

DIARI DE SESSIONS

DEL PARLAMENT DE CATALUNYA

VII legislatura

Quart període



Sèrie C - Número 184

Divendres, 22 d'abril de 2005

Comissió del Síndic de Greuges

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

Sessió núm. 10, segona i darrera reunió

Í N D E X

Informe

del Síndic de Greuges al Parlament de Catalunya corresponent a l'any 2004 (tram. 360-00004/07)
(continuació) (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. 10.2

La sessió, suspesa el dia 14 d'abril, es reprèn a les deu del matí i cinc minuts. Presideix la Sra. Comas d'Arge-mir 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 l'adjunt al Síndic de Greuges per a la defensa dels drets dels infants, Sr. Jaume Funes i Artiaga; del coordinador de Seguretat Pública i Presons, Sr. Ignasi Garcia Clavel; de la coordinadora de Salut i Afers Socials, Sra. M. Antònia Viedma i Martí, i de la coordinadora d'Estudis i Relacions amb el Parlament, Sra. M. Jesús Larios Paterna.

La presidenta

Es reprèn la sessió.

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

Reprenem la sessió de la Comissió del Síndic de Greuges per al comentari de l'Informe anual corresponent a l'any 2004.

Donem la benvinguda al senyor Rafael Ribó, síndic de greuges. L'acompanyen a la Mesa Ignasi Garcia Clavel, que és el coordinador de Seguretat Pública, i Maria Antònia Viedma, que és la coordinadora dels temes de sanitat i serveis socials. També ens acompanyen diferents persones de la sindicatura, entre elles Maria Jesús Larios, que és la coordinadora d'Estudis i Relacions amb el Parlament, i també les diferents persones que fan la tasca d'assessors o assessores a la Sindicatura.

Farem la sessió com la de l'altra..., equivalent a la que vam fer la setmana passada. En recordo una mica la dinàmica. Es dividirà en dues parts diferenciades: la primera, la destinada a qüestions de política social –diquem-ho així– i, per altra banda, seguretat i justícia, i la segona part, dedicada a infància i adolescència. Hi haurà una intervenció inicial del síndic o de la persona que consideri convenient que intervingui. I després farem les intervencions dels grups, amb un màxim de deu minuts per a cada grup parlamentari. Després de les intervencions farem una pausa, el més breu possible, i ho reprendrem amb les respostes i comentaris que el síndic cregui oportú fer a partir de les intervencions inicials. Sense cap pausa, passarem a la segona part... –bé, la pausa necessària per si cal fer algun canvi a la Mesa, en tot cas–, passarem a la segona part amb el mateix esquema: intervenció del Síndic, grups parla-

mentaris, petita pausa entremig i, després, respostes a les intervencions.

Per tant, doncs, dono la paraula al senyor Rafael Ribó per al que és la presentació d'aquesta part de l'Informe anual del 2004.

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

Gràcies, presidenta. Mentre vostè parlava, s'ha incorporat el director de Comunicació i Gabinet el Síndic, el senyor Xavier Masllorens. I sí que voldria, a efectes d'acta, que constés el nom dels assessors que ens acompanyen –i no és acompanyament purament de protocol, sinó que són protagonistes de les elaboracions, també, que es fan en la institució–, com són el senyor Joaquim Soler, Maria Josep Juan Torres, la senyora Maria Trias, Eugeni Castelló, Margarita Cuscó, la tècnica Judit Macaya, en Ton Clapés i la Glòria Dorca.

La primera part d'aquesta tercera sessió, per tant, del mig matí inicial, la dedicarem a tots els temes, com ha dit la presidenta, de consum, salut, Seguretat Social, treball, serveis socials, seguretat pública i centres penitenciaris. Sóc conscient que són temes prou atapeïts per, també, continuar en aquella línia d'indicar per part nostra només el que ens sembla més destacat. D'aquesta tercera sessió, la meitat correspon a l'àrea de consum, salut i Seguretat Social, que porta com a coordinadora la senyora Maria Antònia Viedma, i que és amb la que començaré, justament, pels temes de consum.

Cada vegada més, es presenten al Síndic els ciutadans com a usuaris d'un servei o compradors d'un producte, i això ens obliga a un interrogant, a demanar-nos si hi tenen cabuda o no en les nostres competències. Per una altra banda, hi ha la relació entre el consumidor i l'empresa privada, però per altra banda hi ha la relació entre el consumidor i un servei que presta directament o indirectament la mateixa Administració.

En el primer cas, fins ara, ens limitàvem a supervisar l'actuació de les administracions amb competències de defensa dels consumidors, i veure si al ciutadà que s'hi ha adreçat se l'ha orientat, si se l'ha atès en la seva reclamació. Són competències clares de l'Administració, les de supervisió, regulació i intervenció, si cal. Nosaltres també podem supervisar l'exercici d'aquelles funcions per part de l'Administració.

I voldríem anar més lluny, com em referia al final d'aquest capítol, en una línia que s'està imposant en la majoria d'*ombudsmen* d'arreu del món. En un segon nivell, òbviament, quan l'Administració és la mateixa responsable de prestar el servei, amb independència de la forma en què ho faci, la supervisió del Síndic és directa, és sobre la mateixa prestació de servei.

Temes que entren en aquest apartat poden ser l'aigua, l'electricitat, el telèfon..., són els que concentren els darrers anys una part significativa de les queixes que tractem en aquesta àrea.

Els cito, per exemple, una actuació d'ofici de l'any 2004 sobre les empreses distribuïdores d'electricitat. Per exemple, FECSA i Endesa han presentat un pla general de millora d'infraestructures per al període 2004-2008; parlen de 1.700 milions d'euros. Ara bé, l'ade-

quació d'aquest Pla als paràmetres que es van fixar per decret per part de l'Administració està encara pendent d'avaluació, ho està encara tant en el moment de redactar l'Informe com ara mateix. Nosaltres sabem que aquest Pla implica quantitat d'obres, trenta-nou noves estacions, una xarxa de distribució preparada per atendre'n l'increment, etcètera, però estarem amatents a la resultant d'aquesta avaluació sobre com entra, s'enquibeix en el que es demanava per part de l'Administració.

Segurament les queixes sobre telecomunicacions són la part més significativa d'aquesta secció de consum. El ciutadà es queixa que té dificultats per presentar reclamacions escrites o presencials, per donar-se de baixa d'un servei, per l'endarreriment en la resolució de les seves avaries o per l'accés al servei quan està lluny de concentracions urbanes. Vostès saben que la Llei 11 de 1998, del 24 d'abril, preveu la connexió a la xarxa telefònica pública des d'un lloc fix que és accessible a tots els ciutadans; constitueix l'anomenat «servei universal de telefonia». Hi ha un termini per a la implantació progressiva d'aquest accés funcional, i va finalitzar el 31 de desembre del 2004. El Síndic, en una actuació d'ofici que hem obert, encara en tramitació, volem veure, acabat aquest termini, com s'està complint aquella universalització. He de dir que aquí comptem –més enllà del camp competencial, que ha deixat en la indefinició...– amb una bona relació amb l'oficina d'atenció i reclamacions, amb la direcció de relacions institucionals a Catalunya de Telefónica, i, pel que fa al tema anterior de l'electricitat, amb la direcció comercial de FECSA i Endesa.

Nosaltres, molt en concret, volíem destacar en aquest apartat quelcom que afecta tota la ciutadania, que és la nostra actuació sobre els serveis telefònics d'informació i d'atenció, el 010 i el 012. Vam fer una actuació d'ofici de cara a intervenir sobre el cost i el servei que es presta en aquells telèfons. Vàrem tractar una part d'aquesta qüestió, en l'Informe se'n tracta una part, en el que és procediment administratiu; ara la tractaré des del vessant de consum.

En aquest sentit, nosaltres considerem que és bo reduir el cost d'aquesta trucada, i ens consta que l'Administració està negociant amb les operadores telefòniques per reduir aquest cost, fins i tot reduir-lo per la part del preu que percep la mateixa Administració. El Departament de Presidència ens ha indicat que el Govern de la Generalitat té la voluntat d'anar a un concurs públic per a l'adjudicació dels serveis de telefonia que inclogui la reducció dels serveis del 012. Es parla d'una possible línia 900 des de l'Ajuntament de Barcelona; per tant, es parla de millores concretes, que en algun apartat no són d'incumbència del Síndic ni de les mateixes administracions catalanes, i per això hem traslladat al Defensor del Pueblo la modificació de la tarifa assignada normativament als telèfons 010 i 012. No tots els serveis que es presten per aquest telèfon –això ja ho vam dir a l'Informe, en la part de procediment– han de tenir un sobre-cost; han de ser gratuïts alguns d'ells, especialment els que són d'informació del ciutadà cap a l'Administració.

També nosaltres hem d'anunciar que, respecte al control dels serveis públics no prestats directament per part

de l'Administració, hem encarregat un estudi per aclarir l'abast de la possibilitat de la nostra intervenció de control; hem demanat als parlamentaris, com vostès saben, que en la redacció del futur Estatut consti aquesta competència, com consta en la majoria de lleis que regulen els *ombudsmen* arreu del món, i nosaltres estem molt amatents a continuar practicant aquesta bona relació amb les companyies per avançar, malgrat la manca de competències, però disposats i preparant la maquinària perquè, en el mateix moment que tinguem les competències ben definides, puguem entrar-hi amb molta més claredat i contundència.

En segon lloc, em vull referir als col·lectius desfavorits i als serveis socials; i parlo de col·lectius desfavorits, tal com els deia en la introducció de l'Informe. Hi han uns col·lectius especialment necessitats que requereixen una forma prioritària d'accedir als serveis socials, i són aquells que jo els posava el mes de setembre com a prioritat número 1 de l'actuació del Síndic, l'exclusió social, referint-me a la gent gran, a discapacitats, a la situació de pobresa extrema d'una sèrie de gent... I ens referim a l'escassetat –i ho vull subratllar aquí per a tots els grups parlamentaris, perquè no voldria entrar en cap tripijoc, legítim, de confrontació partidista–, vull subratllar l'escassetat de recursos i limitacions pressupostàries que avui té l'Administració de cara a aquests serveis. I això pot condicionar els serveis socials, i entenc que estiguin, fins i tot, en fase de reorganització i disseny, com se'ns anuncia en una propera llei de serveis socials. Ara bé, sí que volem incidir ja, perquè les urgències no poden esperar, en l'articulació de mesures provisionals que servissin per pal·liar, malgrat aquests defectes, l'escassetat en alguns camps dels serveis socials.

Ens referim, per exemple, a la gent gran, a la manca de places, ja sigui d'atenció domiciliària o ja sigui de centres de dia o de centres residencials. Considerem que els recursos dirigits a la gent gran són considerablement inferiors a la seva demanda, i fa falta un major ajustament. Hem inclòs en l'Informe, pel que fa a la gent gran, l'inici d'un estudi sobre maltractaments de la gent gran, que planteja fins i tot la reconceptualització d'aquesta idea. És un tema invisible a la nostra societat, és un tema que comença a sortir a la llum, és un tema que evidencia un alt risc de marginació, on la gent gran són especialment vulnerables. Tenim en general, tots nosaltres, un menysteniment cap a la figura de la persona gran i una poca informació sobre com se l'atén. Persones molt dependents d'altres persones, que se les veu com una càrrega, i se'ls en limita l'atenció. I, tal com han vist a l'Informe, parlem de maltractaments domèstics, institucionals o socials; és un problema complex. Voldríem començar a sensibilitzar la societat, i és per això que n'hem iniciat ja l'estudi, no només conceptual, sinó de camp, per poder-los-en donar aviat una realitat ben quantificada.

També hi ha manca de places per atendre el col·lectiu de discapacitats; cal un augment de places dotades de serveis més especialitzats. Parlem de qüestions ben conegudes, com barreres arquitectòniques o transport, però també d'altres fenòmens que ens hi trobarem al llarg d'aquesta mateixa presentació.

Per exemple, una queixa dels pares d'una persona en procés psicòtic, amb un grau de disminució reconegut del 76 per cent, amb una sollicitud d'ingrés en un centre per a persones que pateixen disminucions, amb unes conductes agressives, pròpies del seu estat, i amb una espera de més de set anys per ser atesa per part de l'Administració. Fa tres mesos, els pares van renovar la petició, que a hores d'ara tampoc ha estat resposta. Nosaltres hem demanat al departament corresponent quins recursos residencials existeixen, quants, a quin lloc, quantes places, quines previsions de futur, quins altres serveis d'atenció específica al domicili, i restem a l'espera d'aquesta informació.

Un altre col·lectiu clarament marginat és el de les situacions de pobresa, que van agafant característiques noves. S'incrementen els perfils de la pobresa a Catalunya; apareixen noves bosses de pobresa, amb unes característiques fins ara no tan conegudes, i són fruit, molt senzill, d'un mercat laboral precari, de les dificultats d'accedir a l'habitatge: dues constants que fan, des d'una insuficiència manifesta econòmica, que apareguin com a pobres d'extrema necessitat gent que no reuneix allò que és el clixé que estem acostumats a aplicar a la pobresa.

Continuant amb els col·lectius marginats, i conscient que estic donant telegrams –i vostès em perdonaran, és un problema de temps–, hauríem de parlar de la violència contra les dones, també un fenomen ocult inicialment, que anem coneixent per intervencions judicials i que per part nostra, malgrat l'escassetat de competències, ha donat lloc a una actuació d'ofici adreçada a visitar els centres d'acolliment de dones maltractades, per comprovar si s'ajusten a les necessitats de les víctimes.

En aquest apartat vull entrar també en els drets en l'àmbit de la salut, el dret a les prestacions de salut, unes prestacions públiques que estan funcionant d'acord amb les necessitats dels usuaris i que han de ser regulades pel Servei Català de la Salut.

Parlem, en primer lloc, d'un dret a l'assistència sanitària universal: primària, especialitzada, d'urgències, l'hospitalària, l'atenció sociosanitària, la farmacèutica, l'ortoprotètica, el transport sanitari..., i els estic citant dimensions de queixes que arriben al Síndic. La Llei general de sanitat reconeix el dret a obtenir les prestacions sanitàries a tots els ciutadans i als estrangers residents a Espanya, i a programar-ne una extensió progressiva, que avui encara no s'ha produït i que resta, per tant, la predicada universalització. I, com saben, nosaltres vam obrir una actuació d'ofici respecte a això.

Els serveis sanitaris han d'adequar-se als principis d'universalització, integració de serveis, simplificació, racionalització, eficàcia i eficiència. I es tracta que el Servei Català de la Salut avalui i faci un seguiment molt zelós de tot això, per donar qualitat i satisfacció als usuaris. I s'estan fent grans esforços, però això no pot deixar de banda les queixes rebudes en tots aquests apartats: queixes sobre llistes d'espera, queixes sobre diagnòsi, sobre proves de diagnòsi, queixes sobre consultes externes... Tenim una preocupació, des del Síndic: que, amb un afany de contenir els costos, davant

d'una creixent demanda es limiti la despesa sanitària. I queixes també pel rescabament del que són despeses rebudes en clíniques privades quan, per raons d'urgència i per no poder esperar a l'assistència pública, s'utilitza aquesta altra via.

És en aquest sentit que podem parlar de mala administració o de negligències, quan recordem els deures i responsabilitats de l'Administració sota el principi, ben senzill, de rescabalar lesions o perjudicis. Recordin que ja en vam parlar en la seva dimensió en el tema patrimonial, i ara ho trobem, en concret, en el tema de la salut.

També, tot i que s'està acabant la reforma del primer graó assistencial, continuem rebent queixes del funcionament de l'atenció primària; potser encara no s'adequa del tot als reglaments establerts per la qüestionada reforma, i caldran més correccions.

Cal també anotar que falta més profunditat en algunes qüestions específiques d'assistència sanitària, com és, per exemple, tota la qüestió dels serveis per a la drogado dependència. I aquí, com faré en un altre apartat –i m'agradaria donar-li el màxim subratllat en la compareixença d'avui–, vull cridar l'atenció sobre la falta de conscienciació i solidaritat que tenen molts ciutadans per acceptar la implantació de determinats serveis comunitaris, com poden ser els adreçats als toxicòmans, prop de casa seva. Hem de fer una pedagogia molt més forta i constant perquè la ciutadania, que reclama, d'altra banda, que se solucioni el problema, fuig d'estudi quan per les raons que sigui, per criteris molt objectius que utilitza l'Administració, li pot caure aquell centre a prop d'on ell o ella viu.

I finalment, en aquest apartat, nosaltres també hem atès queixes sobre possibles dèficits en el tractament de determinades malalties, com poden ser la fibromiàlgia o la síndrome de la fatiga crònica. Nosaltres, en una actuació d'ofici, hem suggerit al Departament que es garanteixi un nivell de coneixement homogeni, que s'abordi aquest problema a tots els serveis, amb una atenció integral d'aquests pacients, amb protocols i amb guies de pràctica clínica, i amb una acció de consens amb els afectats i amb les associacions que, tant des del punt de vista científic com d'usuaris, poden agrupar-se sobre aquestes temàtiques. I el Departament ha acceptat aquests suggeriments.

Que es vegin aquestes reflexions que estic fent res més que com una voluntat de col·laborar des del Síndic perquè la prestació de salut pública arribi a tothom de forma equitativa i per a tot el territori.

Hi ha un apartat sobre els drets laborals i prestacions de la Seguretat Social. També aquest és un apartat que ens pot quedar lluny pel que fa a les competències del Síndic de Greuges: el dret del treball, les relacions laborals i la protecció contra l'atur, les prestacions i subsidis... Les relacions laborals, nosaltres les podem tocar molt de d'esquillentes; són temes que no ens han permès admetre moltes queixes que són purament i simplement del món juridicoprivat. Poden anar al món judicial-social, poden anar a la Inspecció del Treball, i si de cas no hi hagués aquesta actuació és quan nosaltres hi podríem intervenir.

Rebem queixes de ciutadans majors de quaranta-cinc anys que es troben en l'atur i amb la seva enorme dificultat de reinserció al mercat de treball. Tampoc hi hem pogut intervenir, per aquesta manca de competències, però vull cridar l'atenció que és en aquells col·lectius on hi ha l'origen d'un risc de marginació que produirà després aquests nous perfils de pobresa.

