castiga molt concretament la gent gran, que veu, diguem-ne, una disminució del seu poder adquisitiu.

M'agradaria fer una referència a una queixa que es va produir a Tàrraga, en què hi ha una sèrie d'habitatges protegits buits, cosa que també està passant en aquests moments a la ciutat de Tremp, al Pallars Jussà. Jo crec que això s'hauria de, ràpidament, resoldre, perquè no vol dir que en aquestes ciutats no hi hagi gent que demana els habitatges, i en tot cas hi deu haver, doncs, una falta de previsió o potser algun mecanisme que no funciona prou bé.

El Síndic, al seu Informe, marca la modificació de la Llei d'urbanisme de Catalunya com una esperança. De fet, la Llei 2/2002 és, diguem-ne, modificada el 9 de desembre de 2004 i incorpora unes reserves de sòl per a diferents tipus d'habitatge protegit importants. En tot cas, el nostre Grup ja va alertar el dia que es va treballar la Llei al plenari –i ho faig una altra vegada ara–, tot i que hi hagi reserva de sòl per fer habitatge protegit, si no s'incentiven la promoció privada o els sindicats per construir, el sòl pot quedar allí congelat. És cert que la Llei preveu la possibilitat de fer una expropiació, però difícilment els ajuntaments o l'Incasol o la Direcció General de Política Territorial podrà, diguem-ne, expropiar tant sòl que pot quedar congelat si no s'incentiven sindicats i iniciativa privada. Penso que això és una qüestió que podem anar seguint, perquè podria ser un punt feble de la Llei.

Bé, quant a habitatge hi ha un segon bloc, que és la degradació dels edificis antics, dels habitatges antics. Hi ha una sèrie de patologies que són, unes, perilloses per al públic, per al vianant, que són les façanes, i altres interiors, que queden els habitatges, diguem-ne, també

en situacions insalubres. La Llei d'habitatge última incorpora una sèrie d'obligacions, i veig que el Síndic, al seu Informe, entra una altra vegada amb els ajuntaments i, fins i tot, a executar les obres en el cas que els privats no puguin –o no ho facin– tirar-ho endavant. Tot això també té, diguem-ne, dificultats bàsicament per als municipis petits, tot i que pot ser una solució.

Quant a urbanisme, tenia bàsicament la qüestió de la participació, que n'han parlat sobrerament, i no em repetiré. Però sí que és veritat que el Síndic..., al seu Informe també hi ha un punt que fa referència, també, amb esperança, a aquesta llei d'urbanisme, a la llei de barris, a la llei del paisatge i a altres lleis que en aquests moments s'estan plantejant.

Bé, el nostre Grup insta des d'aquí el Síndic que sigui vigilant amb aquest cost normatiu perquè no fem una cosa: que planifiquem i invertim a les grans ciutats de Catalunya, i planifiquem i no invertim a les zones rurals i als pobles petits i a les zones més deshabitades de Catalunya. Aquesta és una qüestió que ens preocupa especialment; o sigui, la llei de barris està molt adreçada als barris importants de les grans ciutats de Catalunya, i en canvi, el món rural, estem supraplanificant-lo: el Pla territorial de l'Alt Pirineu o d'altres regions de Catalunya, el Pla del paisatge, la Xarxa Natura 2000..., fins i tot, de vegades, planificant sense relació les conselleries que ho fan. Per tant, aquí m'agradaria alertar d'aquesta possibilitat: que, el món rural, el planifiquem, però que no hi invertim, i que a les grans ciutats invertim i planifiquem.

Quant a gestió urbanística i al cas paradigmàtic de les grans urbanitzacions dels anys setanta, que han portat una gran tensió entre veïns, empresaris..., bé, promotors i ajuntaments, és un problema que s'està resolent entre tots, i fins i tot amb ajuts de l'Administració, però crec que hem heretat aquesta situació, i serà llarga, i difícil resoldre-ho; fins i tot en pobles de Girona, doncs, hi han hagut manifestacions fortes, en pobles que normalment no són conflictius, als carrers i a les places.

Quant a la disciplina urbanística, una altra vegada el Síndic torna a tocar a la porta dels ajuntaments, dient que els expedients de disciplina urbanística són, diguem-ne, tímids, que de vegades s'actua quan l'obra està acabada i que en aquest sentit, doncs, s'entra en una situació d'un cert vici de tramitacions urbanístiques. Entenc que això és possible, i el que caldria, potser, és una col·laboració d'administracions superiors amb els ajuntaments.

Passaria amb l'esquema a l'apartat de medi ambient, i aquí destacaríem que continuen i fins i tot s'incrementen les queixes del tema dels sorolls. Sembla que la Llei d'habitatge també incorpora una normativa quant a requisits d'aïllament tèrmic, tèrmic i acústic, i fins i tot de vibracions per poder, diguem-ne, millorar l'habitatge. El problema és qui fa el seguiment d'aquestes construccions. Tal vegada els arquitectes, els tècnics municipals poden fer una part del seguiment, però la Direcció General d'Habitatge..., caldria que la cèdula d'habitabilitat fos alguna cosa més que un document, diguem-ne, de despatx, sinó que suposés una visita molt acurada a l'obra, i així hi hauria una col·laboració entre la

Generalitat i els ajuntaments. *(Pausa. Veus de fons.)*
Molt bé; gràcies.

Per tant, el soroll, ja el donaria per treballat, i vaig molt ràpidament al capítol de les pudors, de les pudors i les ferums –que m'ha agradat el títol del capítol.

Aquí torno a alertar sobre determinat desequilibri món rural - món urbà. O sigui, si ens deixem portar per totes les queixes dels ciutadans per totes les pudors i ferums, podem arribar a situacions ridícules i grotesques, com és ara, doncs, un seguit d'usos comuns agrícoles, com és la femada de prats i trossos que es produeix a més zones de Catalunya que no pas a menys, o bé cremes controlades de matolls que són necessaris per a una gestió correcta del món agrícola, o bé els boïcs dels horts quan a la primavera s'han de cremar totes les males herbes. I, per tant, ens podem trobar que ho regulen tant tot i fem un país tan sanítos i tan net, que entrem a posar pals a les rodes en determinades activitats.

Acabaria per donar espai de temps a la meva companya, la diputada Irene.

La presidenta

La senyora Irene Rigau... Teòricament li queda un minut i mig.

La Sra. Rigau i Oliver

Moltes gràcies, senyora presidenta. Estic segura de tenir la seva benevolència, però tot i això procuraré no abusar-ne, eh?

Amb relació als drets lingüístics, i abans d'entrar breument en aquest punt, jo volia demanar al síndic que no renunciï a la funció de corcò; abans ens ho ha dit d'una altra manera, que no volia ser..., però jo crec que està bé que... I no li ho dic només com a diputada, sinó que crec que aquesta funció de corcò, per l'experiència de què dispo, li puc garantir que és un estímul per a la bona gestió a la mateixa Administració. Per tant, no hi renunciï, a fer de corcò.

Dit això, davant de l'incompliment en l'àmbit institucional i en l'àmbit socioeconòmic, només demanar-li breument quines són les queixes reiterades que hi ha, quines són aquelles administracions en què reiteradament apareixen queixes.

Demanar-li també quina és l'evolució històrica pel que fa al nombre de queixes amb relació al català o el castellà. Vostès, que tenen la sèrie històrica, consideren que augmenten o disminueixen, les queixes lingüístiques? Perquè, depèn de com, podríem valorar si puja o baixa la sensibilitat, o hi ha una certa, ja, baixa de queixa per donar-ho per impossible, no?

En aquest sentit, penso que és bo que el Síndic en faci publicitat, perquè aquestes queixes fan pedagogia i ajuden al compliment del deure i al reclam del respecte dels nostres drets lingüístics.

També en aquest apartat, breument, fer esment que, quan parlen de les queixes dels immigrants, hem vist que citen català, castellà i una només en anglès. Per tant, aquestes queixes de la regularització de pakistane-

sos i persones que no dominen el català... –he dit pakistanesos, però podríem dir xinesos, podríem dir gambians, etcètera–, què passa? Signen traduccions? Són les seves pròpies llengües? Com es resol aquest tema?

I passo d'entrada al capítol de la immigració, que en aquest sentit valorem positivament totes les propostes que vostès han fet i que, com molt bé ens ha explicat, pel que fa a la reforma del reglament d'estrangeria, algunes innovacions i modificacions se'ns han comunicat també a través del Govern central darrerament. Per tant, no m'hi aturaré.

Del que sí que voldria fer un breu esment és de la situació que s'ha fet també que a la ciutat de Barcelona és allà on hi havia hagut més queixes del tema de la cita prèvia i tot això. Certament, pot ser que el nombre de queixes més grans a les ciutats més grans sigui un signe de maduresa, com abans es comentava, però a vegades, amb relació a la situació dels més febles a la gran ciutat, un també té el temor que no passin més desapercibuts per l'anonimat o per la distància, eh? Crec que és un element a valorar.

Però el que sí que del seu Informe voldríem fer esment és quan parlen de la necessitat de tenir una consideració alternativa, i no acumulativa, al període de regularitat. Jo crec que aquest és el gran punt, que, a través d'aquestes regularitzacions successives, la recerca d'un procés no acumulatiu de període de regularitat, sinó una alternativa a la regularització, s'està imposant. I en aquest sentit penso que són, les seves apreciacions, molt interessants.

Ara bé, curiosament, aquest apartat fa referència a allò en què no som competents com a país, des de Catalunya. I per això els voldria preguntar: tenint en compte que Catalunya va ser l'única comunitat autònoma que va desenvolupar el decret d'integració dels immigrants, de la llei primera i després de la 4/2000, a què atribueixen que no hi hagin queixes en l'aplicació dels drets reconeguts en aquest decret? És que totes les administracions –i potser ho hem de celebrar– són molt curiosos en l'atenció a la prestació i serveis a aquests col·lectius?, o és que no hi ha informació? Perquè, pel que fa als drets d'integració, els tenen reconeguts. I, per tant, és un element en què m'agradaria poder conèixer quina és la seva opinió respecte a això. Però tots sabem l'esforç que estan fent totes les administracions i, per tant, potser és un bon senyal.

Però també els voldria demanar si en les queixes que reben en altres àmbits, bàsicament en serveis socials, troben referències a la immigració. L'experiència a l'Administració demostra que moltes queixes o un percentatge preocupant fan referència a la immigració com a causa de no rebre l'ajut. Jo voldria saber si aquesta, diguem-ne, «culpabilització» –entre cometes– també arriba en les queixes del Síndic.

I darrerament –també per acabar; gràcies per aquest temps que se m'ha concedit– vam conèixer per la premsa –i vostè mateix ho va anunciar, senyor síndic, en un acte aquí– que farien una visita a la Verneda. Si és que ha estat el 2005, ara la memòria no m'és una bona aliada, eh? Retiro la pregunta, si és del 2005, però si encara era a finals del 2004 li voldria demanar quin

va ser el resultat, perquè en els informes anteriors vèiem com el tema de Sant Andreu, com el tema dels tancaments del Pi, com altres tancaments..., vèiem una actuació del síndic i de les administracions catalanes, i darrerament els tancaments i tot el tema de la immigració irregular vèiem que ha passat a ser purament un tema de la Delegació del Govern i absència de declaracions i iniciatives de l'Administració local, Ajuntament de Barcelona o Cornellà, etcètera, quan en etapes anterior hi havia una actuació més interinstitucional.

I, per acabar, si en aquesta trobada, li voldríem demanar, que té prevista amb síndics europeus per acabar de celebrar el vintè aniversari del síndic té previst tractar el tema de la immigració, quines són les queixes i com ho aborda el síndic en els altres països.

Gràcies, senyora presidenta; gràcies, senyor síndic, per la seva atenció.

La presidenta

La senyora Anna del Frago té la paraula.

La Sra. del Frago Bares

Gràcies; jo seré molt breu. Començaré fent referència a una qüestió d'urbanisme de què ha fet esment el síndic, i és quan parlava de la preocupació que tornava a sortir, preocupació de ciutadans per agressions al medi natural i al paisatge, i ha dit, bé, diguem-ne, d'alguna manera, que pot tornar a haver-hi una especulació greu en aquest tema. Jo primer faria una pregunta: si hi hauria alguna manera de concretar una mica més aquest tema especulatiu. I en segon lloc sí que diria que, durant l'any 2004, s'han dut diferents accions vinculades a algunes de les observacions recollides per la sindicatura, que es concreten en el paisatge litoral i en el mal ús d'aquest espai públic. I en aquest sentit des del Departament de Política Territorial s'han dut a terme diverses mesures de protecció. L'aprovació del Pla director del litoral, que delimita de manera concreta quins són els espais que queden protegits, o l'aprovació dels objectius i criteris del Pla director costaner per a sòl urbanitzable, delimitació..., i l'inici de consultes als ajuntaments, en són dos exemples. I a començaments de 2005 s'ha lliurat al Parlament l'Avantprojecte de la llei del paisatge. Únicament fer esment d'aquests temes.