Però sí que vull dir que, per exemple, segueixen incomplint reserves legals, obligacions legals de reserva, per exemple, amb la quota reserva d'un 2 per cent a favor de treballadors disminuïts, que això sí que ja entra en l'actuació directa que hauria de fer l'Administració. Temàtiques com la precarietat laboral, la contractació temporal, la dificultat de conciliar vida familiar i laboral, que l'altre dia en parlàvem i dèiem que hi podíem intervenir amb l'Administració, menys en el món privat... O que la taxa de temporalitat, que se'ns argumenta com a queixa, continua essent molt elevada, molt més que la mitjana europea, i afecta especialment dones i joves, també carn de canó de futura precarització. O la voluntat d'actuar de forma molt més decidida davant dels riscos laborals –rebem queixes d'assetjament en el treball, o de les anomenades «baixes psicossocials»– i d'aplicar, encara amb un desenvolupament molt més extens, la Llei de prevenció de riscos laborals.

En aquest apartat hi ha una temàtica que jo voldria que l'Administració agafés amb més «carinyo» i amb més decisió, que són les empreses d'inserció laboral. Va ser una recomanació de l'any 97 per part del Síndic. La Llei 27/2002, del 20 de desembre, posa una sèrie de mesures legislatives, però en falta el desplegament, i falta desenvolupar els programes d'ajuts perquè aquesta Llei sigui efectiva. I avui fa falta un impuls fort en empreses d'inserció laboral, i ens en trobem, quan anem per aquests territoris, i que ens demanen aquesta col·laboració.

A la Seguretat Social, tots vostès són conscients que contínuament tenim una minsa quantia en les prestacions més necessitades. Hi ha una gestió notable de l'entitat de la Seguretat Social –ho hem de dir, ho hem de subratllar. Així i tot, no podem obviar el descontentament de pensionistes, especialment amb pensions mínimes, quan a més es refereixen a un ordenament ben antic, ben llunyà, preconstitucional; constitucional però preconstitucional.

Tot i la revaloració de les pensions perquè no perdin el seu poder adquisitiu, estem lluny de resoldre el tema de la suficiència econòmica. Recordin vostès que oscillem entre els 30.227 euros de pensió màxima i els 4.000 euros de pensió no contributiva de jubilació i invalidesa –són xifres anuals, òbviament.

He de subratllar que ens trobem davant d'una absència de queixes per les prestacions de règim especial de treballadors per compte propi o autònoms. Vol dir que s'ha solucionat satisfactòriament aquesta qüestió, a diferència d'altres informes.

Tenim queixes de pensionistes que ens parlen de com pugen productes tan necessaris com el gasoil, com qüestions que afecten la seva quotidianitat i que no afecten la pensió al mateix ritme.

Hem traslladat al Defensor del Poble bastantes d'aquestes queixes, atesa la nostra incapacitat competencial.

En aquest apartat de percepcions –i fent un salt potser en el buit, però correspon al concepte de percepcions–, crido l'atenció que encara tenim problemes amb ciutadans que van patir la privació de llibertat durant l'època de la dictadura, i recordem que el problema no està resolt de tot. I hem demanat..., fins i tot estem estudiant plantejar una proposta normativa per ampliar el que al seu dia es va preveure. Igual que aquells que van patir un accident abans del 85, de l'any 1985, mentre complien el servei militar.

Entraria ara en l'àrea de seguretat pública i centres penitenciaris, que coordina el senyor Ignasi Garcia Clavel.

Permetin-me, en primer lloc, un telegrama sobre les forces de seguretat. Rebem queixes per actuació desproporcionada en determinades accions per part d'aquelles, i volem recordar que, tal com diu la Llei orgànica 286, del 13 de març, la Llei de forces i cossos de seguretat, aquestes han d'actuar sempre de forma proporcional i coordinada, dirigida a la protecció del lliure exercici dels drets i llibertats. Cal incrementar tant com sigui possible la formació adequada dels membres de tots els cossos de seguretat, perquè s'adiguin a aquell mandat legal.

En aquest apartat els podria parlar d'una qüestió que considero ja tractada en la Comissió i que, per tant, estalvio temps, com era la nostra actuació d'ofici en el Centre d'Internament per a Estrangers de la Verneda, que vam parlar de precarietat i insalubritat, eh? Nosaltres sí que continuem demanant que es garanteixi una major presència d'educadors i dinamitzadors.

Un apartat enorme és el de l'Administració de justícia, la queixa sobre la lentitud en la tramitació d'assumptes judicials. Com s'ha dit sempre, una justícia lenta no és una justícia justa. No té solució fàcil, però caldria dotar de més oficines judicials, amb més mitjans, crear-ne de noves a les jurisdiccions i demarcacions territorials que suporten més càrrega d'assumptes, establir un sistema àgil de cobertura de vacants que limiti les instruccions derivades de baixes laborals i de mobilitat dels funcionaris. Tot això podria contribuir a millorar aquest servei.

He de dir que des del Síndic tenim avui una relació molt fluida amb el Tribunal Superior de Justícia de Catalunya i amb la seva presidenta, i que, per tant, des d'aquesta perspectiva treballem amb una gran col·laboració, al límit competencial. Recordin vostès –i ho dic amb molta satisfacció– que aquest síndic els va dir al setembre: «M'estimaria més que em critiquessin vostès per haver actuat amb manca de competències que per haver-me quedat amb els braços creuats.» En aquest camp, explorant al màxim les nostres competències, estem tenint una bona col·laboració per part del TSJ de Catalunya.

És en aquest apartat on tenim un problema de tota la societat, del qual possiblement la societat no és conscient, que és el sistema penitenciari. Només arribar a la institució, jo vaig plantejar que iniciaria una actuació d'ofici a fons, permanent, per tenir la capacitat de supervisar tot el sistema penitenciari de Catalunya. Jo ja he fet, acompanyat del senyor Ignasi Garcia Clavel i de les assessores, una visita a tots els centres penitencia-

ris de Catalunya que hi ha avui, i el senyor Ignasi Garcia Clavel i la seva assessora estan permanentment *in situ*, anant en aquests centres. Vostès són conscients de la massificació que hi ha avui a les presons de Catalunya, que cal crear nous centres; jo hi afegiria, però més adequats a la finalitat de reinserció, a la que mana la Constitució. No és només un problema de crear magatzems en el sistema penitenciari: cal crear centres que compleixin allò que diu la Constitució i totes les lleis que d'ella es deriven.

I d'això cal coresponsabilitzar tota la societat; no s'hi val: «Fora la presó de tal lloc i de tal altre.» Cal fer les coses amb cura, d'acord amb l'ordenament urbanístic, d'acord amb el respecte al medi ambient, d'acord amb les previsions..., però cal fer-les. I la societat, no s'hi val que per una banda digui: «Tanca'l», i per altra banda digui: «No el vull.» I aquí és, com deia abans amb l'altra qüestió, sobre la toxicomania, i ho trobarem a la quarta sessió, sobre els centres de menors –i aquí, l'alerta, la dirigiré molt especialment als ajuntaments i a la Presidència de la Generalitat–..., la societat, començant pels seus dirigents, però, com a cos viu, les seves entitats, ha de ser molt més coresponsable d'aquesta problemàtica.

És evident que la massificació hi ha contribuït: des de l'eliminació, la redempció de les penes pel treball, o la restricció per refundre les condemnes, o la nova regulació de la llibertat condicional, també l'augment de l'eficàcia dels cossos i forces de seguretat, que s'apliquen en pocs casos les penes alternatives..., tot això hi contribueix, en aquest fenomen. Però, per nosaltres, també cal incrementar els recursos materials i personals; hi ha encara insuficiència de personal tècnic per als programes de tractament, i cal anar més enllà de les solucions urgents i immediates. I cridaríem l'atenció que, quan de vegades es compta, com s'hi compta avui, amb grans projectes davant d'aquest problema, es pot desatendre potser una política quotidiana d'implicació de totes les parts en la resolució d'aquest problema.

Hem de combatre –ho torno a dir, i ho faré tant com pugui arreu de Catalunya on vagi– la visió negativa que té la nostra societat dels serveis penitenciaris i de la funció de rehabilitació i reinserció que ha de tenir el sistema penitenciari. En definitiva, no deixa de ser també, en part, un fracàs de la mateixa societat.

Hem de resoldre un tema, que sembla tan senzill i que els he de dir que com a Síndic de Greuges veiem encara a les beceroles, com és ajudar els que surten del sistema penitenciari a entrar a la llibertat. És paradoxal que un problema greu del sistema penitenciari sigui els que aconsegueixen la llibertat. Hem de dedicar més esforços a aquests canals de la consecució a la llibertat, al seguiment acurat del reclús, als recursos personals en el mateix centre penitenciari abans d'aquell moment, a la formació –estem molt dèssota encara dels percentatges de demanda de formació que hi ha dins del mateix sistema penitenciari–, a l'existència de pisos d'acollida, a la recepció tan immediata com sigui possible del subsidi previst pels interns una vegada són escarcerats, a l'ús del contracte de reinserció –perquè el nostre país pràcticament no fa ús d'un contracte que dona tot tipus d'exempcions, com és el de reinserció. Els anuncio que

sobre aquesta temàtica, i conseqüentment amb el que és aquella actuació d'ofici, tindran d'aquí a uns mesos un informe monogràfic, a fons, que espero que puguem debatre de forma específica.

I amb això acabaria, amb perdó de la velocitat, aquest apartat.

Gràcies, presidenta.

La presidenta

Gràcies a vostè, senyor síndic. Ara, pels grups parlamentaris, té la paraula, per Convergència i Unió, la senyora Irene Rigau.

La Sra. Rigau i Oliver

Moltes gràcies, senyora presidenta. Reiterar, senyor síndic, a vostè i a totes les persones que l'acompanyen, com vam fer a la sessió anterior, l'agraïment per l'Informe que aquest any han elaborat amb molt de deteniment i molta informació i ben sistematitzada, i passar, des de la meua perspectiva, a comentar la part de l'Informe relativa als serveis socials, i concretament a la gent gran.

El nostre Grup, des de Convergència i Unió, voldríem destacar els missatges que el Síndic entenem que envia a la societat en l'apartat de la gent gran. El fet que volem felicitar, que s'abordi el tema dels maltractaments –un tema que fa temps que preocupa i del qual es comença ja a disposar d'informació des de les mateixes administracions, i crec que és bo que el Síndic hi aprofundeixi–..., ja de per si, l'interès per aquesta qüestió ja té una funció pedagògica.

Però, a més a més, voldríem destacar que s'assenyala que una de les preocupacions que sorgeix i que vostès recullen és no només allò relatiu a la salut i a l'economia, que això ja sabem que són dos elements que sovint la gent identifica com a principals problemes de la gent gran, sinó que constata allò que nosaltres també ja coneixem, que fins i tot abans que la preocupació dels recursos econòmics i després de les preocupacions relatives a la salut hi ha la solitud, perquè crec que aquest és un element important que ja de per si envia aquest missatge de necessària solidaritat i de replantejament de la relació intergeneracional amb la gent gran.

L'allargament de la vida no només requereix nous serveis i nous ajuts, sinó també noves maneres d'organitzar la relació personal a les diferents edats. És per això que des de Convergència i Unió sempre hem defensat que les polítiques de gent gran han d'anar adreçades que la gent pugui envellir a casa o a prop de casa, perquè no només tingui l'assistència relativa a les seves necessitats de salut i d'economia, sinó també per evitar aquesta solitud.

I vostès, de fet, jo voldria destacar del seu Informe això que en diuen «el creixement de la solitud», i, per tant, crec que ja ho he comentat a bastament dintre del temps que tenim, i també poder explicar la nostra posició davant del que vostès anomenen «el canvi de valors en la societat actual», que en fan derivar una part del maltractament a la gent gran. Perquè diuen: «D'alguna manera, els canvis de valors en la societat generen un mal-

tractament a la persona gran des del punt de vista social i institucional.» Però també és veritat que diuen –i crec que és bo que surti en un informe d'aquest tipus– que estem davant d'una qüestió de consciència personal i de valors socials.

I per què li dic això? Perquè si bé es reconeix en l'Informe que hi han determinades situacions de sobrecàrrega i desbordament dels cuidadors, que a vegades, doncs, poden provocar aquestes situacions, també és veritat que, d'una banda, diuen que cal evitar culpabilitzar el cuidador perquè qui assumeix l'atenció a la persona gran per raó de vincle familiar assumeix una càrrega que hauria d'assumir la societat, i jo crec que aquest redactat és molt taxatiu, eh?, perquè sembla que la família faci una funció substitutòria. I en canvi crec que més endavant, ja en un altre apartat, quan es parla de l'obligació i, fins i tot, de reforçar de manera normativa l'obligació que té la família de col·laborar en el manteniment –per exemple, quan vostès parlen de reclamar el compliment de l'obligació d'aliments quan la persona gran és assumida pels serveis socials, i que s'ha de considerar aquesta obligació de les famílies com un recurs a utilitzar davant de les situacions de vulnerabilitat–, en aquest apartat reconeixen les obligacions de la família.

Per tant, jo crec que són dos elements importants a conciliar que no han de portar a carregar la família d'una manera excessiva, però sí a poder veure que les polítiques socials encaminades en aquest sentit han de poder conciliar aquests dos elements, no passar-ho tot a la família, ni passar-ho tot als serveis socials.

És en aquest sentit que pensem que l'Informe podria considerar i nosaltres potser hi hem trobat a faltar, si em permeten aquesta observació..., perquè ja els he dit que globalment en aquest apartat creiem que hi ha un esforç de síntesi molt elevat, i a més ens anuncien aquest futur informe del maltractament, però sí que pensem que un adequat desenvolupament de la Llei de suport a les unitats familiars, que es va aprovar i que està pendent de desenvolupar-se, fins i tot en apartats que ja havien d'haver estat desenvolupats, en què es defineix què és la dependència i els ajuts a les famílies i les obligacions que té l'Administració per donar-hi suport..., crec que reconèixer que falta aquest desenvolupament per part de l'Administració ajudaria a crear aquesta filosofia de necessari suport a les famílies en tots els sentits i de necessària optimització –d'entrada, optimització– i ampliació dels recursos existents, per poder atendre aquests grans reptes derivants de l'envelliment. Però, sobretot, posant també l'accent en la dignitat de les persones grans, en la necessària nova relació..., perquè el fet de no viure sota el mateix sostre no vol dir que les diferents edats de les famílies no s'hagin de relacionar.

I, per tant, reitero la meua felicitació per enviar aquest missatge a la ciutadania, que crec que caldrà que anem aprofundint i establint els ajuts i requerint a l'Administració que compleixi –que compleixi– la utilització i optimització dels recursos existents, perquè, si no, estaríem claríssimament davant d'un mal tracte institucional, i que continuï ampliant tant el suport a la família a través dels programes ja establerts, com per exemple el «Viure en família», com l'ampliació de places resi-

dencials, que independentment de la seva titularitat –independentment de la seva titularitat– tenen aquesta funció que hem dit: procurar envellir a casa o a prop de casa. I això no passa només perquè les places siguin de titularitat pública: passa perquè tinguin el rigor en la seva acreditació i ofereixin aquest servei.

I, per acabar, una pregunta, senyor síndic: quan afirmen, en el final de l'apartat de la gent gran, que els centres residencials que vostès han pogut..., o almenys reconeixen aquí que davant d'aquesta pressió creixent de la demanda d'atenció residencial..., en uns centres, diu l'Informe, «que sovint treballen per sobre de la seva capacitat i amb una ràtio de personal insuficient». Jo els volia preguntar: vostès, quan afirmen aquest principi, ho fan perquè han rebut queixes de l'incompliment de les normes que estableixen les ràtios i la capacitat, o bé perquè creuen que les normes actuals s'han de millorar?

Gràcies, senyora presidenta.

La presidenta

Té la paraula el senyor Carles Pellicer. Li adverteixo que li han deixat dos minuts i mig.

El Sr. Pellicer i Punyed

Caram!, bé. Gràcies, senyora presidenta. Bé, senyor síndic, agrair-li l'Informe, la segona part, avui, i específicament en l'àmbit del consum. Atès el temps que tinc, doncs, hauré de fer una succinta intervenció.

Bé, en l'àmbit del consum, destacar dos àmbits, el tema de la telefònica i el subministrament elèctric. I en aquest àmbit de la telefònica conèixer el grau de compliment sobre el tema de l'accessibilitat a la xarxa, atenent la Llei 11/98, del 24 d'abril. Aquesta és una qüestió que ens preocupa, el tema de l'accessibilitat a la xarxa telefònica per part dels usuaris. I amb referència –també hi ha fet esment vostè– a les trucades al 010 - 012, en què entenem que s'hauria d'anar a la gratuïtat en moltes de les consultes que es fan via telèfon per part dels ciutadans, conèixer el resultat de les gestions que es porten a terme, que vostè ja hi ha fet esment, però amb més profunditat, potser, sobre aquest tema. I també vull fer incidència en els telèfons d'informació de caràcter municipal, com a suggeriment que s'insti també els síndics de greuges municipals en aquest àmbit des de la sindicatura de greuges. Hi ha un apartat que és el tema –que vostè també hi ha fet esment– dels canvis de donar-se de baixa i de papers, en definitiva, en el qual aquí hi ha una problemàtica amb referència a les companyies de telefonia mòbil, que també considerem important que es tingui en compte aquest apartat.

En el tema del subministrament elèctric, en el qual ja la sindicatura de greuges ha fet esment que s'han rebut durant els últims anys moltes queixes i greuges relacionats amb el tema de la regularitat del subministrament i la qualitat d'aquest, aquí ens trobem –i darrerament se n'ha fet força ressò– amb tot el tema de les línies elèctriques, amb la qual cosa, doncs, aquí sí que està clar que hi ha d'haver una actuació clara sobre quin és el criteri que s'ha d'adoptar per tal que les línies elèctri-

ques puguin passar al territori i a la vegada puguin donar també l'equilibri territorial en aquest i garantir una correcta i una regular... i un servei de qualitat en el subministrament elèctric. Per tant, aquesta és una qüestió en la qual la sindicatura entenem que hauria d'entrar, i també de parlar amb el territori, amb l'Administració, per tal d'evitar situacions de manca de subministrament, per tant, del tema de les línies.