En segon lloc, respecte a l'àmbit d'habitatge, donem suport a tota l'anàlisi i la reflexió que planteja el Síndic i estem segurs que, tal com diu l'Informe, que també ho reflecteix, les noves mesures i els nous plans del Govern respecte a això palliaran i modificaran d'una forma positiva tota la problemàtica respecte a l'habitatge.

Sí que voldria aturar-me una mica més dins de l'àmbit de tributació, en la temàtica de l'impost de successions, que curiosament..., és que dóna més temps; vull dir que l'Informe té un pes important i no dóna més temps per poder dir, no?... per poder parlar. D'alguna manera, ens ha sobtat, al meu Grup, potser perquè o no ho hem acabat d'entendre bé –que pot ser, molt clarament, que no hàgim entès bé tota la reflexió de la sindicatura– o, bé, si no, no hi estaríem plenament d'acord i no seria ara el moment de parlar-ne, sinó més endavant o en

alguna sessió específica, sobre les reflexions de l'Informe del Síndic sobre l'impost de successions.

Nosaltres pensem que el Govern ha presentat un projecte de llei que millora l'equitat i la progressivitat de l'impost i que redueix la càrrega impositiva, eximint-ne la major part dels contribuents, però no estariem d'acord amb la supressió total de l'impost. Aquesta és una posició defensada per altres grups i en altres països, i sí que voldria fer quatre mencions informatives molt tècniques.

En primer lloc, que l'impost sobre successions i donacions és un tribut directe, l'origen del qual s'ha de situar en segles molt antics. En segon lloc, que és un impost implantat de forma generalitzada en tots els països occidentals; únicament, l'única excepció que tenim a Europa, la trobem a Itàlia, on es va suprimir l'any 2001, en la part que afecta les transmissions per causa de mort, i quant a les donacions s'ha eliminat l'impost quan s'efectuen a favor del cònjuge, ascendents, descendents i col·laterals fins al quart grau. També hauríem de considerar que l'eventual supressió de la tributació de les donacions comportaria inevitablement la desaparició de les transmissions oneroses, atès que davant la disjuntiva de pagar l'impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats, que recau sobre les compravendes, o no pagar, optant per la transmissió lucrativa o donació, l'opció del contribuent sembla evident. En quart lloc, és un impost complementari de l'IRPF, que grava específicament els increments patrimonials que obtenen de forma gratuïta el causahavent en les herències o el donatari en les donacions.

Bé, també parlariem del concepte de valor real, i l'Informe s'estendria molt més enllà. En tot cas, jo sí que faria un prec, no una pregunta, però un prec al síndic de tenir l'ocasió de poder parlar específicament d'aquest impost, sigui en el marc d'una propera comissió de la sindicatura de greuges o sigui en una entrevista, perquè no ens acabava de quedar clar o no acabàvem d'entendre ben bé el posicionament de la Sindicatura.

I, en quart lloc, sí que voldria fer esment de tot el tema d'immigració que tan àmpliament i gràficament i amb tant rigor ens ha exposat l'adjunta, la senyora Laura Díez.

Jo, en primer lloc, fer una mica de repàs respecte a la gestió administrativa durant l'any 2004. És cert que van haver-hi molts problemes; és cert que els períodes d'espera eren desproporcionats a les oficines; és cert que en molts moments la informació fins i tot no era la correcta, no va ser la correcta. Hi ha un procés de normalització en marxa i hi ha un nou model de gestió que intentarà resoldre i que vol resoldre tots aquests problemes de procediment quant a la gestió, en tota la primera part.

Respecte a la segona part de recomanacions del Síndic, estem plenament d'acord en molts punts. Jo voldria recordar que és cert que el mes d'abril de 2004 hi havien molts expedients col·lapsats per la mala gestió que s'havia dut a terme, però el mes de juliol es va posar en marxa la descentralització de la recepció de renovacions, es van aconseguir en un mes més de seixanta mil expedients presentats i es va normalitzar la situació. D'aquests seixanta mil expedients, el 94 per cent s'han

resolt positivament sense esgotar el silenci administratiu, i el 6 per cent restant, negativament, perquè no complien els requisits per poder-los renovar.

És cert que s'ha d'incrementar la plantilla, que els mitjans no eren els adequats i que les mateixes estructures físiques, humanes, que la Delegació de Govern, en aquest cas, tenia no eren les adequades, a part del procediment. Per tant, és quan s'encomana la gestió del Pla de xoc, amb el qual es pot donar sortida a tota aquesta situació. Hi coincidim, i això surt també reflectit plenament en l'Informe de la sindicatura.

De tota manera, nosaltres pensem que en totes les recomanacions i les reflexions que tan encertadament es feien en el seu dia i que ara, doncs bé, aquelles que no es van tenir en compte..., només cal que agafem els titulars dels informes i dels escrits dels diaris d'aquests dies, d'ahir i d'abans-d'ahir: «Els ajuntaments podran aplicar el criteri que vulguin per empadronar immigrants», «Els alcaldes fixaran les normes per empadronar sense papers», «La matrícula escolar servirà per regularitzar immigrants», «Los municipios decidirán cómo piden a los emigrantes que acrediten su residencia»... Bé, no cal dir com han estat d'importants i d'anar al nucli, en tot cas, d'aquest reglament, d'aquest nou reglament, totes les recomanacions que aquesta sindicatura va fer i que va transmetre, com és el canal preceptiu, al Defensor del Pueblo en el seu dia.

De tota manera, nosaltres pensem que estem davant d'un nou reglament d'estrangeria, amb mancances, com és evident, polèmic en algun cas, difícil, però valent, el qual es planteja en un moment donat afrontar una realitat des de terra ferma i no des de les patrulleres i els radars, sinó des de dintre, trepitjant el terra, i això sempre és molt més complicat.

Pensem també que en aquests moments, pel que respecta a tot Espanya, però pel que respecta a Catalunya i a Barcelona, s'estan tendint també canals i ponts amb interlocutors... –la paraula «coherent» no reflectiria el que vull explicar–, amb interlocutors organitzats d'alguna manera, no? S'ha creat un grup de seguiment, en el qual hi han representats des de les centrals sindicals, interlocutors socioeconòmics i diferents organitzacions d'immigrants en el tema.

Únicament dir que recolzem tota la reflexió feta i que entenem la crítica, però també volíem deixar constància que resulta un gran esforç, com també s'ha dit des d'altres grups, per a totes les administracions que directament hi estan implicades.

La presidenta

Gràcies. Té la paraula ara la... (*Veus de fons.*) Ah!, sí, d'acord. Doncs, pel Grup d'Esquerra Republicana intervindran dues persones; en primer lloc, la senyora Isabel Nonell.

La Sra. Nonell Torras

Moltes gràcies, senyora presidenta. Seré molt breu en els temes d'organització del territori, perquè ja s'han dit moltes coses aquí. Evidentment, des del nostre Grup estem perquè aquestes queixes sobre la contaminació

acústica disminueixin, perquè ja és un seguit que es porta durant bastants anys, i creiem que es poden fer moltes coses: des de l'aïllament, des d'una construcció amb un aïllament adequat, des de... Evidentment, estem en un lloc, en un país en què tot és molt atapeït i a vegades les coses són difícils, però crec que hem d'apel·lar també al sentí comú de les construccions, que cada vegada, vull dir, que hi hagi una fàbrica, doncs, es procuri no construir-hi a la vora, com moltes vegades s'ha fet, perquè a vegades s'ha tret la fàbrica d'un lloc, s'ha posat als afores, es tornen a construir pisos a la vora, la fàbrica torna a sobrar, i creiem que hi ha d'haver un cert sentí comú en això, i també en zones properes a autopistes o a aeroports, que evidentment tenen tendència a haver-hi problemàtiques fixes futures.

De cara a l'habitatge, creiem que, evidentment, falten habitatges socials, falten molts habitatges socials; estem per uns lloguers..., per l'habitatge de lloguer. La política d'habitatge del Govern ja té prevista la construcció de quaranta-dos mil habitatges protegits durant el mandat, i evidentment, doncs, això es tirarà endavant, perquè és totalment necessari.

De cara –molt ràpidament– a l'impost de successions, voldríem fer, doncs, des del Grup d'Esquerra..., que no és el mateix l'impost de successions d'unes certes persones que no pas altra gent de la societat, no? Vull dir, no és el mateix tenir deu propietats que tenir-ne una i que sigui en la que tu visquis, amb el qual hi hauria d'haver alguna relació perquè la persona que amb els seus estalvis ha tingut el seu habitatge no tingui la repercussió en el dret successori que tenen els altres.

De cara als drets lingüístics, ens repetim també en els drets dels ciutadans que queden vulnerats perquè no poden usar la seva llengua. L'any passat, el departament de consum, ara Agència Catalana de Consum, va fer el seu expedient a Correus, amb una sanció de trenta mil euros, perquè incomplia la normativa que estableix que s'ha d'utilitzar el català en els cartells d'informació. Hi ha hagut un petit pas endavant, hi ha hagut que almenys els cartells i la retolació sí que està en català. És un petit canvi; evidentment, falten els impresos i encara falten moltes coses. Evidentment, és una tasca que s'ha de portar a terme. Vull dir, no pot ser que el català retrocedeixi de cap manera, i hi hem d'estar-hi tots molt amatents.

Gràcies, senyora presidenta. Passo la paraula a l'Elisenda Albertí.

La presidenta

La senyora Elisenda Albertí...

La Sra. Albertí i Casas

Gràcies, senyora presidenta. Senyor síndic, senyores i senyors diputats, vull agrair-li molt sincerament l'esforç que està fent la seva oficina respecte al tema de la immigració. Com ja sabem, som la comunitat autònoma que assumeix el nombre i el percentatge més importants d'immigrants en situació d'irregularitat, i pel Govern de Catalunya aquesta situació és altament preocupant.

El seu Informe sobre immigració es basa principalment, i a causa del nombre creixent de queixes, en les actuacions dutes a terme en aplicació de la normativa d'estrangeria, i molt especialment en la gestió administrativa. Així, s'han analitzat algunes deficiències que presenta aquesta gestió davant el fenomen migratori, i molt concretament en la gestió de les subdelegacions del Govern a Catalunya. Els endarreriments, extraordinàriament exagerats en molts casos, i els problemes en el procediment de presentar sol·licituds, que són part del problema de la situació dels estrangers al nostre país, són una preocupació per al nostre Grup.

A partir del mes de juliol, i segons l'acord firmat el mes de juny entre la Delegació del Govern de Catalunya i la Secretaria per a la Immigració, es formalitzà un encàrrec de gestió en què les sol·licituds de renovació també es podien presentar en oficines de la Generalitat, i a partir del mes de setembre determinades sol·licituds es podien presentar a centres d'atenció i d'informació de l'INSS. Però, malgrat els efectes positius d'aquest acord, aquest encàrrec va quedar sense efecte uns mesos després i, com sap el síndic, i malauradament, i per posar-ne un exemple, la situació de les oficines de Barcelona ha tornat a empitjorar força.

Ens agradaria saber com valora el Síndic la receptivitat del Govern espanyol davant de les propostes i recomanacions que li va fer arribar a través del Defensor del Poble, en un moment en el qual encara era possible introduir canvis a l'articulat sobre el projecte de reglament de la Llei d'estrangeria.

I per acabar, encara que és un tema que no surt reflectit explícitament en l'Informe, sí que ens agradaria fer-hi una referència, ja que és un tema que ens segueix preocupant, i és l'accés dels immigrants a l'atenció sanitària. És cert que s'està millorant en l'eficàcia i en la millora de la qualitat de l'atenció sanitària a tota la població i s'ha garantit l'atenció sanitària als immigrants estrangers empadronats als nostres municipis, gràcies a les eines d'assessorament facilitades als ajuntaments que es troben davant del col·lectiu d'immigrants, no? Creiem que l'avaluació és positiva en aquest aspecte i, per tant, demanem al Síndic que segueixi treballant en aquest tema i que segueixi mantenint una especial atenció i un seguiment en com es va desenvolupant el tema dels empadronaments, ajuntaments, assistència sanitària, etcètera.

Moltes gràcies.

La presidenta

Bé, pel Grup Popular, té la paraula ara la senyora Eva García.

La Sra. García i Rodríguez

Moltes gràcies, presidenta. Moltes gràcies, senyor síndic, i moltes gràcies, senyora adjunta al Síndic, per les seves oportunes explicacions.

Jo, en principi, per començar, doncs, faré quatre pinzellades del tema de medi ambient, i sobretot començaré amb el tema de la protecció contra la contaminació acústica.