En qüestió sanitària, senyora presidenta, si em permet, fer incidència en un dret bàsic dels ciutadans, que és la sanitat, que aquí ens trobem una vegada més amb el tema de llistes d'espera. També se'ns explica a l'Informe que s'ha millorat, certament, dels catorze procediments reglats d'àmbit quirúrgic, el tema de la llista d'espera, però també és veritat que en la llista d'espera per a l'àmbit del diagnòstic, doncs, hi ha un greuge o hi ha una situació encara a anys llum o amb necessitat que se solucioni. Per tant, aquí insistir a la sindicatura sobre aquest tema, conèixer amb profunditat i més quina és la situació i el seguiment que es fa sobre aquest tema. I, per altra banda, també la qüestió de l'angoixa que això de la llista d'espera suposa per als ciutadans fa que vagin a l'empresa privada o a les clíniques privades, la qual cosa comporta una despesa important per al ciutadà afectat. En això, hi ha un mecanisme de rescabament de la despesa, però només en casos excepcionals, i voldríem conèixer també i demanar i instar la sindicatura que això es generalitzi per a aquelles persones que, agreujades, han d'anar a la privada per solucionar la seva problemàtica.

És veritat que el tema de la drogodependència és important. Aquí segurament ens trobem amb allò de la síndrome de Nimby, del *not in my back yard*, «no al meu pati del darrere», no? És allò de «sí, però no a casa meva». I aquesta és una qüestió que el tema de la drogodependència fa necessària l'actuació clara de tothom i, evidentment, de conscienciació social en aquest àmbit.

En l'àmbit de la seguretat, aquí voldríem també saber el capteniment de la sindicatura i a la vegada també instar a l'avançament del desplegament dels Mossos d'Esquadra, especialment en territoris en els quals encara no s'ha produït, com en el cas de Tarragona. I en aquest sentit dir que..., la necessitat que s'avancin al màxim possible aquest desplegament i, com a dret bàsic també dels ciutadans, el tema de la seguretat ciutadana.

En l'Administració de justícia –i vaig acabant–, és veritat que es necessiten més mitjans i que van lligades, una mica, una cosa amb l'altra, la sensació de seguretat i el tema de l'eficiència de l'Administració de justícia. Aquest és un tema que tots sentim sovint, no?, la falta d'eficiència per falta de mitjans. Això comporta la falta també d'eficàcia en tot plegat.

Un tema a què fa referència l'Informe són els judicis ràpids. L'Informe de l'any 2003 assenyala que la implantació d'aquests procediments a Catalunya ha comportat certes deficiències, dificultats per falta de mitjans en aquests judicis ràpids. Això ajudaria a solucionar aquesta eficàcia, aquesta eficiència de l'Administració de justícia en un tema que la Llei de judicis ràpids de 2002 va, diguem-ne, posar en òrbita per tal de mirar de solucionar precisament aquesta necessitat.

Bé, voldríem conèixer també les gestions fetes en aquest àmbit de suplir aquestes deficiències, i a la vegada, doncs, també instar la sindicatura tant a la seva labor, com deia l'altre dia, de corcò, no?, d'anar instant l'Administració perquè faci les inversions necessàries en tots els temes, i que a la vegada també doti l'Administració de justícia dels mitjans que necessita, de la dimensió de plantilla que es requereix per tal de fer una administració clara, eficaç, eficient, per garantir tot el tema de l'àmbit de la seguretat i de la justícia dels ciutadans.

I en el tema penitenciari –i ara sí, ja acabo, senyora presidenta, i agrair-li la seva benevolència– dir que, bé, aquest és un tema en què voldríem també conèixer, diguem-ne, quins són els criteris d'implantació o..., bé, potser la Sindicatura no és competent en aquest àmbit, però sí que establir els criteris d'implantació en el territori, una vegada més per allò que ningú vol la presó a la seva ciutat, però, en qualsevol cas, és evident que hi ha una manifesta saturació i massificació de les presons, de Quatre Camins o Can Briens, i, evidentment, en situacions que necessiten una regeneració i necessiten una actualització i adequació, no? I també aprofundir en el tema de la drogodependència dins les presons i, en definitiva, conèixer també aquestes mesures que en la darrera reforma del Codi penal es van començar a posar, tímidament possiblement, de les penes alternatives a la presó, per tal que hi hagi una actuació. Fa poc hem vist, doncs, neteja de boscos, etcètera, que també ajuden a la reinserció social dels presos i, en definitiva, ajuden a fer, entre tots plegats, una societat millor.

Gràcies, senyora presidenta. Senyor síndic, agrair-li una vegada més l'Informe exhaustiu que ens ha fet. Moltes gràcies.

La presidenta

Gràcies. Senyora Ana del Frago, pel Grup Socialistes - Ciutadans pel Canvi.

La Sra. del Frago Bares

Bon dia tothom. Gràcies, senyora presidenta. Senyor síndic, assessors, de nou avui encetem no el moll de l'os, perquè ja el vam començar la setmana passada, però avui sí que els temes que abasten aquesta part de l'Informe, doncs, van directament al nucli de moltes de les preocupacions que tots els grups parlamentaris des de fa molt temps exposem i, sobretot, de moltes de les preocupacions i objectius que aquesta sindicatura esmentava al seu inici, a l'inici de la seva singladura.

Jo només volia dir un parell de consideracions generals, i és que primer, de totes les reflexions, anàlisis i totes les passes cap endavant que en l'Informe surten en les diferents administracions i departaments, pensem que és molt positiu el grau d'acceptació de totes les recomanacions del Síndic. En molts dels informes, sigui de Benestar Social, sigui de Salut, sigui d'Interior, sigui de Justícia, no de forma nova però sí que tots expressen –i en les converses que particularment el nostre Grup ha pogut mantenir amb els diferents representants d'aquests departaments– la satisfacció perquè la nova estructura de treball de la sindicatura garanteix, d'alguna forma, allò que el síndic ens esmentava fa una estona:

la fluïdesa de les relacions en els diferents àmbits. I això entenem que millora molt la qualitat, no només de l'Informe, per descomptat, sinó de les polítiques i del treball dels diferents departaments.

I, després, una altra consideració general és que una de les qüestions que surt al llarg de tot l'Informe és la millora d'aquesta capacitat de resposta dels departaments de l'Administració respecte als requeriments de la sindicatura, que sovint, doncs, no és que no s'acceptin, sinó que és més lenta del que hauria de ser convenient, no? Els mateixos responsables ens feien arribar que sí, que és cert, però que a vegades la complexitat de les respostes on intervenen processos amb diferents interlocutors –en el cas de Salut, especialistes, metges de capçalera; en el cas de Justícia, processos judicials–, doncs, fa que s'alenteixi.

Nosaltres, des del nostre Grup, hem manifestat el suport total a la recomanació de la sindicatura per tal que, encara que entenem que hi ha vegades que aquests processos no poden anar més de pressa, sí que això es comuniqui a la sindicatura, però que es comuniqui que el procés s'està fent, no que es deixi sense cap tipus de contesta, per tal d'agilitzar molt més aquests camins.

Passaríem també... , diré que farem un repàs molt ràpid d'aquells temes... , alguns potser no són els més fonamentals, però sí que ens han cridat l'atenció o pensem que cal tornar a repetir, no?, i que, d'alguna manera, també ens hem repartit amb la resta de companys, per no repetir temes, ja que el temps és limitat. Per tant, no anirem un per un, sinó que n'anirem assenyalant uns quants.

Respecte als temes de consum, només faré un esment al subministrament elèctric, sobretot perquè a l'inici d'aquest any, de 2004, recordem que va haver-hi una apagada molt gran a la Vall d'Aran, que va afectar moltíssimes persones i que també va ser objecte de reiterats informes que en el seu dia també es van fer. Nosaltres, manifestar que en aquest sentit, des del Departament de Treball i Indústria, que seria l'encarregat amb els seus òrgans de vetllar per les reclamacions i evitar que es produïssin aquestes accions, doncs, entenem que el Pla de millora d'infraestructures 2004-2008 que s'ha demanat a la companyia, en aquest cas FECSA-Endesa, com a principal productora o concessionària de tots aquests serveis d'interès general, amb la seva capacitat d'inversió ha de millorar qualitativament i quantitativament tota aquesta situació.

Entenem, però, i també recolzem la recomanació de la sindicatura, que és molt important que el Departament ens faci arribar l'avaluació d'aquest Pla i el seguiment, i el control d'aquest Pla, que no n'hi ha prou a presentar-ho, sinó que cal que hi hagi un seguiment continu. Igualment, pensem que l'inici dels treballs de l'elaboració d'un nou pla de l'energia, en el qual es tingui molt en compte la territorialització de les necessitats i de les mancances que avui encara patim, alleujarà bastant bé aquesta situació.

Respecte al Departament de Salut sí que voldríem fer un apartat important o amb més força al primer punt que la Sindicatura remarca, que és el concepte d'universalització de l'assistència sanitària. Hi estem total-

ment d'acord. A mi m'ha sorprès particularment quan el síndic ens deia a l'inici que en aquest moment encara no totes les persones que tenen mancances i que, a més, ho necessiten, siguin immigrants, siguin les persones sense recursos, tenen l'assistència sanitària pública garantida. Nosaltres creiem –i així ho hem demanat al mateix Departament, i així ens ho han manifestat per escrit– que sí que hi ha garantida aquesta assistència sanitària. Si no fos el cas, estaríem totalment d'acord que això es garantís.

I també considerem que és important aquest debat estatal que s'ha obert en el marc del Consejo Interterritorial de Salud, també a iniciativa del Departament de Salut, atenent a la recomanació de la sindicatura, respecte que aquesta universalització de l'assistència sanitària arribi a tots els col·lectius i no hi hagin col·lectius, com hi ha aquest de quatre-centes persones i escaig i les seves famílies, que han d'afegir un cost a més del que ja tenen per la seva part impositiva en les seves càrregues de treball.

Parlaríem de les llistes d'espera, també. Efectivament, aquesta és una de les accions que s'ha de millorar bastant. Entenem que no és un tema que es pugui resoldre d'un dia per l'altre i entenem que... , bé, que hi ha molts punts, moltes mesures que ja s'han dut a terme al llarg de tot l'any 2004, no? Però sí que en volíem fer esment d'una de molt concreta, i és que ja s'ha iniciat la recollida de les dades d'algunes proves diagnòstiques a nivell nominal, com per exemple mamografies diagnòstiques, ecografia abdominal, ginecologia... Sobretot m'estic referint a moltes que estan relacionades amb les dones, perquè també pensem que aquest és el col·lectiu que moltes vegades es veu més afectat en aquestes llistes d'espera; també la gent gran, no?, però en concret tots els serveis que tenen a veure amb les dones, per això els vull manifestar d'una forma més clara.

S'està iniciant aquesta recollida de dades d'aquestes proves diagnòstiques, perquè se'n preveu publicar les primeres dades a tall d'informació el juny d'aquest any, del 2005. Disposar d'aquesta informació significa el pas previ necessari per poder atendre el suggeriment que fa la sindicatura per a l'establiment d'un temps màxim d'espera per a consultes externes i per a proves complementàries. Entenem que aquesta feina ja s'està fent.

El 31 de desembre de 2004 a Catalunya hi havia un total de 64.531 pacients en llista d'espera per operar-se, que són 2.036 persones menys que en el mateix període de l'any anterior, el 2003, que eren 66.567. Jo no entraré ara a parlar de ràtios d'espera, si són 5,33 mesos o són 5,64 mesos, perquè crec que no és el lloc, però sí que vull assenyalat que hi ha tot un esforç que cal vetllar, que cal exigir, però que s'està endegant per tal que les llistes d'espera, tant de consultes externes, com d'atenció primària, com de proves diagnòstiques, com d'operacions quirúrgiques, es puguin anar treballant i es puguin anar alleugerint.

Respecte a les drogodependències, n'apareix un exemple molt concret que la majoria de grups parlamentaris coneixem, que fins i tot se'n va aprovar una proposició no de llei, respecte a una queixa que va adreçar l'associació de veïns d'un barri concret de Barcelona per la instal·lació d'un servei, de què feia esment el Síndic.

Efectivament, cal..., jo diria o nosaltres diríem que no una feina pedagògica únicament, sinó d'implicació i de compromís social en molts dels nostres barris de les nostres ciutats, de les nostres viles i pobles. Hi ha una incomprensió molt gran que únicament aquelles persones o famílies que es veuen afectades entenen, perquè ho viuen de prop, i tots els serveis públics i totes les administracions hem d'esforçar-nos molt més en aquesta comprensió.

I assenyalar únicament el tema de la reforma de l'atenció primària de la salut. És un tema que no està acabat i en què la sindicatura també fa una consideració molt important de cara que ja, finalment, es pugui acabar tota aquesta reforma de l'atenció primària.

Un altre aspecte dins del camp de la salut que nosaltres pensem que és molt important és la salut mental, l'àmbit de salut mental, que també apareix en benestar social, en Benestar i Família, i que també apareix en temes d'interior. Creiem que no s'està fent el suficient encara o no acabem d'arribar a solucionar o a donar respostes a totes aquelles persones i famílies que pateixen aquestes malalties de salut mental, normalment acompanyades de molta incomprensió i normalment acompanyades de molta manca de recursos.

Recentment, tot un conjunt d'administracions locals estan treballant moltíssim el tema perquè l'Administració local continua sent el primer lloc on arriben aquestes necessitats, i l'Administració local continua molt mancada d'aquest recurs per poder solucionar..., o donar sortides a aquestes famílies. Pensem que, tot i les reclamacions i les consideracions que ja fa la sindicatura, cal vetllar encara molt més pel reconeixement, per l'impuls i pel recolzament de tot aquest àmbit, encara que a l'octubre del 2004 es va constituir el comitè tècnic per a l'elaboració del Pla integral per a l'atenció a les persones amb problemes de salut mental.

Em deixava un aspecte també transversal a totes les recomanacions que fa el Síndic, i és el treball transversal de tots els departaments de l'Administració que tenen a veure –després ho tornarem a veure amb infants, joves i adolescents, no?– amb les persones més exclòses.

Nosaltres també, dins de l'àmbit de treball, a banda de fer la identificació dels temes prioritaris, gairebé els mateixos que la sindicatura fa i que el Departament també recull, sí que en voldríem parlar de dos concretament. I és, en primer lloc, recomanar i portar a terme accions d'impuls per al compliment de la normativa laboral en relació amb els col·lectius més vulnerables, que passen, en primer lloc, per l'aplicació de la Llei d'integració social de discapacitats. Això durant molt de temps no s'ha complert, no s'ha controlat, no hi ha hagut un seguiment ni una fiscalització, una bona fiscalització, entesa des del punt positiu, i pensem que en aquest moment ja és hora que exigim que això sigui així.

Fa poques setmanes, per exemple, el conseller de Treball va anunciar el condicionament d'ajudes públiques atorgades a empreses al compliment de la contractació del 2 per cent de persones discapacitades a les plantilles. Creiem que encara és insuficient i reclamem i do-

nem el suport a la sindicatura en tota aquesta reivindicació. Igualment amb la Llei per a les empreses..., no la Llei, que ja està feta, sinó el desplegament de la Llei per a la creació i la constitució de les empreses d'inserció sociolaboral.

Entenem que a l'inici d'aquesta legislatura hi hagués una certa prevenció, sobretot pel fet que calia fer una depuració de molts centres que col·laboraven en aquests àmbits, perquè molt sovint els objectius que deien no coincidien exactament amb l'activitat que duïen a terme. Pensem que això era necessari de fer dins del camp de la formació ocupacional, de la inserció laboral en el seu conjunt; també dins el camp d'aquestes empreses d'inserció.

Però també entenem que la sindicatura reclami i exigeixi aquest desplegament de la Llei, i nosaltres hi donarem tot el suport, perquè són aquests camins fets des de les empreses d'inserció sociolaboral, des de les administracions públiques, des de les ONG, des dels col·lectius que ho volen tirar endavant i s'hi comprometen, els que donaran una gran sortida a la normalització en el mercat laboral d'aquelles persones que n'estan exclòses i que tenen molt poques possibilitats de tornar a accedir a aquest mercat laboral si no és a partir d'unes mesures d'impuls, que les puguin ajudar, com a mínim, en aquest retorn, en aquest tornar a caminar. I aquí agafaríem temes que han sortit també a Justícia i a Interior, com a serveis socials, com a persones també que han sortit en temes de pensions.

Vaig molt ràpida, i segur que ho barrejo, però bé, vaig escurçant. Bé, ho deixaria aquí. I respecte als temes d'interior, de justícia i de massificació de presons, que és on volíem incidir, manifestar la nostra satisfacció respecte a tot el treball i la fluïdesa de les relacions endegades en aquest sentit.

Gràcies.

La presidenta

Gràcies. Bé, pel Grup d'Esquerra Republicana, té la paraula la senyora Isabel Nonell.

La Sra. Nonell Torras

Gràcies, senyora presidenta. La nostra salutació des del Grup d'Esquerra Republicana al síndic, a tots els seus assessors i a tot el seu equip, que és aquí avui, amb nosaltres. Una vegada més, ens tornem a trobar a avui per parlar, doncs, de temes del seu Informe anual.

Voldria començar a parlar del tema de consum i, dins dels temes de consum, dels problemes dels serveis de telecomunicacions. Vull dir, crec que aquestes empreses, que tenen tants recursos, que guanyen tants diners, que fan una propaganda extraordinària, que se serveixen de la publicitat per arribar a tothom, i de la comunicació, i que un cop t'han enganxat són uns grans experts de la comunicació... Vull dir, crec que aquí, evidentment, totes les queixes que hi han, que ha tingut el Síndic, que ha tingut l'Agència Catalana de Consum, que ha tirat endavant també una campanya d'inspeccions d'ofici a totes les empreses d'aquest sector que presten els serveis al territori de Catalunya, amb l'ob-

jectiu de posar en evidència les males pràctiques envers els consumidors i emprendre mesures que obliguin les companyies a eradicar-les...

A més a més, el Síndic ha tingut moltes queixes però encara n'hi hauria pogut sumar una, la meua mateixa, que vaig tenir la meua experiència també de voler donar de baixa, evidentment, un mòbil fa tres o quatre anys; ja va ser molt difícil saber com fer-ho, i al cap de tres o quatre anys, però amb moltes trucades, molts faxos, amb molt bona voluntat, amb unes ganes de fer-ho bé, al cap de tres anys o quatre –no me'n recordo, perquè ja no conservava papers– em trobo que tinc una notificació que estic a les llistes de morosos. (*L'oradora riu.*) I ha sigut complicat saber a quin compte havia de fer l'ingrés per sortir d'aquesta llista, amb la qual cosa, doncs, realment, la incomunicació és molt gran; no saps, a Barcelona, on anar a parar; et diuen que t'has d'adreçar a Madrid... Vull dir, ningú sap res, o sigui, et diuen per carta que et dirigeixis a l'oficina on tu vas contractar el servei, però, evidentment, no hi ha absolutament cap comunicació ni cap aclariment. Costa molts burofaxos, costa molta paciència, costa posar-s'hi bé...