Nosaltres hem observat en l'Informe que moltes de les queixes, doncs, fan referència a l'existència de la norma bàsica d'edificació, anterior a la Llei del Parlament, i que ja exigia determinades característiques constructores. Cal recordar que aquesta cambra va rebutjar una proposició de llei del meu Grup Parlamentari que, per reforçar aquesta circumstància, pretenia plasmar aquesta obligatorietat i el seu control en la Llei 16/2002, de protecció contra la contaminació acústica. Veiem que aquest Informe posa de manifest que aquesta llei és ineficaç, per la manca de desenvolupament normatiu, com comentava abans el senyor síndic, que frena l'adaptació de les ordenances municipals a les prescripcions de la nova llei. Per cert, aquesta circumstància també va ser portada al Ple del passat –crec– 31 de març, mitjançant una interpellació del meu Grup Parlamentari, i la Moció subsegüent fou rebutjada pels grups que donen suport al Govern. Volia, doncs, que, d'aquest tema, també en quedés constància, no?

Respecte al tema de l'adequació de les activitats industrials a la normativa mediambiental, veiem, senyor síndic, en el contingut de les queixes dels ciutadans, que es posa de manifest la problemàtica suscitada en la llei de la intervenció integral de l'Administració ambiental, ja abordada almenys per aquest Parlament. Cal recordar, també que, fruit d'una proposició de llei del Partit Popular, sorgeix la llei 4/2004, i fruit d'una interpellació també del meu Grup el Govern acaba desenvolupant el programa d'adequació, encara que sigui amb uns quants mesos de retard. Tot i això, creiem que encara no hem vist el darrer episodi de les conseqüències d'aquesta llei, i caldrà salvar nous obstacles que gairebé amb tota seguretat es tornaran a presentar. Però això crec que ho veurem de forma clara en el proper Informe, corresponent a l'any 2005.

En el cas de la fiscalitat, en el tema de la fiscalitat dels residus sòlids urbans, després d'analitzar el conjunt de queixes tenim la sensació que, en aquest cas, el toc d'atenció és una mica repartit. Per una banda, aquest mateix Parlament, per legislar un cànon que repercuteix sobre els ajuntaments, però molt especialment els ajuntaments, per la manera com ho han repercutit sobre els ciutadans, i crec que per tres motius concrets: en primer lloc, la manca d'informació als ciutadans, com comentava, senyor síndic; en segon lloc, la disparitat de preus segons ajuntaments per l'aplicació de criteris diferents, i en tercer lloc, per l'absència, en gran nombre d'ajuntaments, d'una resposta –adequada o no, però en tot cas d'una resposta– davant de la petició de la justificació economicofinancera. En aquest sentit, també, doncs, recordar que aquest Grup Parlamentari va defensar una proposició no de llei, que fou rebutjada pels grups que donen suport al Govern, i que anava precisament en aquesta línia, no?, sobre la repercussió del nou cànon sobre els comerciants.

Amb referència al tema de l'habitatge, i segons el contingut de les queixes, es fa palès que el mercat lliure d'habitatges continua sent inabastable per a moltes persones amb un nivell de rendes baixes i mitjanes. Nosaltres volíem constatar que eren insuficients les aportacions de l'Administració per a la rehabilitació d'habitatges, i sembla, doncs, que amb el nou Pla tampoc no és que s'hi esmercin gaires recursos.

Constatar també la manca d'habitatges tutelats per a gent gran, tant a la ciutat de Barcelona com a la resta de Catalunya, i som conscients que s'han de millorar els decrets –el Decret del 2001 sobre el procediment d'adjudicació d'habitatges públics–, ja que han de contemplar de manera més àmplia el concepte de culpabilitat i requisits per atendre les situacions d'urgència.

En el tema d'universitats, celebrar, doncs, la bona sintonia existent entre el Síndic de Greuges i els síndics de greuges universitaris –figura, per cert, creada amb un govern del Partit Popular. Però, malgrat això, creiem que cal avançar en la consolidació de defensors universitaris, i això, doncs, ha de passar per una dotació de més recursos, humans i tècnics, i per l'ampliació també d'horaris i donar-ne a conèixer l'activitat a tots els estudiants. El síndic de greuges de la Universitat de Barcelona, per exemple, només atén consultes els dimecres de deu a dues del migdia; és a dir, quatre hores a la setmana, no?, i llavors creiem que caldria fer una campanya entre els estudiants per donar a conèixer les funcions bàsiques d'aquests defensors universitaris, així com el lloc i horari d'atenció d'aquests.

Respecte al tema de la llengua, veiem que les queixes que s'han produït per part dels ciutadans sobre la impossibilitat de l'ús normal a l'Administració pública estatal del català –registres civils, jutjats, Agència Estatal de l'Administració Tributària–, així com la manca d'ús del castellà a les administracions públiques catalanes, que també s'hi fa referència en l'Informe, doncs, fan palès que la llibertat lingüística a Catalunya és el millor actiu que tenim a la nostra cultura i que el dret dels ciutadans a emprar una llengua o una altra ha de ser respectat també per les administracions, precisament com a aquest màxim reconeixement d'aquesta llibertat.

Hem notat, senyor síndic, però, a faltar en aquest document, en aquest Informe, una referència explícita –crec que avui tampoc no hi ha fet esment, si no vaig errada– a la manca de l'ús del castellà a l'Administració pública de Catalunya, que ha provocat en les darreres setmanes, com tot sabem, doncs, queixes de diversos col·lectius defensors del bilingüisme.

Per anar acabant i entrant ja en la matèria de l'apartat d'immigració, més enllà dels aspectes relatius a la gestió dels poders públics catalans amb relació als drets fonamentals dels ciutadans, des del Partit Popular de Catalunya tenim la responsabilitat de manifestar al senyor síndic que no estem d'acord amb alguns dels seus posicionaments públics amb relació als problemes que genera actualment la immigració il·legal a Catalunya.

Tenim la percepció que vostè, senyor síndic, ha fet afirmacions de manera reiterada, doncs, que vénen a defensar, d'alguna manera, la conveniència de legalitzar de forma massiva els immigrants il·legals. Vostè ha dit que cal aprofitar el procés de reforma reglamentària per facilitar al màxim l'accés a la regularitat dels estrangers que viuen i treballen a l'Estat espanyol. Vostè ha criticat també que no s'hagi permès la possibilitat de fixar altres mitjans de prova per demostrar la residència que no siguin l'empadronament, i avui veiem que, segons sembla –demà potser ho negarà, però segons sembla–, doncs, amb una cartilla de sanitat o qui saps si fins i tot amb el

rebut de l'aigua n'hi haurà prou per demostrar aquesta residència. Les últimes notícies que tenim –totes, evidentment, a través de la premsa– són que a dia d'avui, la patata calenta, sembla que la tenen els ajuntaments, la qual cosa, sincerament, ens sembla un gravíssim error.

Vostè ha fet aquestes declaracions davant de representants d'immigrants il·legals tancats en diferents esglésies i centres públics de Barcelona i de l'àrea metropolitana, amb els quals vostè ha reconegut que s'ha mantingut en contacte. Creiem, senyor síndic, i des del gran respecte que em mereix, que vostè està defensant uns criteris polítics determinats, que no són pas els de la majoria dels catalans. Crec que no té en compte que la immigració il·legal és avui en dia una de les màximes preocupacions dels catalans, i també de la resta d'espanyols. Crec que no ha plantejat de la mateixa manera o amb la mateixa intensitat que des de l'entrada de la nova regularització estan entrant per les nostres fronteres, cada dia, mil cinc-cents immigrants il·legals.

Nosaltres no podem admetre que vostè intenti, d'alguna manera, emparar les actuacions il·legals dels immigrants il·legals, i, per tant, el meu Grup Parlamentari no renunciarem a defensar el que creiem que és el que creu, precisament, la majoria de ciutadans d'aquest país. Creiem que vostè és i ha de ser el síndic de tots els catalans, i ens sembla, potser, que a vegades, amb els seus discursos i accions sobre la immigració il·legal, s'ha convertit en el síndic dels catalans que només defensen els papers per a tots. I li dic això, com ja li he dit fa un moment, des del gran respecte que em mereix.

Moltes gràcies.

(El vicepresident substitueix la presidenta en la direcció del debat.)

El vicepresident

A vostè, senyora diputada. Té la paraula la il·lustre diputada Dolors Comas d'Argemir.

La Sra. Comas d'Argemir i Cendra

Gràcies, senyor president. Bé, faré referència a uns quants aspectes.

En primer lloc, pel que fa referència a l'habitatge, és evident que hi ha una insuficiència d'habitatges de protecció pública, tant els que fan referència a nivell general com aquells habitatges específics per a la gent gran. I li demanaria, el que li volia era demanar una valoració sobre les modificacions de la Llei d'urbanisme i sobre si el Decret que regula el Pla al dret a l'habitatge, que impulsa habitatges protegits, i també la rehabilitació dels habitatges, pot tenir, doncs, incidència a corregir..., no sobre els preus del mercat lliure, que no crec que vagi per aquí, sinó a corregir aquesta insuficiència d'habitatges de protecció pública.

També li volia comentar o li volia demanar l'opinió sobre el tema dels fraus en el sobrepreu dels habitatges, en la mesura que, com vostè assenyala en l'Informe, es produeix de vegades, en les transmissions d'habitatges de protecció oficial, que es venen o es transmeten amb preus superiors, i això caldria regular-ho perquè, lògicament, és un frau. Però he sentit opinions, i opinions

d'alguna central sindical important –i per això li ho transmeto–, que la gent més modesta, que són els que haurien accedit a aquests habitatges, bé tindrien dret, d'alguna manera, a guanyar una mica de diners amb la mateixa transmissió dels habitatges. Dit d'una altra manera: fer una mica d'activitat especulativa a partir del propi habitatge. No hi participo, en aquesta opinió, però hi ha tota una lògica darrere dels mateixos ciutadans que fan aquests comportaments.

També li volia demanar el tema de la participació ciutadana en les decisions que afecten la planificació i execució urbanístiques, perquè resulta que justament, si hi ha procediment normatiu regulat de participació, és justament en temes urbanístics, en els procediments d'elaboració i aprovació dels plans urbanístics, almenys. I, per tant, jo crec, nosaltres, el nostre Grup pensa que..., no tenim clar que puguin resoldre's les disfuncions que hi ha en aquest terreny únicament a través de la insistència en textos normatius, sinó que hi hauria d'haver també un esforç de difusió dels principis ja reconeguts en la Llei existent i donar eines a les persones que de forma sensata volen fer-se sentir en el territori i que es veuen superades per decisions preses des de dalt –per dir-ho així–, amb total distància dels interessos comuns. I en aquest sentit entenem que la tasca del Síndic és essencial, potser perquè hi arriben aquelles persones que són més vulnerables a decisions preses en alguns ajuntaments, i per tant, doncs, com a institució, és especialment receptiva justament a aquestes persones i pot fer de pont amb les administracions corresponents a través de tasques de mediació.

Volia fer referència també a una qüestió que jo crec que mereix una especial referència, que és la de les urbanitzacions irregulars que van proliferar durant tota una sèrie d'anys, que és un tema no resolt –s'haguera hagut de resoldre, al meu entendre, en el moment de constitució dels nous ajuntaments, per fer-hi una regularització–, i cada vegada és més injustificable la passivitat davant de les situacions d'aquestes urbanitzacions. Nosaltres creiem que caldria abordar-ho amb una resposta excepcional, amb una llei singular –per dir-ho així– que pogués donar resposta a la problemàtica que generen aquestes urbanitzacions, però deixant ben clar que l'eventual regularització d'urbanitzacions ha de circumscriure's a casos puntuals i concrets. I, més enllà de l'esforç legislatiu per normalitzar, diguéssim, aquesta situació, pensem que també cal fer un esforç de gestió. I tal vegada –i li'n demano l'opinió–, potser una bona fórmula podria ser similar al que s'ha fet amb relació a la Llei de barris, és a dir, poder fer actuacions específiques, amb recursos específics, per donar solució a dèficits greus que tenen aquestes urbanitzacions.

Per altra banda, hi ha alguns temes de medi ambient que s'han tocat... Com que ningú ha tocat el tema de la protecció dels animals, doncs, miri, jo ara ho abordo per aquí –això de les pudors ja s'ha tocat, això dels sorolls també... En tot cas, indica tot plegat, doncs, elements de sensibilització dels ciutadans i de noves exigències que cal anar cobrint, però també aquesta nova sensibilització ve amb el tema de la protecció dels animals i potser el fet que aquí la legislació va per darrere, també, de les expectatives de la gent. I em refereixo també a algunes qüestions relacionades, doncs, no només amb les molèsties

causades pels animals, sinó també amb la pràctica dels bous capllaçats i embolats, que és un debat molt important a fer i que no voldria, en tot cas, doncs, que amb quatre paraules estigués liquidat.