I benvinguts siguin..., i m'agradaria saber, senyor síndic, quina valoració en fa, dels decrets que van sortir divendres passat pels quals s'obligava aquestes companyies a tenir una direcció, una referència específica a qui adreçar-se i un servei d'atenció al client en què, d'alguna manera, hi hagués un número d'expedient o alguna referència que sempre fos fixa, perquè jo m'he trobat que cada vegada, en les indicacions i en les cartes i en les notificacions que rebia, el número d'expedient era diferent. Seria molt d'agrair..., que evidentment aquí no estem parlant d'una falta de finançament, en aquestes coses; estem parlant, jo crec, d'una jugada de les necessitats de la gent, de les ganes que té la gent de tenir un mòbil i de comunicar-se, i després d'oferir i de quedar immers en una autèntica indefensió. I amb els mitjans de comunicació que tenen els recursos, vull dir, jo crec que..., gairebé, podríem dir, una presa de pèl que s'està fent i que s'hauria de posar-hi algun remei.

De cara, evidentment, al telèfon d'atenció, creiem que s'hauria d'anar a la gratuïtat. I com diu molt bé el Síndic en el seu Informe també, doncs, si hi ha algun pagament en tots aquests telèfons d'informació, que hi hagi una gravació prèvia que t'indiqui el cost de la gravació. Creiem que això, evidentment, sempre el que sigui informació al ciutadà és important.

I passaria ara a parlar dels serveis socials. Aquí sí que entrem clarament, i com ha dit el Síndic en el seu Informe d'aquest matí, en el dèficit pressupostari que pateix –igualment en els serveis socials com després, que parlaré de sanitat– Catalunya, no?, i que, evidentment, es fa o que es pot..., i segurament una mica més. Malgrat el dèficit pressupostari, però, el Departament ha augmentat el pressupost per a atenció a la vellesa d'un 40 per cent entre el 2004 i el 2005. Això significa, evidentment, un gran esforç, i també la prioritització que en aquest aspecte marca el Departament, i ens agradaria destacar-ne tres punts.

S'ha impulsat la creació de l'Agència de la Dependència, juntament amb el Departament de Salut; es presentarà a finals d'abril la planificació territorial de serveis socials per a l'atenció a la vellesa; aquest mapa de serveis territorials ens ha de permetre fer noves inversions per aconseguir l'equitat territorial, i durant el 2005 quatre mil persones podran ingressar al sistema català, al nou sistema català.

Flavors, m'agradaria passar al tema de sanitat –evidentment, hem d'anar molt de pressa pel temps que tenim–, i aquí, doncs, m'agradaria, per no repetir-me, fer nostres també, del Grup d'Esquerra Republicana, tots els temes, els comentaris que ha fet la companyia del Frago, del Partit Socialista, sobre la universalització i sobre les llistes d'espera. Però sí que ens agradaria incidir especialment, el Grup d'Esquerra, que ja ho vam fer l'any passat, en el tema de la salut mental, que, igual que l'any passat, es manifesta la situació d'exclusió de l'atenció a la salut mental, també anomenada «la ventafocs del sistema sanitari».

I aquí, evidentment, també n'ha fet un comentari la diputada socialista, del Pla aquest interdepartamental, de coordinació interdepartamental, que es va començar a fer l'octubre del 2004 i que se'n va constituir el comitè tècnic. I, d'altra banda, també dir que s'ha creat el Pla director de salut mental i addiccions, que té com un dels seus objectius la integració funcional de la xarxa de salut mental i addiccions.

I, bé, passo la paraula a la meua companyia Elisenda Albertí.

La presidenta

Si em permet, li dono jo la paraula, senyora Elisenda Albertí.

La Sra. Albertí i Casas

Gràcies, senyora presidenta. Senyor síndic, senyores i senyors diputats, amb relació a l'apartat de seguretat pública i centres penitenciaris, el gros de les queixes que rep el Síndic sobre l'actuació de les forces de seguretat, i segons consta en el seu Informe, són denúncies relacionades en la majoria dels casos amb l'actuació desproporcionada, en determinades accions, dels cossos de seguretat, i que per manca de proves, com també ens diu el Síndic, generalment tot queda entre la paraula de la persona que reclama i l'Administració, perquè no hi ha proves per arribar a un final clar.

Creiem que les actuacions de les forces i cossos de seguretat de l'Estat sempre han d'estar enfocades a la protecció del lliure exercici dels drets i de les llibertats, no? Tal com diu la Resolució 34/169, del 17 de desembre de 1979, de l'Assemblea General de les Nacions Unides, en el seu article 3 regula l'ús de la força i diu que «s'usarà quan sigui estrictament necessària i en la mesura que ho requereixi el desenvolupament de la seva tasca».

Per no allargar-me més, esperem i creiem que se seguirà en aquesta línia i que sempre es tindrà present això. Això no vol dir, doncs, que és possible que segueixin havent-hi algunes reclamacions d'aquest tipus, però hem d'intentar que siguin les menys possibles.

Sobre el Centre d'Internament d'Estrangers de la Verneda, que depèn del Ministeri de l'Interior –per tant, és del Cos Nacional de Policia–, el Síndic el va visitar el desembre passat i hi va fer un seguit d'observacions. En aquest cas, voldríem saber si aquestes observacions que va fer el Síndic ja s'han tingut en compte i si s'ha començat un estudi més aprofundit de la situació, tal com ens diuen a l'Informe, que es farà un estudi.

Quant a l'Administració de justícia, ens felicitem per l'aprovació de la Llei 1/2004, del 28 de desembre, sobre les mesures de protecció integral contra la violència de gènere, ja que creiem que és una llei que reforça la protecció penal davant els actes violents contra les dones. I és molt positiu que com a accions relacionades s'hagi previst crear jutjats específics a tots els partits judicials, amb la finalitat de facilitar-hi l'accés de la víctima, i també la creació de la figura del fiscal delegat.

Però, malauradament, i com ja s'ha dit –per no allargar-me, seré molt curta–, segueixen havent-hi punts negres en l'Administració de justícia, per la lentitud de la posada en marxa, la lentitud judicial, no? Com ja s'ha dit, amb la implantació de l'anomenada «Llei dels judicis ràpids» a Catalunya se segueixen detectant, doncs, certes dificultats en la seva implantació, i moltes vegades és per manca de mitjans econòmics. Esperem que en el pròxim informe, doncs, això hagi anat millorant de mica en mica, ni que sigui.

Quant als centres penitenciaris, ja s'ha dit la complexitat del tema; és un problema que va més enllà d'on construïm la presó, però no hauríem de perdre mai de vista que a les persones que estan dintre d'un centre penitenciari, amb privació de llibertat, hauria de ser-los útil, per retornar a la vida en llibertat, amb les garanties que hi podran conviure amb més integració social.

Per aquest motiu, la massificació de les presons dificulta enormement aquesta tasca, i és molt difícil que es pugui desenvolupar una bona feina, no? Sabem que aquest problema és molt difícil de resoldre, que no hi ha una situació d'avui per demà i que el Pla director d'equipaments penitenciaris ja preveu la construcció de nous centres, que és una necessitat que, com tothom sap, és imminent, però, com diu el Síndic, aquest Pla s'ha de donar a conèixer, perquè la ciutadania en general accepti un nou equipament penitenciari a prop o en el seu propi lloc de residència. El Síndic diu que s'hauria de donar a conèixer aquest Pla perquè la ciutadania ho acceptés, i ens agradaria saber, una mica, quines serien les propostes que faria el Síndic perquè, en arribar a conèixer aquest Pla, realment, doncs, la gent assumís el que passa, no? És, una mica, com altres temes que hem tractat, no?: «S'ha de solucionar, s'ha de fer, s'ha de construir, però jo no el vull a casa meua, no el vull al costat de la feina.» A això, doncs, hi hem de buscar una solució.

Però no hem de perdre mai de vista que aquests nous centres sempre s'han d'enfocar segons els criteris que afavoreixen el tractament penitenciari, i podríem aquí parlar –i no ho faré per no allargar-me– des dels equipaments professionals, passant, doncs, per exemple, pels tallers on treballa la població reclusa, no?

Moltes gràcies.

La presidenta

Gràcies. Pel Grup Popular, té la paraula el senyor Joan López.

El Sr. López Alegre

Moltes gràcies. Vull començar agraint al síndic i a tot el seu equip de col·laboradors l'extensió, l'amplitud i la concreció de l'Informe que se'ns presenta enguany, i insistir que per nosaltres al final hi ha una importància que és de la resolució de problemes concrets, però també hi ha una importància que és genèrica d'allò a què contribueix aquesta mena de feina: a generar debat, a crear una consciència crítica i, per tant, a ser conscients que moltes de les coses que moltes vegades no puguin ser els grans assumptes que poden moure el món –per copiar un eslògan, des del meu punt de vista una mica fallit, d'uns mesos enrere–, les petites coses del dia a dia que afecten les persones es poden arribar a convertir, per a aquestes persones i les seves famílies, moltes vegades, en grans problemes.

Dit això, fer algunes consideracions, que, com ha dit molt bé el síndic a la seva intervenció inicial, hauran de ser telegràfiques i amb la disculpa per endavant que, intentant cenyir-nos al temps, molts temes importants hauran de quedar obligatòriament en el tinter.

En les qüestions de consum, certament, en el que és la qüestió de la gestió de les companyies de telecomunicacions s'ha millorat moltíssim. Recentment, a més a més, s'ha fet públic que..., s'ha reglamentat ja que les baixes hauran de ser donades obligatòriament en un termini màxim de quinze dies.

Celebrar moltíssim el que se'ns explica dels telèfons 010 i 012, que aquesta és una cosa que afecta l'Administració, i dir que segurament, un cop tinguem resolta aquesta feina, s'haurà d'entrar en una cosa que afecta companyies privades, com és el tema dels serveis d'informació, que, un cop es va liberalitzar el que és l'antic 003 –perquè tots ens entenguem–, actualment hi ha infinitat de companyies que, fent ús de la llibertat del mercat de què afortunadament gaudim en aquest país, doncs, ofereixen els seus serveis, però que moltes vegades, amb una disparitat immensa de preu, igualment et cobren el preu del servei i, encara que també en un nombre superior al que seria previsible o desitjable, no aconsegueixen donar-te el número de telèfon que estàs demanant. I, per tant, nosaltres entenem que, quan un paga per un servei, aquest servei s'hauria de cobrar quan, efectivament, l'estàs percebent.

Hi han molts altres temes de consum que ara no tocarem, perquè, si no, no podríem entrar en la resta de qüestions que es toquen en l'Informe. En el tema de les assegurances en el tema del camp elèctric, sens dubte, que no hi hagi hagut un desenvolupament de competències seguirà afectant el que és la qualitat de servei de forma evident.

I entrariem ara en un dels blocs que per nosaltres és important, que és el tema de salut. S'ha tractat de llistes d'espera; és un tema que aquí al Parlament s'ha anat tractant de forma insistent en els darrers mesos. No hi ha dubte que si, certament, al final s'aconsegueix desenvolupar la LOSC i els principis de transparència que

estan inclosos a la Llei i que no s'han desenvolupat, això serviria moltíssim per tenir informació sobre què és el que s'està concertant, quins són els serveis que s'estan comprant per part del Servei Català de Salut i de la conselleria en els centres concertats, i per tant això podria servir moltíssim per establir criteris de racionalitat, transparència, balanços clars que permetessin moltíssim reduir aquestes llistes d'espera. Per nosaltres és especialment preocupant tot el que fa referència a pròtesis de genoll, que segueixen tenint uns terminis exagerats, per sobre d'un any d'espera. I, sobretot, una qüestió que ens sembla molt important en llistes d'espera és la qüestió de l'equilibri territorial.

Hi han àmbits territorials on les llistes d'espera estan a dia d'avui molt millor i força controlades –afortunadament, és una cosa que passa a les terres, per exemple, de les comarques de Girona– i hi han altres àmbits –com poden ser, a l'altra punta de Catalunya, les Terres de l'Ebre– on les llistes d'espera tenen un diferencial respecte a la mitjana de Catalunya o altres territoris que, realment..., nosaltres els convidem, amb la capacitat de crear aquesta consciència crítica que els he esmentat al començament, que es treballi no només en genèric amb llistes d'espera, sinó també amb la diferència d'aquestes llistes d'espera entre un territori i l'altre del país.

Parla el seu Informe d'un tema que per nosaltres és molt important i que aquest Grup Parlamentari ha tocat a través de la portaveu nostra en aquesta Comissió, la senyora García, com és el tema de les revisions ginecològiques. I aquí també farà falta, sens dubte, la seva participació crítica amb relació a les intencions que sobre aquesta matèria ha anunciat la conselleria i que nosaltres no compartim.

I amb relació també al camp de discapacitats, que és també un tema que vostès toquen a bastament en el seu Informe, les modificacions que darrerament han portat a terme el Govern i la conselleria de Salut sobre el que és el pagament de crosses per a persones discapacitades, ja sigui fixes o de forma eventual, que estiguin fent una recuperació després d'una fractura, etcètera, és també una cosa que al Grup Parlamentari Popular ens preocupa, i ens preocupa moltíssim.

En el camp del treball i dels serveis socials, fer una sèrie de comentaris també de caràcter telegràfic.

S'ha parlat del tema de la inserció social de discapacitats i del compliment de la Lismi. La portaveu del Grup Parlamentari Socialista ens ha recordat la iniciativa que ha manifestat que vol portar a terme el conseller Rañé, sobre el fet que les empreses no podran licitar amb l'Administració quan aquestes no compleixin la Lismi. Crec que, certament, serà bo que tots plegats siguem conscients que un, quan exigeix una cosa, ha de començar per complir-la a casa i que la mateixa Administració de la Generalitat ha reconegut en seu parlamentària recentment, a iniciativa d'aquest Grup Parlamentari, que cap dels departaments de la Generalitat, a dia d'avui, està complint la reserva obligatòria de places que la Llei marca, i, per tant, nosaltres també creiem que s'ha de fer un seguiment del que és el compliment de la Llei per part de la mateixa Administració i que, en tot cas, passem a ser exigents en el futur a partir que

nosaltres complim també tot el que fa referència a les obligacions que té la mateixa Administració de la Generalitat.

Especialment important és –i ho ha dit la portaveu del Grup de Convergència i Unió, l'honorable diputada senyora Rigau– tot el que fa referència a les persones grans. Nosaltres volem agrair moltíssim al Síndic la valentia que ha demostrat al llarg d'aquesta setmana amb relació a l'Informe de les residències i de les places de persona gran. Creiem que la polseguera que això hagi pogut crear, fins i tot la incomoditat que hagi pogut sentir la mateixa sindicatura pel que representa del contrast de posicions amb relació a la conselleria, serveixen per establir criteris més clars perquè els ciutadans i les famílies d'aquestes persones grans tinguin més informació d'on hi han places disponibles, com accedir-hi i on són. Tot això haurà sigut en bé de les persones grans i de les seves famílies.

També especialment important ens sembla la part que fa referència a la qüestió de les pensions. Aquest Grup Parlamentari ha manifestat moltes vegades que la solució que el Govern de la Generalitat pugui aportar ajudes a les pensions més baixes passa perquè això es pugui fer a través que siguin complements assistencials, i no complements de pensió, per no trencar el principi de caixa única de la Seguretat Social. Creiem que, un cop s'ha començat una tasca amb les vídues, que passa per daltabaixos i per problemes, retards de pagament, contradiccions, que és un tema que encara cal resoldre i consolidar, l'altra qüestió que és importantíssima i que toca aquest Informe, i que nosaltres hi coincidim de forma absoluta, és el tema de les pensions no contributives i la situació que les persones receptors d'aquestes pensions tenen en aquests moments en el nostre país.

Deixi'ns dir-li, senyor síndic, dues qüestions, no tant per alabar-lo, sinó de caràcter, si vol vostè, una mica més crític.

Ha dit vostè que la qüestió dels autònoms s'havia resolt bé, perquè no havien tingut queixes enguany (*sona el senyal acústic que indica que s'ha exhaurit el temps d'intervenció*) –vaig acabant, no pateixin. Crec que moltes vegades els autònoms no es queixen més per una qüestió de falta de temps, i no perquè es resolguin els seus problemes, si m'ho permet.

I crec també que, amb relació al comentari que ha fet vostè sobre els locals, a vegades, on es pot fer repartiment de metadona o altres qüestions de caràcter social complex, aquest és un tema on, si vostè m'ho permet i amb tota modèstia, no n'hi ha prou a dir que hi ha una contradicció entre els serveis que la gent demana i la queixa que després la gent té quan això s'installa a la vora de casa. Creiem sincerament que moltes vegades el problema és que la ubicació d'aquests locals va a parar a entorns on hi han problemàtiques socials i urbanístiques prèvies importants i fortes. I que moltes vegades també el que passa és que hi ha una manca de coordinació entre el departament de torn de la Generalitat i l'Administració local, perquè es planteja només el lloguer d'un espai, l'adaptació d'un espai, la concepció d'un espai, i no es veu en el seu conjunt quina és la problemàtica, com he dit, d'ordre social o d'ordre urbanís-

tic que té aquest barri. I que, sens dubte, moltes vegades aquests problemes de rebuig social cap a la instal·lació d'aquests espais podrien ser menors si quan es planteja que s'han de fer aquestes accions –que nosaltres compartim que s'han de fer– es fes també plantejant-ho amb treballs que fossin de modificació d'un pla parcial, d'un PERI, d'un pla especial de reforma interior, de qüestions que aportessin millores evidents al barri i a l'entorn d'aquestes persones.

Acabo amb tres telegrams molt ràpids. Una, coincidim amb la preocupació que vostè manifesta en el tema de la prevenció de sinistralitat laboral; especialment preocupant és el fet que estiguin baixant els accidents, però estigui en canvi pujant la sinistralitat *in itinere* aquí a casa nostra –i aquí hi ha una contradicció i un tema en què hem de treballar tots plegats. Coincidim absolutament amb el no-desenvolupament legislatiu pel que fa referència a les empreses d'inserció laboral –i aquí toca amb l'última cosa que els vull dir. I, atès que no tinc més temps, quedarem amatents al treball que ens ha anunciat vostè que està fent en la qüestió del camp de presons i que, per tant, haurem de tocar a la sessió posterior que s'esdevingui.

Moltes gràcies.

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

El vicepresident

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

La Sra. Comas d'Argemir i Cendra

Gràcies, senyor president. De nou, en el comentari d'aquest Informe, jo crec que queda palesa la funció del Síndic com a institució defensora de drets que té un paper que quan..., em sembla que quedarà aquesta expressió que va generar un dia, senyor Ribó, de «corcó de l'Administració», però que a la vegada col·labora amb l'Administració, en la mesura que implica impuls de tota una sèrie d'actuacions. Però jo crec que avui queda destacada també una altra funció que potser se'n parla poc i jo crec que és molt important, que és que vostès poden fer també i fan –i crec que l'han d'emfasitzar– l'impuls de la consciència cívica, també.

Vostè ha fet referència en la seva presentació, i també en diferents parts de l'informe apareix present, que cal que també la ciutadania es coresponsabilitzi a l'hora de poder donar solució a algunes qüestions. I em refereixo amb això als conflictes que vostè mateix ha esmentat que es generen, doncs, amb la instal·lació sigui de centres de drogodependències, sigui el tema de les presons –precisament a l'Informe s'hi fa força referències–, siguin infraestructures de diversos tipus –energètiques, diverses instal·lacions–, siguin centres de menors, siguin..., doncs bé, instal·lacions diverses –centres de residus, ara estava pensant, etcètera, no?

Jo crec que el debat social, que és molt important, de vegades, en un d'aquests aspectes, doncs..., lògicament, si aquestes instal·lacions es fan des del diàleg, des d'una seriositat, des d'una comprensió i no vulnerant

també drets..., també cal en aquest sentit poder avançar cap a aquesta progressiva consciència cívica que, aquelles qüestions que són necessàries, també cal que les assumim.

I això també ara em suscitava aquesta reflexió entorn d'una qüestió més general en el tema de la sanitat i el tema de la universalització, que té molta raó quan a l'Informe s'assenyala que cal solucionar totes aquelles situacions en què la universalització de la sanitat no s'ha fet efectiva, i hi estem d'acord. Al mateix temps això, hi insisteixo, genera una reflexió, en la mesura que van sorgint noves necessitats; lògicament, hi ha prestacions que no estan incloses dintre del sistema de la sanitat pública que voldríem que hi fossin i que possiblement, doncs, hi han de ser, i al mateix temps també la consciència que en qüestió sanitària, que s'hi han abocat..., és a dir, que implica una despesa molt important, que s'hi destinen molts recursos, que se'n necessiten més, que el sistema tampoc és il·limitat.

I, en aquest sentit, jo crec que els debats polítics i socials i els pactes..., quan a vegades es parla de pacte polític i social entorn d'aquestes qüestions, també ha d'anar relacionat amb el fet d'assumir també aquesta consciència política, però també cívica, d'on es posen els límits. I, en definitiva, que si es volen noves prestacions, doncs, potser cal assumir també que això no pot anar acompanyat de rebaixes d'impostos, posem per cas, eh? Per tant, doncs, en aquest sentit, la responsabilització tant dels polítics que tenen la responsabilitat en això, però també de la ciutadania, jo crec que també ha d'anar en aquest sentit.

Passa una mica el mateix, però amb una altra situació molt diferent, pel que fa referència al tema de serveis socials, perquè potser dintre del sistema de benestar és el menys desenvolupat, és aquell en què aquella manca de recursos, doncs, apareix d'una manera molt clara. A l'Informe se cita que els drets queden limitats a disponibilitats pressupostàries, i és veritat, és així. I això ens ve, diguéssim, d'una situació que s'arrossega de molts anys. Malgrat que les administracions, siguin els ajuntaments, sigui la Generalitat de Catalunya, és veritat que han anat abocant molts més recursos..., és a dir, si es fa comparativament amb anys anterior, el cas és que van molt per darrere de les necessitats i molt per darrere del que és el que volem definir com a nous drets. I estic referint-me, doncs, a la gent, als discapacitats, a la gent que reclama tenir autonomia personal, que són valors que a més a més tenim assumits..., anem per darrere. I això, efectivament, pensem que cal solucionar-ho.

I jo no sé, en aquest sentit –i és una qüestió que llanço i en què demano també la seva opinió–, si no caldria també avançar més en el camp dels serveis socials cap a drets subjectius; individuals, per tant, eh? Perquè aquest debat hi serà, en la nova llei de serveis socials, i encara tenim un sistema en què la família és molt responsable de donar tota una sèrie d'atenció i serveis. I no estic dient que s'hagi de detreure a la família aquesta responsabilitat, però que sigui una oportunitat, no una obligació; que hi hagi responsabilitat pública també. I això, d'alguna manera, implica també avançar cap a drets subjectius i, per tant, que si una persona gran té

dret a unes determinades prestacions, o una persona amb discapacitats té dret a unes determinades prestacions, sigui un dret subjectiu per ella mateixa. Fins a quin punt, la família, l'hem d'implicar o no des del punt de vista d'obligatorietat; és una reflexió que faig també.

Tema de justícia. No volia deixar de fer referència a la situació del sistema penitenciari. No insistiré en la massificació, que és un problema indiscutible que pateix el nostre sistema penitenciari. Ha estat molt tractat, s'ha dit en aquesta Comissió, es diu a l'Informe... I podem insistir senzillament en la necessitat de posar fi a aquesta massificació al més aviat possible, tenir noves places que permetin l'estada dels interns amb dignitat. Però jo voldria posar l'accent en els interns i les internes, i ho dic perquè sovint, quan es parla de les qüestions referides al sistema penitenciari, de vegades són obviats en la discussió, i es planteja sempre com una mena de debat entre administracions, professionals, treballadors del sistema, i poques vegades parlem de les persones receptores del servei públic penitenciari. I en concret creiem que caldria fer un especial esforç per garantir que el nou reglament penitenciari pugui ser conegut i pugui ser subjecte d'opinió per part dels interns i internes, és a dir, per part de les persones de què, en definitiva, se'ls estarà regulant la vida en els centres, les formes de rehabilitació i reinserció, el treball que poden fer, les condicions dels centres, etcètera. I, per tant, doncs, demanem al Síndic que també vetlli amb relació a aquesta qüestió.

També ens interessa especialment i voldria destacar la problemàtica específica de les dones en els centres penitenciaris, que sovint és oblidada pel fet de ser minoritària, menys conflictiva a la pràctica, i caiem en la temptació de, potser, resoldre altres problemes abans que els seus. Hi ha idees molt interessants pel que fa a la tipologia de centres dirigits a la població de dones, que han de tenir clarament una configuració i característiques funcionals diferents de la dels homes. I ens agradaria que algun dia poguéssim dir que a Catalunya hi ha una política puntera en aquesta adequació dels centres a les necessitats de les dones preses.

I, tot i així, si parlem de dones a la presó, no podem deixar de dir que hi ha molts casos de delinqüència de dones que haurien de reconduir-se cap a les mesures penals alternatives i no al tancament en centres penitenciaris. I en això també ens queda molt camí per recórrer si ens comparem amb altres països europeus avançats. Esperem que poc a poc puguem anar capgirant aquesta situació cap a una política més moderna i socialment compromesa en aquests aspectes.

Amb relació al personal de l'Administració de justícia, clau també per resoldre aquestes qüestions de lentitud, entenem que –i a això també voldria fer-hi referència– no es tracta només de contractar nou personal, que efectivament és així, però que no hi ha només una qüestió de quantitat, sinó també d'introduir un plus de qualitat al personal que està al servei de l'Administració de justícia, incidint en temes com la formació i l'efectiva modernització de les condicions de treball.

I una última qüestió. Ja que he fet èmfasi en la situació de les dones a les presons, no volia deixar de fer èmfasi en una altra situació que afecta les dones, no en aquest

cas a les presons, però sí de les que són víctimes de violència, perquè el Síndic hi fa referència en l'Informe, i jo crec que precisament està compromès en la lluita contra els maltractaments, perquè també és una lluita en defensa de drets, i de drets humans. I en aquests moments estem en una situació en què encara hi ha insuficiència de recursos d'atenció especialitzada en les diferents situacions de violència contra les dones, tant en casos d'urgència com en casos d'atenció continuada, i que això sovint pot comportar una revictimització de les dones que necessiten accedir-hi.

Per tant, pensem –i li'n demanem l'opinió també– si no cal avançar cap a una redefinició d'aquests recursos, especialment pel que fa als acolliments –vostès han fet, han iniciat una nova actuació de visita a centres d'acollida, atesa la situació actual–, fer programes d'abordatge integral des del punt de vista de rehabilitació i reinserció de les mateixes dones víctimes de la violència, diguem-ne, a una situació de normalitat. I encara hem d'avançar a Catalunya en aquesta qüestió, a Espanya, a tot arreu, perquè, mentre hi hagi, continuï havent-hi dones víctimes de violència, és un tema, evidentment, no resolt.

Gràcies.

El vicepresident

A vostè, senyora diputada.

Se suspèn la sessió per deu minuts, i es prega a les senyores portaveus si poden venir un momentet.

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

El vicepresident

Es reprèn la sessió.

I té la paraula l'illustre senyor Rafael Ribó, síndic de greuges.

El síndic de greuges

Moltes gràcies, president. En primer lloc, vull agrair tots el comentaris dels diversos grups parlamentaris. M'agradaria que en acabar la següent sessió em permetessin una petita valoració d'aquestes quatre sessions que haurem fet en dos dies, i alguna proposta. I també, en aquest sentit, telegràficament, com vostès, entraré a respondre i a donar les informacions que se m'han demanat, i seguiré l'ordre tant de la meua exposició com de les intervencions de vostès.

Nosaltres, sobre el tema del 010-012, hem rebut respostes tant de la Generalitat com de l'Ajuntament; encara no en tenim del Defensor, quant a la proposta de modificació tarifària. A la Generalitat –ja ho he dit abans–, en el marc dels concursos de telefonia, s'intentarà reduir el preu del servei per a l'usuari, i se'ns ha dit que s'implantarà un servei gratuït per a consultes de consum i per a tràmits administratius. L'Ajuntament ha anunciat un telèfon gratuït per a avisos que demanin serveis municipals de neteja, de recollida d'animals morts..., tot allò amb què començava la nostra consideració sobre el fet que no hauria de donar lloc a cobrament.

Se'm pregunta o es fan consideracions sobre les baixes a companyies telefòniques. Jo he dit que nosaltres no hi tenim competències. Coneixem les actuacions de les administracions; ens sembla positiu el que està fent l'Agència Catalana de Consum; ens sembla molt positiu el Real decreto del Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios —el de la setmana passada. I, evidentment, estarem amatents que s'articulin els mitjans perquè això que està aquí, negre sobre blanc, es compleixi, perquè és molt positiu.

Recullo el suggeriment de parlar amb els síndics locals pel que fa també a la telefonia d'informació local, després d'aplicar un principi similar.

I a nosaltres, sobre si una línia elèctrica ha de passar per aquí o per allà, no ens pertoca opinar. El síndic de greuges no pot entrar en el poder discrecional de l'Administració de dir: «L'hospital anirà aquí o anirà allà, la línia anirà per aquí o anirà per allà.» Si de cas, quan nosaltres tinguem o queixes o constància que s'estan lesionant drets és quan ens toca actuar; però no sobre tal o qual decisió de política territorial.

Sobre els serveis socials, reitero que nosaltres, durant aquest any —potser a principis de l'altre, però jo crec que serà aquest any—, els presentarem un informe extens, monogràfic, sobre maltractaments de la gent gran. I aquí voldria entrar en el tema de la família i dels serveis socials.

Jo, seguint l'argumentació de la senyora Rigau, diria que no solament la família, sinó principalment la dona, ha fet de substitució, és la que ha dut la funció substitutòria, en aquesta i en moltes altres temàtiques socials. I que estem totalment d'acord que calen un drets, uns drets objectius en serveis socials, en salut, com s'hi va a les democràcies madures, o sigui, com s'apunta també en la reforma de la Unió Europea. Són uns drets de les persones abans que les famílies, abans que els serveis, abans que l'Administració; això és el que fa falta. En aquest cas, el dret de la persona gran s'hauria d'establir, definir, fins i tot catalogar, eh?, com tenim en salut, catàlegs de prestacions que, malgrat definicions recents, encara es remetien al catàleg de 1995, possiblement perquè els pressupostos estaven una mica compromissos en aquella mateixa data.

Nosaltres, sobre la ràtio, o sobre aquestes qüestions que se m'han preguntat, no és que en tinguem queixes concretes; tot això que els plantejem és a partir de les nostres visites i de la constatació sobre el territori. Per exemple —els ho diu el síndic, no és a l'Informe—, aquest país ha d'esmenar la consideració que fa dels professionals d'aquests serveis. No pot ser que els auxiliars d'infermeria d'aquests serveis tinguin sis-cents euros i escaig de sou brut. I no estic fent una defensa corporativa, ara. Si el país té aquests sous, vol dir que hi presta molt poca atenció. I això tant val per al món públic com per al món privat, estem apostant per uns objectius molt macos de definició, però que vol dir que hem de corregir des de la base, i poso la base salarial, aquestes diferències.

Hi ha una llista creixent, al Síndic arriben moltes queixes que mostren que hi ha una llista creixent, lògica, de

demanda d'aquests serveis socials; lògica perquè, entre d'altres coses, la població allargassa la seva vida..., és lògic. I el que cal és reorganitzar aquests recursos escassos, públics i privats. Ho he dit al principi de la meva intervenció, eh?: som coneixedors de l'escassetat pressupostària, som coneixedors que s'està en fase de redisseny, però així i tot demanem un esforç en l'organització d'aquests recursos escassos, públics i privats. I no em facin entrar en la polseguera d'aquesta setmana, perquè és 2005, i si de cas ja en parlarem amb tranquil·litat quan fem compareixences sobre el 2005 o informes sobre el 2005.

Respecte al treball i les prestacions, estem totalment d'acord tots que cal complir la reserva de places del 2 per cent per a discapacitats, que cal impulsar més el que afecta les empreses de reinserció... I permetin-me només un consideració: si minven les queixes dels autònoms és perquè s'han pres mesures d'homogeneïtzació..., o sigui, es va solucionar aquella temàtica que altres anys era molt més present als informes del Síndic.

Pel que fa a la sanitat, nosaltres estarem molt amatents als resultats d'aquesta recollida d'informació que se'ns ha anunciat i s'ha citat aquí sobre les llistes d'espera de tot tipus —externes, diagnòs, terapèutiques, etcètera—, molt amatents al resultat d'això, tenint en compte determinats criteris, com el que ha sortit aquí, que ens el trobem, que avui hi ha també un desequilibri territorial. La nostra visita a Sort —lamento que l'alcalde de Sort no hi sigui present; ja li ho diran— va palesar, per exemple, que hi havia un desequilibri del principi universal d'igualtat per aquesta qüestió purament i simplement territorial.

I quan ens hem referit i ens referim en l'Informe a la universalització de la prestació sanitària, primer, ens hi referim perquè tenim queixes, la 1537 o la 3137 del 2004 —les tenen també en el CD, quant a resolucions—; que hem elevat la proposta al Defensor del Pueblo i, per tant, hauria d'anar al Ministeri de Sanitat i Consum, amb una base molt senzilla: tothom té garantida l'assistència sanitària, però no de forma equitativa; n'hi han alguns que han de pagar. I aquí està el que nosaltres volem solucionar. O sigui, de garantit, ho està, però el que s'ha de solucionar és que alguns, perquè no estan d'alta a la Seguretat Social o és una alta no assimilada, hagin de pagar. Que és poca gent? Sí, a casa nostra és escassament un miler; però això s'hauria d'esmenar.

Telegràficament també, que sàpiguen que nosaltres hem dedicat esforços, el síndic i tot el seu equip, a la temàtica de la drogodependència quan es va desmantellar allò de Can Tunis i es va projectar per a altres barris de la ciutat de Barcelona, com pot ser Nou Barris, a Porta, o tot el tema de les baixes Rambles i el Raval; que nosaltres vam alertar els grups parlamentaris i vam intentar —a més, amb molta col·laboració per part de vostès— reunions de grups parlamentaris amb els afectats i amb les administracions, intentant sempre que hi hagués tant la temàtica de tractament d'harmonització de dispositius assistencials com la de seguretat resoltes per a aquella qüestió. I fins i tot amb converses molt fluides amb la consellera de Salut, que encara han de donar més fruits, amb propostes d'acords més globals.

I sobre la salut mental, tots hi estem d'acord, és la ventafocs del sistema. Continuen arribant queixes sobre la falta de places, i segurament haurem de fer un esforç suplementari.

I per últim, quant a l'apartat de seguretat pública, reitero —aquí s'ha dit— la necessitat d'anar situant les forces d'ordre públic amb unes actuacions proporcionades —m'ha semblat esplèndid com s'ha definit això de «proporcionat» per part de vostès. Del centre de la Verneda, nosaltres vam elevar les consideracions, de les quals també parlàvem el dijous passat, al Defensor del Pueblo, i estem pendants de resposta, malgrat que nosaltres iniciarem també un estudi.

Sobre la justícia, reiterem el valor positiu dels judicis ràpids. Considerem que segurament caldria dotar de més mitjans personals el Ministeri fiscal i repartir-los d'una forma millor pel territori; funcionen potser molt bé a Barcelona, però no tan bé a altres territoris. I els recordo que diu l'informe —i ho he citat molt de passada— que, per exemple, ens hem trobat amb contrasentits en concursos de funció pública en justícia per lentitud en l'assignació de les places, que això també ajudaria a resoldre aquestes temàtiques.

Estem totalment d'acord amb el que s'ha plantejat de centres d'acollida amb abordatge integral a les dones víctimes.

I, per últim, el tema del sistema penitenciari. Nosaltres estem amb molt bona relació amb les actuals autoritats de l'Administració sobre el tema, amb el conseller de Justícia. Nosaltres seríem partidaris —i això, ja que m'ho han demanat, ho dic, però m'agradaria que ho reservéssim per quan poguéssim veure el monogràfic a fons, i fins tot comparativament parlant, amb altres democràcies que es puguin comparar amb casa nostra— de centres petits i propers —i dic dues coses que potser no són políticament correctes—, si es vol fer el que diu la Constitució espanyola i les lleis de reinserció. Jo crec que tots ho volem fer i és una abona aposta pel sistema penitenciari.