I dues qüestions més. Amb relació als drets lingüístics, nosaltres entenem que..., valorem l'esforç del síndic –i a més ja ens ho va expressar en una altra comissió– en tot el que fa referència a poder impulsar aquests drets lingüístics i que l'Administració estatal present a Catalunya també incorpori els drets lingüístics dels catalans. I en aquest sentit la valoració del nostre Grup no coincideix amb la que ha fet el Partit Popular, perquè precisament estan mancats..., és a dir, les persones que volen utilitzar el català com a llengua normal en l'Administració estatal present a Catalunya encara estan molt lluny de poder-ho aconseguir. Esperem que cada vegada sigui menys lluny.

I, pel que fa referència a les qüestions de la immigració, valorem positivament l'Informe que vostès van fer i que ens ha presentat la senyora Laura Díez tant amb relació al nou procés de regularització com als permisos d'arrelament. Nosaltres pensem que en aquest tema sempre s'ha anat per darrere dels fets. És a dir, hi ha una situació real de persones que viuen i treballen en el nostre país i uns processos normatius, des del punt de vista de com poden deixar de ser il·legals o no ser legals i, per tant, tenir una situació legalitzada, que va darrere del que són les situacions reals. Si no hi hagués aquesta disfunció, no hi hauria tants i tants milers de persones que es troben en situació d'il·legalitat i que avui, aconseguint-se a la nova normativa, sortosament, molts d'ells podran regularitzar la seva situació.

Per tant, jo el que li demano, en tot cas –que nosaltres valorem, doncs, que s'hagi fet aquest procés de regularització, perquè havia de situar-se..., la situació s'havia d'acostar millor a la situació real–, és si serà suficient o no, en tot cas, per poder fer front..., hi torno a insistir, d'una manera realista; no li estic demanant que es pronunciï ideològicament, sinó que, des del punt de vista de fer front a les necessitats del país i als drets de les persones que viuen i treballen en el nostre país, si aquest nou procés de regularització dóna sortida o no..., i si caldria avançar més en una normativa que no fos excepcional, eh?, que fossin instruments, podríem dir, que des del punt de vista no excepcional, sinó des del punt de vista de la normalitat, poguessin fer front a les situacions de la immigració, precisament perquè no siguin un problema i no ho siguin per a la mateixa gent que és víctima d'estar en situació il·legal.

Gràcies; res més.

El vicepresident

Gràcies a vostè.

Per tant, fem novament una pausa –si us sembla bé, deu minuts–, i mirariem de començar puntualment a tres quarts.

Se suspèn la sessió.

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

El vicepresident

Es reprèn la sessió.

Té la paraula el síndic de greuges.

El síndic de greuges

Els prometo que seré curt; amb una hora i mitja acabaré, o sigui que... (*Rialles.*)

A veure... (*Per raons tècniques, no ha quedat enregistrada part de la intervenció de l'orador.*)...més atenció tots plegats –possiblement serà també fruit d'aquesta mecànica una mica massa condensada– a un tema que de segur que hauré de prendre mesures molt importants en un futur immediat, que és tot el tema del dret al descans, que va lligat amb la contaminació acústica. Jo hi he afegit el de la contaminació olfactiva o «olfactòria», com se n'hagi de dir, conscient del que deia el senyor Agustí López, i a més amb totes les possibilitats, fins i tot, que s'arribin a enfemar els camps que calgui enfemar perquè, si no, és que no menjarem, al final, o ja no sabrem el que mengem.

Els animals també és un tema que surt cada any, però jo voldria cridar l'atenció que és un tema en què caldria més clarificació per part del legislador i del poder executiu, especialment en qüestions molt típiques i singulars de Catalunya, com el tema dels bous, perquè fem unes normatives que poden arribar a portar-nos, quasi, quasi –i no faig cap broma–, al psiquiatre, eh?, o que hauré de portar els animals al psiquiatre; és a dir, em sembla que estem entrant en un terreny bastant relliscós, no? Però valdria la pena que sí que ens aturéssim, per veure els desfasaments aquests entre normativa i realitat.

Nosaltres sí que assenyalem en l'Informe que hi han expectatives sobre les normatives urbanístiques, que poden ser –diem que ho poden ser; veurem en propers informes si ho són o no– instruments de combat del problema de l'habitatge. I és en aquest sentit que se'ns ha preguntat sobre el cas de Tàrraga, que va saltar als mitjans de comunicació. Nosaltres immediatament vam demanar un informe al Govern; vam rebre un informe d'Adigsa. Vam demanar un informe complementari a Benestar i Família i a Medi Ambient i Habitatge; estem pendent d'aquest informe, però li puc anunciar, senyor diputat, que molt probablement obrirem una actuació d'ofici, no només per Tàrraga, sinó per tot Catalunya, sobre aquest tema dels habitatges protegits buits. I estic d'acord amb vostè que hauríem de veure que la cèdula d'habitabilitat no fos un pur tràmit administratiu burocràtic, perquè també és una part del problema, no?

Celebrariem que hi hagués més instruments legals i, sobretot, financers per als petits ajuntaments per combatre tot el que és la disciplina urbanística. És a dir, aquí tenim un buit o una desproporció, però el Síndic està molt interessant en tot el que és aquest desequilibri entre grans ajuntaments, petits ajuntaments i, com vostè ho ha plantejat, entre món metropolità i món..., no diria només «rural», perquè també comença en segones i terceres corones. Però, si vol parlar de món rural, nosaltres, per exemple, hem estat convidats a participar al Congrés del

Món Rural i, a banda d'això, volem que sigui una línia clara i gruixuda d'actuació per part nostra.

Que hi hagin queixes sobre la pressió urbanística..., jo crec que les que vénen ara són prova de qualitat democràtica. No són queixes, com fa uns anys, de manca de voluntat de combatre l'especulació, sinó que és al contrari. I estic d'acord amb la senyora Frago que ara hi han unes noves normatives, moltes d'elles encara per desenvolupar i aplicar, que també, igual que en el cas de l'urbanisme, haurem d'estar molt amatents, amb una esperança en positiu, sobre la seva utilitat.

Per últim, sobre el tema de l'urbanisme, nosaltres creiem que calen previsions específiques, com assenyalava la senyora Dolors Comas, sobre el tema de les urbanitzacions irregulars –és un tema pendent i que s'arrossega de fa molt de temps–, i que es podria, en definitiva, tornant a la sessió anterior, obrir més canals de participació en el tema de l'urbanisme. I convidem les administracions, i especialment els ajuntaments, a oferir aquesta participació; no només estar a l'aguait a veure què és el que es preveu, sinó a obrir-la.