I això demana —se'm deia «quina pedagogia?»—, primer, un pacte. Això demana un pacte nacional, sobre això i sobre altres tipus d'equipaments. I el Síndic s'adreçarà a totes les institucions, començant per la Presidència de la Generalitat, perquè es lideri un pacte nacional sobre aquesta qüestió. Hem assenyalat a l'Informe, i avui ho he repetit, les mancances de coresponsabilització social; doncs, primer, que els dirigents democràticament elegits ens posem en primera fila per abordar el tema. Un pacte que ha de tenir les necessàries traduccions locals per esmenar, en la mesura del possible, aquells divorcis que a vegades es donen entre acords nacionals i el que passa en les localitats; que ha de tenir una dimensió de compromís de polític i una dimensió de compromís pedagògic. No es tracta només de parlar-ne i firmar un paper, sinó posar-se amb un reguitzell d'instruments a, aleshores, liderar la societat; liderar-la amb una visió global —aquí s'ha dit—, però també equitativa. No s'hi val carregar sempre les romanes sobre els barris més castigats o sobre les poblacions que reben més equipaments. Cal, en aquest sentit, una visió molt més equitativa. No s'hi val que grans ciutats tractin d'espolsar sempre els seus problemes i no assu-

meixin la part de coresponsabilitat social que tenen en aquestes problemàtiques, que les tenim tots.

I per últim, en aquesta pedagogia, evidentment, també s'haurà de convocar tots els dirigents socials, tota la gent que sigui punt de referència, com amb major proximitat millor, per poder traduir un acord polític en un acord social i anar atacant aquesta idea que, fins i tot, pot ser objecte d'explicació mostrant l'apartat de beneficis que poden derivar-se d'una bona política d'instal·lació d'equipaments.

Moltes gràcies, president.

El vicepresident

A vostè, senyor síndic. Si hi ha algun portaveu que vulgui repreguntar...

Doncs, suspendríem la sessió per uns moments per fer el canvi a la taula; res, no fa falta que ens moguem. I donem les gràcies al senyor Garcia Clavel i a la senyora Antònia Viedma, i demanaríem a la senyora Laura Díez, que és adjunta al Síndic, i al senyor Jaume Funes, adjunt al Síndic per a la defensa dels drets dels infants, que puguin...

La sessió se suspèn a les dotze del migdia i tretze minuts i es reprèn a un quart d'una.

(La presidenta reprèn la direcció del debat.)

La presidenta

Es reprèn la sessió.

Té la paraula el senyor Rafael Ribó.

El síndic de greuges

Gràcies; ja demano excuses pels «rollos» que han d'anar aguantant de forma successiva... A veure, aquesta temàtica que encetarem de l'Informe, l'àmbit de la infància, que, com vostès saben, compta amb l'adjunt per als drets dels infants, el senyor Jaume Funes, voldria començar-la amb una consideració que no és metodològica, encara que ho sembli. És la temàtica d'aquella part de la societat que segur que menys queixes produirà: són els infants, són adolescents, que per tant no podem posar com a protagonistes promotors de les queixes —ens agradaria fer també un esforç comunicatiu per anar fomentant també que ho poguessin, a la seva manera, fer—, però és una temàtica absolutament transversal i integral, i així ho estem tractant al Síndic de Greuges. Seria fàcil dir al senyor Funes: «Encarregat d'això, i ja t'espavilaràs» —dit ara d'una forma una mica brutal, eh?, de caricatura. Des de tots els coordinadors i totes les àrees del Síndic hi ha una preocupació també pel que és la transversalitat dels temes d'infants i pel que és, a més, la responsabilitat que tenim els adults sobre els temes d'infants, perquè sovint podem aturar-nos a parlar d'una problemàtica punyent d'infants i no sabem veure la problemàtica punyent que hi ha d'adults darrere aquella problemàtica d'infants.

Dit això, jo em referiré als temes que afecten el dret efectiu a l'educació, tot el que és el sistema protector, als conflictes i com afecten els infants i adolescents, i es referirà el senyor Funes al que és la violència entre

adolescents i joves i a temàtiques d'innovació i canvi social, especialment de la societat mediàtica, que els afecten. I tot això, com sempre, de la forma més telegràfica que sigui possible.

El dret efectiu a l'educació, per nosaltres cal considerar-lo, d'acord amb les queixes que rebem, molt lligat al principi d'igualtat d'oportunitats. El nucli central de les nostres intervencions és trobar-hi solucions en els diversos nivells d'aquesta educació, i hem començat per l'educació infantil, les necessitats familiars d'educar en les primeres etapes infantils.

Hi ha una tensió, una aparent confrontació, com abans en parlàvem en els serveis socials, que deriva de l'absència de places i de la fragilitat del disseny educatiu. Ens arriben queixes de gent que no troba plaça, que no han estat admesos... L'exemple més sonat segurament en aquest camp és el dels cent cinquanta membres de la comunitat educativa de les llars d'infants sota la responsabilitat de l'Ajuntament de Barcelona, respecte als canvis organitzatius i de funcionament que incidien en la qualitat de l'ensenyament.

Nosaltres vam estudiar el tema a fons i vam constatar que els problemes en aquest nivell són de tot Catalunya, i segurament a la majoria del territori de Catalunya en pitjors condicions que a la mateixa ciutat de Barcelona. I, això, voldria subratllar-ho, perquè em sembla que tots en són conscients. Pel que fa a educació infantil, hi ha una problemàtica seriosa a tot Catalunya, i de vegades en condicions pitjors que les que podem trobar en l'estudi que vàrem fer sobre les queixes de Barcelona.

Nosaltres vam suggerir a l'Ajuntament de Barcelona, li vam recomanar que calia un model organitzatiu que es basés en una proposta pedagògica ordenada, elaborada per professionals; que és aleshores que cal introduir polítiques públiques de racionalitat econòmica –no al revés–, i que calia una avaluació objectiva i rigorosa dels efectes del nou model respecte a l'anterior model, sobretot abans de generalitzar-lo. I estem en relació amb l'Ajuntament a l'espera d'aquestes dades.

Però vam recomanar al Govern de Catalunya i al Departament d'Ensenyament que es tingui en compte la Llei de juliol del 2004, la Llei 5/2004, de creació de llars d'infants de qualitat, perquè es desplegui, que es faci de la forma més urgent, amb un compromís com el que es va adquirir en aquella Llei, fent una aposta pel caràcter educatiu d'aquestes llars –que de vegades pensem que són com una mena de pàrquings i que no tenen una funció molt important a jugar en el sistema educatiu–, per la qualitat d'aquests centres, per posar-los en relació amb altres recursos de caràcter educatiu que s'han de fer servir per a aquesta etapa i pel que és la necessària inspecció per als que no compleixen els mínims.

En segon lloc, sobre l'educació rebem també queixes sobre l'excés d'alumnes a les escoles i sobre l'elecció de centre. Vostès saben que hi va haver un nou decret de matriculació durant el 2004, el Decret 252/2004, de l'1 d'abril, i que, malgrat que en aquest Decret ja hi havien novetats sobre l'anterior, nosaltres vam rebre un elevat nombre de queixes que continuen estant relacionades amb l'empadronament, amb les possibles tram-

pes, presumptament accions de falsejament de l'empadronament. I aquí considerem que ha mancat de vegades l'actitud decidida de l'Administració educativa del territori davant d'aquestes denúncies. Els en donaré dos exemples, un de positiu i un de negatiu.

Un exemple va ser un grup de pares i mares que denunciaven la manca d'actuació del Departament d'Educació, que, malgrat la seva insistència, no va requerir la intervenció de l'Ajuntament per comprovar la veracitat d'un grup de possibles falsos empadronaments. I igualment denunciaven la manca d'actuació de l'autoritat local. Cap de les dues administracions va actuar a la pràctica per donar resposta als ciutadans i ciutadanes.

L'exemple contrari: una queixa, després de la intervenció nostra, a un ajuntament que, complint la seva obligació, va ordenar una investigació d'uns presumptes falsos empadronaments, va obrir un expedient informatiu i els implicats no van presentar-se al tràmit de l'audiència i l'Ajuntament va dictar una resolució en la qual estimà el recurs de la família perjudicada.

Som conscients que hi ha un problema de padró i que caldrà avançar de nou a millorar els indicadors, els mecanismes del que significa el padró, i en aquest sentit nosaltres encetarem un estudi sobre aquesta temàtica. Nosaltres també vam suggerir al Departament d'Educació noves millores en el Decret de matriculació, i hem de dir que algunes d'elles estan recollides al Decret d'enguany, de 2005.

Encara en el món de l'educació, assenyalem les queixes que es deriven i les situacions que es deriven de la concentració de problemàtiques en algunes escoles, com és, en primer lloc, tota la problemàtica del món de la immigració. Algunes escoles de titularitat pública continuen concentrant un elevat nombre d'alumnes d'origen immigrant, a diferència d'altres escoles del sistema. I en aquest sentit recordo la queixa que va sorgir l'any 2003 a Girona i que va donar lloc a una sèrie de millores de l'Administració que ara podem dir amb satisfacció que han portat a una millor distribució de la diversitat d'alumnes entre l'escola pública i l'escola concertada.

També volem assenyalar el que succeeix amb l'escolarització d'alumnes amb necessitats educatives diferents o que pateixen alguna discapacitat, que de vegades se'ls dóna solució apartant-los del sistema educatiu i, per tant, dificultant-ne la integració social. Hi ha un panorama de necessitats educatives molt associat a noves realitats d'exclusió social que no està distribuït.

Nosaltres considerem que als alumnes discapacitats se'ls ha de garantir la seva inclusió, evidentment amb el reforçament necessari que significaria i que significa l'escolarització compartida. I els donaré un exemple de la situació d'aquells que tenen importants dèficits d'atenció pel que és la hiperactivitat. Hi ha una manca de coneixement sobre aquest fenomen i sobre les millores estratègies a decidir en la política escolar. Nosaltres vam assenyalar una sèrie de millores i ens vam trobar que era fàcil una solució personalitzada, mitjançant un canvi a una escola més petita i amb un reforç al mateix centre.

I, per últim, voldria assenyalar dificultats docents en general, com poden ser la de l'estabilitat del professorat –en vam parlar en part a l'apartat de funció pública–; les experiències d'assetjament o de convivència complicada entre els equips docents –també en part en vàrem parlar–, o temàtiques que afecten llicències o permisos.

De l'assetjament, jo els insisteixo que nosaltres disposem de pocs mecanismes per conèixer aquesta realitat. Recordin la discussió que vam tenir sobre les competències respecte a això.

Pel que fa a llicència i permisos, doncs, per exemple, vàrem rebre la queixa d'un funcionari que tenia constituïda notarialment una unió de parella estable homosexual –avui té una altra virtut que jo ho subratlli, després de l'aprovació que es va produir ahir al Congrés dels Diputats– i se li va denegar la llicència per raó de matrimoni. I assenyala la necessitat que els beneficis que tenen reconeguts els matrimonis amb unió estable se'ls puguin aplicar en aquest cas.

Entrant en el sistema protector pel que fa a infants i adolescents, també constatem disfuncions en aquest sistema. Aquest sistema protector no funciona adequadament, i els ciutadans ens reclamen que ho faci de manera efectiva, ja sigui per descoordinacions territorials o per manca d'efectivitat entre serveis socials i d'atenció a la infància, ja sigui per absència de seguiment efectiu pel que fa a infants i adolescents sotmesos a riscos.

Nosaltres, algunes d'aquestes reflexions, les hem plantejat davant del Departament de Benestar i Família, i aquest ens comunica que va recollint les nostres propostes per tenir-les en compte a l'hora de dissenyar polítiques d'atenció a la infància i a l'adolescència.

No sempre la protecció que es dona és l'adequada. Hi ha un retard en l'estudi de situacions personals i familiars dels infants; s'allargassen innecessàriament els processos de cara a la seva protecció. Es constata la impossibilitat d'oferir recursos i ajudes que evitin la separació dels infants de les seves famílies. Falten recursos alternatius a la família adequats a cada infant. De vegades se'n separen germans en centres diferents. I de vegades hi ha una permanència innecessàriament llarga d'infants i adolescents en centres d'acolliment.

Volem deixar molt clar que els acolliments inicialment no adoptius són acolliments parcials, complementaris, i que cal treballar la separació que viu l'infant de la seva família biològica ajudant els dos nuclis familiars a gestionar aquelles contradiccions. Estem buscant formes d'intercanvi de criteris amb jutges de família, amb fiscals de menors, amb professionals del sistema protector, per poder escoltar adequadament els infants i els adolescents –i subratllo això de poder escoltar els infants, que segurament és un dels elements més substancials d'aquest Informe.

En aquest sentit també, nosaltres hem proposat que caldrien possiblement modificacions de la Llei 8/95, del 27 de juliol, d'atenció i protecció als infants i als adolescents, i la modificació de la Llei 37/91, del 30 de desembre, sobre mesures de protecció als menors desemparrats. El Govern de la Generalitat ha anunciat que pensa modificar-la, i en aquest procés de modificació i

reforma el Síndic presentarà propostes de millora a partir de la realitat que coneixem.

Hi han altres dificultats sobre el sistema protector, que afecten, per exemple, la mendicitat al carrer. Nosaltres ens vam adreçar al Departament de Benestar i Família i a l'Ajuntament de Barcelona amb suggeriments: demanàvem un pla de mendicitat quan es donava la mendicitat en infants; demanàvem una actuació interdepartamental que inclogués òbviament l'Administració local; demanàvem actuacions dissuasives amb els pares i mares, que constitueixin una acció també pedagògica, que valorem encertada i útil. I destaquem l'aplicació, en part, d'aquests mateixos suggeriments.

Com vostès coneixen, l'any 2004 vam presentar en aquest Parlament un informe monogràfic sobre els centres residencials d'acció educativa, sobre els CRAE. Vostès coneixen la seva discussió i el que va donar a lloc en aquesta mateixa Comissió. De l'estudi es deriva que els centres amb més nombre d'infants i adolescents tenen més dificultats per atendre'ls de forma personalitzada i, sobretot, per aconseguir un entorn al més semblant possible a un entorn familiar.

Arran d'això i de les dades acumulades, es cregué convenient tornar a visitar per part nostra alguns centres grans. Vàrem pretendre conèixer de manera especial el compliment dels drets de participació; la individuació del procés educatiu; el respecte a la pròpia identitat; les formes de sancionar; l'organització del centre. Vam fer dues visites a dos centres residencials que acullen més infants –de les comarques de Barcelona, bàsicament–, i estan previstes més visites al llarg del 2005 per elaborar posteriorment un informe que reconegui aquestes problemàtiques, que inclogui recomanacions i suggeriments sobre la vida quotidiana dels infants i els adolescents que hi resideixen.

Sobre les intervencions protectores en adolescents amb dificultats, trobem que la funció parental de l'Administració és molt més difícil que no pas quan tractem d'infants, i topem amb una certa rigidesa del funcionament de l'Administració per fer-hi front. Necessitem una actuació educativa molt més especialitzada; hi ha una manca de places especialment dissenyades per cobrir aquestes necessitats afectives i educatives; falten recursos intermedis.

Un exemple va ser quan vam visitar un dels pocs centres que acullen nois adolescents en règim d'educació intensiva i d'alta contenció com és Els Castanyers, objecte de diverses actuacions al llarg dels anys. És una actuació que continua oberta i que ha donat lloc a un estudi amb molta més profunditat.

En aquest apartat assenyalaria el que hem trobat, i és un fenomen creixent que l'hem separat de les consideracions que fèiem el dijous passat sobre el tema de la immigració, el que són les problemàtiques de menors no acompanyats que han viscut un procés migratori. És creixent i va baixant l'edat d'aquests adolescents no acompanyats en procés migratori. Vam començar el 2004 tancant una actuació d'ofici sobre aquella repatriació –ho deuen recordar vostès– de menors immigrants magrebins no acompanyats, i acabem el 2004 reobrint una altra vegada una actuació respecte a això. S'estan

produint modificacions significatives, com la supressió de la instrucció del fiscal general de l'Estat sobre repatriació de menors estrangers o el nou Reglament que desenvolupa la Llei orgànica, i vostès coneixen –i en vàrem parlar l'altre dia– les nostres consideracions sobre el nou Reglament.

Nosaltres, la primera investigació d'ofici, la vam centrar especialment en el motiu pel qual l'Administració protectora no n'havia assumit la tutela; quins requisits mínims d'entorn familiar es requerien, si és que es coneixien, abans de decidir la repatriació. I, estudiant això, ens vam adreçar al Departament de Benestar i Família perquè posés molt accent en el que significava la garantia d'una educació dels drets d'aquells adolescents en el seu retorn als llocs d'origen. Hem de dir que nosaltres consideràvem que calia procedir a una protecció administrativa i material dels menors no acompanyats des del primer moment. Malauradament, el Departament no va acceptar aquests suggeriments.

Voldria cridar l'atenció sobre el creixent nombre de queixes que rebem sobre situacions d'infants que es troben enmig de ruptures familiars conflictives. Són queixes que deriven de l'obligatorietat, és clar, de l'acord judicial d'entregar el fill o la filla a una part, sovint sense que s'hagi escoltat el menor –i torno a parlar d'escoltar el menor–; de la manca de relació dels infants o els adolescents amb un dels dos progenitors –el que s'ha anomenat «la síndrome d'alienació parental»–, o de les situacions de fragilitat que apareixen en la monoparentalitat, sovint de dones, i com són utilitzades per l'altra part en els conflictes.

Sabem que és un món en el qual les competències són de difícil definició. Hi ha tot un àmbit privat en el qual el Síndic difícilment podrà entrar de bell antuvi. Per això demanem al Departament de Justícia que estengui la mediació, en promogui l'obligació en els processos de separació no amistosa, fins i tot possiblement contemplant canvis en la Llei de mediació i en el Codi de família; que caldria una major intervenció de professionals, i que caldria, com estem intentant, convenis de col·laboració amb la Fiscalia del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya.

Entraríem en aquests dos darrers apartats que he anunciat sobre confrontacions i violències en contextos d'adolescents i joves, i la incidència sobre la problemàtica d'adolescents i infants de les noves realitats mediàtiques.

Abans vull advertir especialment que, alguns d'aquests temes de violència i confrontació que hem d'estudiar, els hem d'estudiar sense cap afany de provocar alarma social. El Síndic voldria proporcionar amb justesa l'abast d'aquests fets. És fàcil deixar-nos caure pel pendent del *bullying*, i més quan al País Basc, dissortadament, es va donar aquell fet d'aquell nano que es va suïcidar arran d'aquella violència. Com veuran en les nostres intervencions i en el que els explicarà l'adjunt per als drets dels infants, nosaltres intentem delimitar amb el màxim de rigor fins on arriba el fenomen i què és el que cal fer com a societat per fer-hi front.

És per això que jo demanaria, senyora presidenta, que donés la paraula al senyor Jaume Funes.

La presidenta

Gràcies. Senyor Jaume Funes, té la paraula.

L'adjunt al Síndic de Greuges per a la defensa dels drets dels infants (Sr. Jaume Funes i Artiaga)

Senyora presidenta, senyores i senyors diputats, senyor síndic, només per completar algunes referències o algunes idees. Com poden entendre, dintre la complexitat d'un món que canvia, la realitat infantil va canviant, i algunes generen més dificultats a les persones adultes i d'altres no tant, però en general avui en dia podríem dir que les relacions de la societat adulta i els seus ciutadans i ciutadanes adolescents no són gaire fàcils: hi apareixen dificultats en l'àmbit familiar, però també dificultats en els espais educatius o dificultats en els sistemes de resposta.

Com bé han escoltat del síndic, apareixen dificultats en el mateix sistema protector. No és fàcil organitzar la vida en un centre pensant en adolescents. Apareixen dificultats en el sistema de salut mental; una part de les queixes que tenim tenen a veure amb l'atenció a la salut mental d'adolescents. Apareixen de manera extrema quan hi ha nois i noies que pateixen una discapacitat i un trastorn mental sever. És un espai que obliga a repensar contínuament les respostes.

Una part d'aquestes queixes que tenen a veure amb el que genèricament en l'Informe s'anomena aquest «procés de confrontació, transgressió i tensions» en què apareixen els adolescents, una part està associada a aquest fenomen, en part antic, en part nou, que avui en dia és molt mediàtic, que s'ha resumit amb la paraula *bullying*, però que caldria tenir present que té moltes facetes. Objectivament, la part més greu en l'actualitat té més a veure amb processos d'aïllament que no amb processos de violència directa.

Com bé els recordava el Síndic, intentem des d'allà fer dues coses: una, ajudar a una definició social raonable, una certa pedagogia social del fenomen; intentem estudiar a fons la qüestió i suggerir a l'Administració... Com bé han vist en l'Informe, de fet fins i tot hem arribat a un acord amb l'Ararteko, el defensor del País Basc, per estudiar conjuntament aquest tema, i al llarg de tot aquest any contrastarem metodologia, reflexió i suggeriments o respostes. I intentem també una cosa no fàcil, però que voldríem aconseguir, que és que, en el món de les queixes per confrontació i violència entre iguals, siguin els mateixos companys dels nois i noies adolescents els que puguin expressar, puguin arribar a una instància com el Síndic per queixar-se pel que no pot ni queixar-se, atès que una part de les víctimes queda amagada sota la incapacitat per expressar el seu malestar.

Més enllà de la confrontació entre iguals..., perquè vegin fins i tot el nostre intent de definir-ho adequadament, aquest estudi monogràfic, de fet, té un títol que és: «Convivència i confrontació entre iguals en el territori escolar»; és a dir, hem intentat fins i tot evitar determinades paraules. Una altra part d'aquest qüestió té a veure amb el que en podríem «confrontacions entre joves amb un cert component ideològic». Aquests dies tornen estar, malauradament, en l'espai mediàtic

algunes violències entre joves a alguns territoris; n'hem tingut algunes queixes, en el cas simbòlic que apareix en la memòria, en el terme de Castellar del Vallès. Però ens ha preocupat fonamentalment com en alguns territoris hi ha una obligatorietat, quan l'infant arriba a la seva adolescència, d'escollir entre un grup social o un altre, apuntar-se a una tribu o a una altra, i aquests processos d'adscripció obligada o d'identitat obligada generen noves confrontacions entre iguals.

També hem tingut algunes queixes o algunes actuacions d'ofici que estan associades a la novetat d'aquest any, que és el nou Reglament de la Llei de responsabilitat penal juvenil, la Llei 5 del 2002, que també vam tenir coneixement que la mateixa Generalitat havia plantejat en alguns articles alguna qüestió de competència, en la mesura que interpretaven que el Reglament definia innecessàriament tot el que eren projectes educatius de centres i altres actuacions similars. I ens ha preocupat –i aquest any finalment, fins i tot, hem tingut alguna intervenció que té a veure amb això, però que en parlarem, suposo, en la memòria de l'any que ve–, ens preocupa que la judicialització excessiva o la penalització excessiva no permetin, realment, elaborar projectes d'intervenció educativa adequada.

L'última qüestió que té a veure amb aquesta qüestió, aquest tema de la confrontació i violència en què apareixen adolescents i joves, té a veure amb algunes intervencions policials en què el Síndic ha suggerit al mateix Departament d'Interior la necessitat que les forces policials tinguin el criteri d'oportunitat i el criteri d'habilitat a l'hora de gestionar conflictes amb adolescents.

Finalment, l'última qüestió, i per no allargar-nos més, passant de qüestió, el que en la memòria tenen vostès, en l'Informe tenen com a noves realitats, en una societat mediàtica, que afecten la infància. En una societat que canvia i en què cada vegada la influència educativa es dona en un context múltiple, en què és pràcticament impossible garantir que els infants tindran només una font d'informació, una font d'estímuls, arriben al Síndic sovint queixes diverses, algunes genèriques i altres específiques, que a vegades estan més associades a un intent de defensa d'una determinada moral i molt sovint estan associades a una preocupació veritable pels estímuls educatius que tenen els infants, els nois i noies.

Una part d'aquest tema, com saben molt bé, ha estat l'anomenada «teleporqueria», en què el Síndic va haver d'advertir fins i tot el Govern central que, a l'hora d'arribar a acords amb les diferents televisions, existien figures jurídiques que anaven més enllà del mateix Defensor a la Comunitat de Madrid. En l'acord sobre la teleporqueria es va convidar el Defensor del Menor en la Comunidad de Madrid i no es va enviar cap notificació al Síndic de Greuges perquè hi poguéssim participar i aportar algunes de les nostres idees. Sí que hem pogut participar d'una altra manera i hem tingut una estreta –i la continuem tenim– relació amb el Consell de l'Audiovisual, amb què mútuament intentem resoldre algunes d'aquestes dificultats.

La veritat és que el problema de fons cada vegada es va fent més complex; no és només televisió, és qualsevol mitjà audiovisual, és internet, és l'accés dels nois i noies, ja dic, a fonts molts ràpides d'informació i d'estí-

mul. Aquí intentem treballar per buscar alguna lògica ètica que permeti fonamentalment respectar l'existència de nois i de noies.

Finalment, acabaré la part que a mi em toca recordant que potser el nostre gran dilema en l'actualitat és com defensar els drets dels infants i adolescents en un món que canvia, en què no ha canviat o potser no sempre hi ha la consciència social de la imatge de la infància, en què no sempre tenim present que, tot i que siguin a vegades menys que els que són d'altres edats, requeririen una preocupació per pensar com organitzem la nostra societat pensant en ells. Pensant en la teleporqueria, nosaltres hem insistit més en la idea que cal recuperar una bona televisió per a infants, que a vegades no necessàriament entrar en processos, simplement, de limitació d'estímuls o de limitació de determinats programes.

Re més.

La presidenta

Gràcies, senyor Funes. Bé, ara correspon als grups parlamentaris fer les intervencions. Pel Grup de Convergència i Unió, el senyor Albert Riera.

El Sr. Riera i Pairó

Gràcies, senyora presidenta. Senyor síndic, senyora adjunta al Síndic, senyor adjunt al Síndic per als drets de la infància, moltes gràcies per la seva compareixença i moltes gràcies també per l'Informe del 2004.

Ens correspon, doncs, fer els comentaris al capítol 11 d'aquest Informe, adreçat a la infància i a l'adolescència, i fer-ho amb un repàs, primer, general sobre aquest capítol, dintre del context del mateix Informe.

Del total de 5.276 actuacions de la sindicatura per a l'any 2004, les referents a infància i educació ocupen un lloc molt important: ocupen el tercer lloc pel que fa a volum de queixes, el segon lloc pel que fa al volum d'actuacions d'ofici, i a més els departaments –per aquest ordre– de Salut, Benestar i Família, i Educació són els departaments de la Generalitat que més nombre de volum de queixes han rebut en aquest 2004. Per tant, estem parlant d'un capítol important, no només pel que fa a aquestes dades, sinó també pel subjectes propis d'aquest capítol.

Vostè ja ho deia en començar la seva intervenció, senyor síndic: feia referència a la Llei d'atenció i protecció dels nens i adolescents, i assenyalar que, evidentment, aquests infants i adolescents, segons aquesta Llei, tenen el dret i poden adreçar-se al Síndic de Greuges o a l'adjunt per als drets dels infants. Ens sembla que aquest és un fet important i, evidentment, esperonem tot l'equip del Síndic, i en concret l'adjunt al Síndic per als drets dels infants, perquè en aquests propers anys puguem felicitar-nos tots plegats pel que fa a l'increment d'actuacions, que no vol dir que sigui per qüestions d'un increment només numeral del que siguin les mateixes queixes. Però també entenem que això serà possible si tots plegats fem un esforç en recursos, en mètodes, però també amb imaginació i servint-nos, segurament, de les possibilitats –perquè aquest és un sector de la població molt sensible a aquest concepte–,

les noves possibilitats, deia, de les noves tecnologies, també en aquest capítol.

Dret efectiu a l'educació. Em centraré en tres aspectes i faré uns breus comentaris, atès el temps de què disposem per tal de fer aquest comentari.

Educació infantil. Vostè ha esmentat que afectaven, els problemes, tot Catalunya; que el volum de queixes referents a aquesta etapa de l'educació nosaltres considerem, evidentment, que va lligat també a trobar solucions pel que fa a les necessitats d'educar en les primeres etapes de l'edat infantil, i sobretot pel que fa a mesures de conciliació de la vida familiar i laboral. I, per tant, nosaltres entenem que caldria aprofundir en aquestes mesures de conciliació, per tal de fer efectiu que aquests problemes que hem detectat en aquesta etapa de l'educació infantil trobin la seva solució.

S'ha referit també a la Llei que va aprovar aquest Parlament el juliol passat pel que fa a la creació de llars d'infants de qualitat; era conseqüència d'una iniciativa legislativa popular. I nosaltres li demanarem, senyor síndic, que la institució estigui atenta en aquest inici del curs 2005-2006 perquè, per calendari, correspondrà segurament, doncs, veure com es fa l'aplicació d'aquest manament del Parlament pel que fa a la creació de llars d'infants. Per tant, ens sembla que en el proper Informe, el del 2005, de la Sindicatura, serà on realment veurem com s'ha fet aquesta aplicació de la Llei i amb quin èxit i amb quin abast.

Pel que fa també al capítol d'admissió d'alumnes i distribució de la població escolar, l'Informe fa esment –i vostè també hi ha fet referència en la seva intervenció– del Decret d'admissió d'alumnes del curs passat, un decret que considerem nosaltres que vulnerava el dret a la lliure elecció del centre, en no garantir suficientment l'aplicació rigorosa dels criteris que introduïa o modificava amb relació a decrets anteriors. En qualsevol cas, el Decret d'enguany ens sembla que ha fet un viratge amb relació al que havia estat el Decret de l'any passat i, per tant, considerem, des del nostre punt de vista, que és una bona notícia aquest viratge fet en aquest sentit.

Vostè s'ha referit també a les competències pel que fa als municipis amb relació a l'admissió d'alumnes i a les queixes referents, sobretot, a problemes derivats d'empadronaments, diguem-ne, falsos. Bé, a nosaltres ens sembla que cal no només traspasar competències educatives, si de cas, als municipis, sinó que aquestes competències han d'anar, evidentment, regulades a través també d'instruments i de recursos.

Pel que fa a l'escolarització i atenció a la diversitat, bé, el tema és llarguíssim. Jo només em referiré a un sol cas que vostè esmenta gairebé de manera individualitzada en l'Informe, que és el cas d'un alumne que patia un retard maduratiu global, amb alteracions de conducta, però que el seu caràcter no era com per ser classificat dintre d'un cas sever de discapacitació. Vostè fa referència que va fer tota una petició d'informació al Departament d'Educació corresponent al 2004 i que aquesta petició encara es troba pendent de resposta. Ens agradaria saber en quines condicions es troba aquesta petició d'informació per part del Departament d'Edu-

cació, tota vegada que és un cas que no sabem si és de començaments o de finals de l'any 2004, però que, evidentment, afectava un cas molt individual d'un alumne i estem molt entrat ja l'any 2005 i ens agradaria saber com està aquest alumne i en quines condicions pel que fa a la resposta del Departament.

Molt ràpidament, infància i adolescents deseparats. Bé, aquí, només una atenció al tema del *bullying*. Considerem que és cert que no s'ha de crear alarma ni alarmisme social amb relació a aquest tema, però sí que el que nosaltres entenem és que és un fenomen que no és nou segurament, però que comencem a conèixer-lo i, encara que sembli una contradicció, no ho és, és a dir, un fenomen que segurament potser es donava però que no traspassava les parets dels mateixos centres. I això fa que a nosaltres ens preocupi, i demanarem o demanem a la institució del Síndic que estigui atenta a aquest fenomen; un fenomen que possiblement –en qualsevol cas, en informes posteriors el Síndic, doncs, ja s'hi referirà– va lligat també al concepte de la dimissió de responsabilitat per part de la família o d'altres responsables que tenen aquesta responsabilitat en primera instància o, a vegades, també en única instància.

I, finalment, el tema de la protecció dels menors i les noves tecnologies. Ens sembla molt encertat el capítol referent a aquest aspecte tan important i que cada vegada té més incidència pel que fa a la infància; celebrem la col·laboració encetada per la institució del Síndic amb el Consell de l'Audiovisual de Catalunya, i, en qualsevol cas, li demanaríem que continuï atent a la protecció d'aquests drets i pel que fa, sobretot, a la programació infantil dels mitjans públics de ràdio i de televisió.

Moltes gràcies.

La presidenta

Gràcies a vostè. Pel Grup Socialistes - Ciutadans pel Canvi, senyora Ana del Frago.

La Sra. del Frago Bares

Bé, molt breument, tornar a dir que aquest és un dels aspectes fonamentals també que es va repetint en altres departaments, però que no en va la figura de l'adjunt específic per a la defensa dels drets dels infants i joves té més validesa que mai. Nosaltres ens fem ressò de gairebé totes les recomanacions que la sindicatura en aquest cas ha fet, i únicament incidirem en alguns comentaris, no des de l'àmbit pel que respecta al dret a l'educació, que ja està suficientment dit, sinó pel que respecta als altres àmbits que anomenava.

En primer lloc, el tema dels menors immigrants no acompanyats. És cert, hi ha hagut un increment molt elevat i en edats més joves, més primerenques. En aquest sentit ens sembla molt important la tasca d'interpellació, per dir-ho d'una forma..., o d'això, de remoure, que suposem que també es va fent al llarg de les sessions i les reunions mensuals i periòdiques que l'adjunt del Síndic per als infants té amb la DGAIA. Pensem que això –m'he descuidat de dir-ho al principi– marca un estil diferent, perquè aquestes reunions periòdiques, segons ens consta, no són únicament per

donar resposta a les peticions que arriben, sinó que són per marcar línies d'actuació conjunta, i això significa un canvi qualitatiu també, en aquesta interrelació, molt important. Me n'havia descuidat a l'inici.

Aleshores, pensem que, en el marc d'aquestes sessions, d'aquestes reunions que es van desenvolupant, aquestes recomanacions donen fruits, com el fet que, per exemple, la DGAIA farà per primera vegada una visita al Marroc, dintre de ben poc, per tal d'analitzar i de canalitzar i de reconduir, en la mesura que sigui possible, tot el tractament per a aquests menors immigrants no acompanyats que arriben aquí, no?

Un altre tema que també ens preocupa molt –i no m'hi estendré– és el tema de la prostitució d'adolescents, que també hi surt. Bé, doncs, tot lligat, des dels mateixos mitjans de comunicació i el mateix tractament de la *telebasura*, de la teleporqueria, a les mateixes programacions, que també ajuden al mateix ambient..., sense que es vulgui entendre la meua intervenció com un to moralitzador, ranci, eh? No, no és això, ni molt menys, eh? Però sí que el mal ús de tot el tema que envolta el món sexual, el món del comerç, i que vulnera moltíssim els drets dels infants i joves ens preocupa moltíssim, i, qualsevol iniciativa en aquesta línia, la recolzarem des de l'inici.

I un altre aspecte que també ens preocupa moltíssim són els «grups violents» –entre cometes. Per aquí n'han sortit algunes referències, en aquest cas justament en un territori en el qual jo visc, no?, i conec de prop tota aquesta situació que s'està vivint. No sabem quina és la manera, segurament l'educació..., una combinació de tot, no?: de l'educació, de les famílies, del benestar social, de la justícia, de l'acció policial –proporcionada, naturalment–, de quina manera s'ha d'encetar. Però sí que creiem que aquest és un dels reptes més importants que tots plegats tenim, perquè l'atenció a tots els col·lectius desfavorits –i me'n vaig a la primera part de la sessió– és fonamental; però aquestes persones, aquests infants i aquests joves són els ciutadans d'avui i els ciutadans responsables, entenem, solidaris, crítics i implicats del demà, no?

En aquest sentit ens preocupa molt tot el tema dels grups d'adolescents i joves violents, tal com l'adjunt al Síndic indicava. I també ens preocupen l'actuació i el creixement d'aquestes accions violentes amb joves immigrants que estan reproduint esquemes de bandes, que en altres països ja existien o que ja hi eren i que, bé, en el nostre cas s'estan donant també, tant uns com uns altres, i arriben a quotes de violència molt greus i de desestabilització familiar molt greus a barris, també. Tots dos són importants, eh?, els que ja hi eren i els que han vingut.