Recullo amb molta estimació el que em deia la senyora Rigau que siguem com a corcons, encara que a mi la paraula, el terme, no m'agrada. Seguirem intentant vetllar a fons pels drets de tothom a Catalunya sobre l'ús lingüístic. Nosaltres tenim queixes especialment –ho començarem demà a precisar– d'administració perifèrica, especialment en temes tributaris. El tema de la justícia continua sent un tema recurrent; el percentatge de procediments judicials en català continua sent molt baix. Reconeixem esforços per part de les administracions en aquest sentit, encara que som lluny del que hauria de ser una situació normalitzada, no? Disminueixen les queixes sobre normalització lingüística –cadascú fa la seva interpretació sobre el que això significa. I nosaltres no hem deixat d'assenyalar que sí que tenim algunes queixes sobre el tema del castellà, però la gran majoria són de gent de fora de Catalunya que rep una notificació, bàsicament de multes de trànsit, i la rep en català i demana poder-la rebre en castellà, no?

Nosaltres no coneixem queixes de normalització lingüística provinents de la immigració, per dos motius. Primer, perquè la gent de la immigració no ens coneix; segurament és l'àmbit on menys es coneix el Síndic de Greuges, no? I en segon lloc perquè, quan tenim gent del món de la immigració que ve al Síndic de Greuges, som nosaltres mateixos els que fem d'oficina de normalització lingüística, perquè traduïm els seus plantejaments al català o al castellà.

Estic totalment d'acord amb el que s'ha dit sobre els defensors universitaris. Hi ha una esplèndida col·laboració, que es va consolidar amb l'Anton Cañellas, de tots, però, ja que s'ha citat, permetin-me que citi jo també el defensor de la Universitat de Barcelona, perquè, entre altres coses, ha estat el meu mestre acadèmic els darrers anys, o el meu cap de departament, fins que el meu càrrec m'ha obligat a deixar per complet el meu lligam amb la Universitat, no? És un camp que jo crec que val la pena pensar que està pràcticament universalitzat i que és molt efectiu i que cal enfortir-lo.

Sobre el tema tributari, nosaltres hem fet una reflexió sobre l'impost de successions –hem fet una reflexió. I hem fet una reflexió abans de conèixer l'avantprojecte del Govern, perquè aquest és l'Informe del 2004. I hem fet una reflexió sobre com estava aleshores el tema –és un impost antiquíssim–, lloant fins i tot quan funciona com a mecanisme redistributiu, però a l'aguait de quin en seria la regulació, i ara aquesta relació s'hauria de connectar amb aquesta regulació que està, que jo sàpiga, publicada ja en el *Butlletí* del Parlament com a projecte de llei. I, evidentment, senyora Frago, ja podem concertar l'entrevista, ara mateix, per parlar-ne *in extenso* amb total transparència.

I, per últim, el tema de la immigració. Mirin, nosaltres, aquest tema, el volem continuar treballant amb tanta exquisidesa com l'hem treballat fins ara. Nosaltres això ho treballem amb la Delegació del Govern, amb les subdelegacions del Govern, i també trametem materials al Defensor del Pueblo. He de dir que, malgrat les crítiques que hi han a l'Informe sobre la Delegació i subdelegacions del Govern –que hi són i que jo les he citades, que es referien a una situació concreta, en molts aspectes superada–, he de dir que hi ha una esplèndida col·laboració entre la Delegació del Govern i la Subdelegació del Govern a Barcelona, especialment, i el Síndic de Greuges, i –abans ho he dit potser d'una forma potser massa el·líptica– que ajuda a solucionar problemes reals, però problemes punyents, immediats, concrets i, jo m'atreiria a dir, els problemes més greus que tenim a casa nostra, i es fan amb un enorme silenci, discreció i efectivitat, molt més enllà dels marcs competencials i de qualsevol altra qüestió i, per descomptat, molt més enllà de qualsevol plantejament de tipus partidista.

Els he d'informar –creia que segurament era sabut aquí– que, tal com es diu a l'Informe, vam estar a la Verneda el 13 de desembre de l'any passat, vam constatar una massificació del centre i uns problemes de salubritat, ho vam comunicar a la Delegació del Govern i al Defensor del Pueblo.

Per a totes les qüestions que afecten els drets socials de la immigració, ens estimaríem més remetre'ls a la discussió que tindrem al paquet de drets socials, que és on estan reflectits, amb tots els seus avenços o retrocessos.

Informar-los que a les II Jornades de commemoració dels vint anys del Síndic hi ha una ponència específica sobre la immigració. Les II Jornades volen abordar les noves problemàtiques en les quals ha d'entrar un defensor i, per tant, hi ha un tema monogràfic, mentre que les III Jornades, amb defensors internacionals, són més aviat un intercanvi d'experiències, i especialment donant paper als que vam molt per davant de nosaltres, si més no del Síndic de Greuges, en innovació sobre com defensar els drets.

Volia deixar per al final una qüestió que la volia dir amb la màxima estimació cap a la senyora portaveu del Grup Popular. El síndic que li parla no ha fet cap discurs sobre les immigracions, no ha fet cap discurs polític ni partidista sobre les immigracions; i dic, fins i tot, «polític». Ha fet un informe, el del 2004, que estem discutint, i, per tant, a mi m'agradaria discutir el que diu l'Informe –el que diu l'Informe. Ha fet un informe

sobre el reglament de la Llei actual d'estrangeria, que també és conegut per vostès, i allà hi ha, negre sobre blanc, el que diem. I, això sí, ha respost a una demanda concreta de tenir una entrevista per part d'un col·lectiu, com respondrà a qualsevol demanda de qualsevol col·lectiu de qualsevol edat, raça, creença, etcètera, que ens ho plantegi, perquè hi estem obligats per llei i perquè a més és la nostra voluntat.

I li puc garantir que nosaltres som una institució absolutament respectuosa amb l'actual legislació sobre el tema i que no entrem en cap consideració sobre una qüestió que cada vegada és més minoritària, que és la de la legalització sense condicions. Vull dir, no hi ha cap societat, que coneguem, democràtica, moderna,

que hagi posat el clau per la cabota, com seria entrar en aquesta dimensió.

Moltes gràcies.

El vicepresident

Sí, algun portaveu voldria repreguntar? (*Pausa.*)

Doncs, la propera reunió es faria el dia 22 d'abril del 2005. Quedem emplaçats.

Se suspèn la sessió.

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