I un altre aspecte que també ens preocupa, per raons molt òbvies que segurament vostès comprendran, és de quina manera també es donen altres tipus d'indefensió en infants i adolescents que no tenen manera d'expressar-ho, no?, i és la defensa dels drets de tots aquests fills que estan rebent situacions d'indefensió i d'amenaques en funció de l'activitat pública que puguin realitzar els seus pares. Són camins complicats i es donen moltes vegades en moltes professions, però fonamentalment també es donen en tot allò que té a veure amb el servei

públic, el servei a la comunitat. I ens preocupa la manera de poder donar veu, en aquest cas, a aquells que no tenen veu i també pateixen les conseqüències d'aquestes confrontacions..

Gràcies.

La presidenta

Bé, ara correspon al Grup d'Esquerra Republicana, la senyora Elisenda Albertí...

La Sra. Albertí i Casas

Gràcies, senyora presidenta. Senyor síndic, senyores i senyors diputats, en l'apartat sobre els infants i adolescents desemparats, llegim a l'Informe del Síndic que bàsicament hi ha dues direccions en les queixes rebudes: una seria la que fa referència a les queixes rebudes perquè el sistema protector no funciona, i l'altra, en direcció totalment contrària, són les queixes rebudes contra mesures protectores. La quantificació de les situacions amb disfunció és clau i rellevant a l'hora de determinar si l'actuació és o no correcta.

És per això que són necessàries les actuacions transversals, en la línia en què actualment ja està treballant la Direcció General d'Atenció a la Infància i a l'Adolescència, per potenciar una única comissió interdepartamental que actuï d'una forma conjunta i coordinada amb els altres departaments en matèries de menors.

A més d'aquestes queixes del sistema protector, perquè no hi arriba o perquè es passa –per entendre'ns–, a més l'Informe també fa una referència puntual a d'altres problemàtiques, com són les produïdes en els centres grans, que són els que anomenem «de més de trenta places», i en els centres d'adolescents.

Finalment, també parla del fenomen dels menors immigrants no acompanyats i dels utilitzats per a les pràctiques de mendicitat.

Per no allargar-me, i a causa, per tant, de la complexitat d'aquestes queixes, i tal com ja s'ha dit anteriorment, creiem que és molt positiu que des de la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència s'hagin establert reunions periòdiques amb l'adjunt del Síndic per cercar línies de treball conjuntes que permetin assolir els objectius marcats, amb especial dedicació als infants i adolescents en situació de desprotecció.

Quant al sistema educatiu i al dret efectiu a l'educació, es pot dividir aquest apartat en dos blocs.

El primer serien les queixes relacionades amb l'educació d'infants de zero a tres anys, que posen en evidència un cop més la necessitat que les administracions defineixin les seves polítiques educatives tenint en compte les necessitats existents a cada lloc. Sabem que hi ha una gran demanda i un continu creixement de places de..., que es demanen places –no cal ara entrar en quins són els motius–, i, per tant, creiem que hi ha una gran preocupació en general a les administracions per trobar unes solucions adequades a aquestes necessitats reals de places educatives. Així, complint la Llei de creació de llars d'infants, aprovada al Parlament de Catalunya el juliol del 2004, la conselleria d'Educació ha redactat el Mapa de llars d'infants de Catalunya

2004-2008, on es preveu la creació de trenta mil noves places públiques, la qual cosa permetrà doblar en quatre anys les places existents, que passaran de trenta mil a seixanta mil. I a més, per fer possible aquesta realitat, la creació de les noves places de llars d'infants per part dels ajuntaments, el Departament també assumirà aproximadament el 75 per cent del cost de la nova plaça, i s'incrementa de 1.100 euros a 1.800 la subvenció de cada plaça/any. A més, cal tenir en compte també els cinquanta-dos nous centres educatius que s'obriran al setembre d'enguany –esperem que siguin els cinquanta-dos–, cinc dels quals estan ubicats en poblacions on fins ara ni n'hi havien, no?

En el segon bloc ens trobem les queixes que serien relacionades amb el procés de matriculació i admissió de nous alumnes a les escoles. Segons el Decret 252/2004, aprovat l'abril passat, s'estableix un procediment d'admissió de nous alumnes en els centres docents sufragats amb fons públics, i aquest Decret introdueix alguns canvis. Hi ha dos nous criteris en la prioritat d'accés: la discapacitat en l'alumne, pares, tutors o germans, i que l'alumne exigeix una dieta complexa per malaltia crònica. També s'incrementa..., s'inclouen, a les reserves de llocs per afavorir la integració dels alumnes a les necessitats específiques, les raons socioeconòmiques o socioculturals, els alumnes de nova incorporació i els afectats per discapacitat o trastorns de conducta. Per altra banda, se suprimeix el criteri complementari de prioritat, que anteriorment es permetia fixar a cada centre, i es manté la puntuació atorgada per residir en l'àrea d'influència del centre.

Aquí, com ja ha explicat molt bé el síndic, i també surt molt ben reflectit a l'Informe, és evident que podem dir així, tranquil·lament, que molta gent fa trampa en aquest punt, no? Per això s'han fet algunes correccions i s'han endurit algunes mesures, com el fet que la falsedat i el frau en les dades per a la preinscripció comportaran l'anul·lació dels drets de prioritat que puguin correspondre en cada cas.

I per concloure –ja ha sonat el timbre i no cal allargar-se més–, fent referència a totes aquestes situacions i a totes aquestes inquietuds, i sabem que modificar-les és sovint molt complicat i que molt sovint requereix encara més temps, ja que són necessàries, com ha dit el síndic, actuacions transversals en què actuï tothom que hi pugui estar implicat, creiem que hi ha una necessitat urgent de donar resposta a aquestes demandes i, tal com ha dit el síndic, esperem que en els propers anys es faci un gran esforç perquè sigui efectiu l'accés dels adolescents i els infants al Síndic i així es pugui escoltar directament la seva veu o les seves queixes, no? Però al mateix temps també som conscients que cal dotar de més recursos econòmics els diferents departaments implicats en la infància i l'adolescència per poder fer front a les demandes que actualment la ciutadania ens planteja.

Moltes gràcies.

La presidenta

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

La Sra. García i Rodríguez

Moltes gràcies, presidenta. Moltes gràcies, senyor síndic; reiterar un cop més el nostre agraïment al síndic i a tot l'equip que avui l'acompanya. Bé, jo centraré la meua intervenció en la matèria d'educació perquè considerem que l'educació té la suficient importància per esdevenir un apartat propi en aquest Informe.

És cert que tradicionalment s'ha tractat l'educació com quelcom típic de la infància, però no és menys cert que en l'actualitat el procés educatiu adquireix una importància pròpia, atès que, més enllà d'una política d'atenció a la infància, els canvis dels rols actuals fan que l'educació esdevingui avui en dia una política central en les estratègies de compatibilització de la vida familiar, laboral i personal. Dintre d'aquesta compatibilització, ens alegrem –ens alegrem com ho fa també l'Informe del Síndic– de l'aprovació de la Llei de llars d'infants, llei entrada per iniciativa popular, com ha comentat abans un altre grup, i votada a favor per tots els grups.

Però nosaltres creiem que hem d'anar més enllà. La Generalitat hauria d'utilitzar tots els recursos que té al seu abast per poder assolir la universalització de les ajudes per compatibilitzar la vida familiar, laboral i personal. I la solució que vam donar amb aquesta Llei, malgrat que és un gran pas, creiem que és del tot insuficient, i en algunes d'aquestes queixes crec que es pot constatar de manera important, no? Veiem, per exemple, que no s'han contemplat altres mesures complementàries d'ajuda a les famílies com són la subvenció a P4 i P5, o les ajudes fins i tot a les famílies, i també, doncs, creiem que és una iniciativa que dona resposta als reptes de l'any en què es va presentar, però que no té en compte els reptes de futur.

I comencem parlant de nou de P4 i P5. La conselleria va dir que incrementaria les subvencions fins al 50 per cent al P4 i que mantindria la subvenció del 30 per cent al P5, i, en lloc d'incrementar i mantenir, es reduïa la subvenció el 100 per cent; una retallada social, creiem, important i, per tant, des del nostre punt de vista, lamentable, no?

S'ha perdut amb la Llei, també, l'oportunitat d'anar més enllà de la Llei i oferir a la societat catalana un veritable pacte social per l'educació infantil. I creiem que aquest no és un tema menor, com tampoc no ho és el tema de les escoles bressol d'iniciativa social, que no només tenen una àmplia tradició al nostre país, sinó que, a més, han fet la doble funció educativa i social, dintre de la compatibilització de la vida familiar i laboral, ja que l'Administració no ho feia per manca d'iniciativa.

I tan important –com abans ha comentat el síndic– és la creació d'escoles bressol públiques com el model que necessitem. De moment només tenim el Mapa escolar, però ens manca la previsió de finançament i el desplegament de la Llei per veure quin model tenim. De moment tenim l'experiència, com es diu de manera explícita en l'Informe, de l'Ajuntament de Barcelona; per tant, celebrem, senyor síndic, el que diu vostè sobre Barcelona. Nosaltres ja fa temps que des del nostre grup municipal a l'Ajuntament de Barcelona ho anàvem denunciant, i, per tant, celebrem que vostè hi coincideixi en les seves valoracions.

Hem de recordar també que quan es va presentar el conveni signat entre Generalitat i Ajuntament, el desembre passat, ja vam dir que l'Ajuntament havia rebai-xat la seva reivindicació de reclamar un increment de finançament procedent de la Generalitat, atès que l'aportació de la Generalitat era exactament la mateixa que en l'anterior conveni de 2001, i això ve després que al mandat anterior de l'Ajuntament es justificués la necessitat de canviar el model per reduir les despeses i els costos d'una plaça.

Ara, doncs, volia incidir d'una manera..., bé, crec que val la pena dedicar-s'hi una mica, a un tema que ens sembla prou seriós i prou greu com s'està portant des del Govern de la Generalitat, i és el dret a escollir.

Per nosaltres, l'educació és un aspecte social, però amb un fort component familiar. No podem suplir les famí-lies, no pot l'Administració dir a les famílies què fer amb els seus fills. El dret a l'educació no es pot enten-dre sense el dret de les famílies a escollir el que creu que ha de ser l'educació que ha de rebre el seu fill.

Per aquesta raó, senyor síndic, ens han sorprès enorme-ment expressions que consten en el seu Informe, ex-pressions o frases com ara, per exemple, quan diu: «Les millores introduïdes en els successius decrets de matri-culació...», o fins i tot la de: «Tot i aplicar-se de forma correcta la normativa de matriculació, es produeixen uns resultats en l'assignació de places que fan molt difícil l'escolarització dels infants d'acord amb les pretensions que raonablement semblen tenir les seves famílies.»

«Pretensions de les famílies», senyor síndic? Conside-rem que la redacció del dret a la llibertat d'elegir el centre escolar té un clar biaix ideològic. El dret a esco-llir és un dret, no pas una pretensió. Ens ho diu la Con-stitució espanyola, ens ho diu la Carta de los derechos fundamentales de la Unió Europea, ens ho diu també la Declaració universal dels drets humans i ens ho diu també la Constitució europea. I això és un dret, no és pas una pretensió, com diu el seu Informe. Això ens recorda –són les mateixes expressions– el document del Departament d'Educació sobre el capteniment per als anys 2004-2007, que rebaixa el dret a escollir a una expressió simplement de «desitjos».

L'Informe, el document, després d'assegurar que no negarà l'interès legítim de les famílies a elegir centre educatiu, afirma també que aquest interès dels pares està subordinat a la planificació sota criteris entre els quals no se cita precisament la demanda social dels pares. Per tant, creiem, senyor síndic, que oblidat el que els tribunals de justícia, no fa gaire –crec recordar que va ser el passat mes d'octubre–, van recordar, i és que no n'hi ha prou a escoltar els pares, sinó que cal comptar amb la seva voluntat. Tenen dret que la seva elecció s'adeqüi a les seves preferències respecte al que és el projecte educatiu.

Bé, compartim en bona mesura moltes de les qüestions i moltes de les preguntes que li han plantejat altres grups parlamentaris, i, per tant, doncs, res més, segui-rem a l'espera de les seves respostes.

Gràcies.

(El vicepresident substitueix la presidenta en la direc-ció del debat.)

El vicepresident

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

La Sra. Comas d'Argemir i Cendra

Gràcies. Bé, estem en l'apartat en què pel que cal vet-llar és pels drets dels infants, i crec que és molt oportú que, quan s'aborda aquest apartat des de l'Informe, es comenci fent èmfasi en la necessitat de poder escoltar els infants. I s'hi detecta la dificultat que hi ha precisa-ment per part dels infants, fins i tot, quan hi ha proble-mes, a trobar sortides, eh? Hi ha una frase que a mi m'ha fet pensar molt, que diu: «Algunes situacions» –i ho llegeixo literalment–, «amb un final dramàtic, a Cata-lunya i a fora, ens obliguen a reflexionar sobre com és possible aquesta situació sense que ni l'infant ni els seus companys demanin ajut.» I, per tant, això està ex-pressant aquesta dificultat de comunicació que moltes vegades hi ha entre el que en podríem dir, simplificant, el món dels adults i el dels infants.

En aquest sentit, crec que està molt bé que des de la sindicatura es plantegi, s'emfasitzi aquesta necessitat, també, de poder relacionar-s'hi, i els volia preguntar com pensen fer-ho. N'hi ha alguna pista a l'Informe, però no sé si pensen fer algunes actuacions específiques a les escoles; parlen també d'ús dels mitjans informà-tics per arribar a infants o adolescents... Una mica, si en podrien donar més especificació.

Pel que fa referència a l'educació infantil..., ho emfa-sitzo: *educació* infantil. Encara que estiguem parlant de l'etapa de zero a tres anys, crec que tot el component que té a veure, justament, amb aquesta etapa, quan és, diguéssim, des de centres educatius que es fa, l'emfa-si ha de ser en l'educació. Ho dic perquè és cert que, a partir de la demanda de places que hi ha hagut de llars d'infants, moltes d'elles han vingut motivades, aques-tes demandes, per la incompatibilitat de la vida laboral i la familiar; és veritat. Però jo crec que aquests centres educatius no han de respondre tant a aquesta compati-bilitat, que també..., però en tot cas no s'ha d'oblidar precisament aquesta dimensió educativa que han de tenir en el zero - tres anys també. I, per tant, entenc que la mateixa investigació que la sindicatura ha fet sobre les varietats en l'atenció educativa en aquesta etapa, i el fet que en el desplegament de la Llei de creació de llars d'infants s'estableixin criteris per a l'homologació dels centres –i aquí el Síndic ha estat actuant com a pre-legendador, inspirador de legislació, i ho fa de forma po-sitiva–..., ens sembla, doncs, que està molt bé que es defineixi en aquest sentit.

Entrant en altres qüestions: el tema de les adopcions. Vull assenyalar una qüestió molt delicada, que surt a l'Informe, i expresso, justament, la dificultat de poder-me explicar jo mateixa. És a dir, jo crec que –hi torno a insistir– estem parlant de drets dels infants, i potser cada vegada més també s'està estenent que són els pa-res els que tenen dret a adoptar, i, tot respectant els desitjos de les persones que volen adoptar, el fet d'aten-dre els drets dels infants és primordial. Ho dic perquè jo crec que hi ha una certa dificultat en el paper dels certificats d'idoneïtat, que crec que hem de reflexionar-hi molt a fons –no dic que ho fem ara, sinó que és una

línia a seguir–, perquè, lògicament, les famílies, quan s'hi veuen sotmeses, senten una incomoditat, disgust..., qui fa els exàmens d'idoneïtat té el poder per donar o no aquesta idoneïtat. Finalment, a Catalunya es donen quasi tots –ja es diu a l'Informe–, a diferència d'altres països, que se'n deneguen, per exemple, a França, un 20 per cent. Per alguna cosa és, eh?, perquè s'entén que, amb infants subjectes a adopció, el fet que hi pugui haver un segon fracàs, des del punt de vista d'abandonament, és molt més greu que amb un infant que procedeix d'una família d'una altra naturalesa. I, en tot cas, és clar, jo entenc que, des del punt de vista dels responsables derivats del Departament de Benestar i Família, és molt difícil no donar certificats d'idoneïtat, perquè després es va als jutjats i es guanyen igualment. Per tant, no és només un tema del Departament, és un tema també de sensibilització dels jutjats.

Ho assenyalo com una qüestió..., perquè, és clar, aleshores, si les proves d'idoneïtat han de servir perquè tothom tingui la idoneïtat, no les fem. Però, si es fan, aleshores tothom s'ha de sensibilitzar respecte als seus resultats, sense entrar en components tècnics, eh? –hi torno a insistir–, des del punt de vista del dret de l'infant.

Una altra qüestió que volia assenyalar, quan fa referència que en el sistema de protecció dels infants desemparrats, doncs, hi han molt forats, moltes..., efectivament, eh? És a dir, encara no està funcionant suficientment tot el sistema d'acolliment i adopció en aquest terreny. Els centres assistencials, vostès assenyalen, bé, els problemes que tenen alguns d'ells, i sobretot els que tenen dimensions excessives. Els problemes amb retard de diagnòstic... Tot això s'ha de solucionar.

Els plantejo també una qüestió que una vegada més, doncs..., de vegades surt en els informes, a partir dels divuit anys. És a dir, els nois i noies que han anat a centres d'acolliment residencial, quan arriben als divuit anys i han d'integrar-se, per dir-ho així, a la societat normal, en un moment en què la joventut s'ha allargat i en què els joves estan més temps amb els seus pares, resulta que els que són subjectes de protecció per part de l'Administració..., bé, als divuit anys això s'acaba. Ja hi han formes de transició, però potser són insuficients, i els volia assenyalar què consideren en aquest sentit.

I un parell de qüestions més, per acabar: el tema de la influència dels mitjans de comunicació, des del punt de vista del poder que tenen, també, a transmetre valors, a transmetre actuacions, i que assenyalen a l'Informe. Els volia demanar, en aquest sentit, quina relació estableix la sindicatura, per exemple, amb el Consell de l'Audi-ovisual de Catalunya a l'hora de treballar aquestes qüestions.

I una ultimíssima qüestió: també m'ha semblat molt important el capítol de..., bé, tots, eh? –és que aquí n'estem fent una selecció, no?–, però el tema dels infants en situació de separació; també aquests dies s'està parlant molt de la custòdia compartida, per exemple. I vostès assenyalen –i jo crec que és molt important, i m'agradaria, en tot cas, també que s'hi estenguessin una mica més– la funció de mediació. Perquè la custòdia compartida, quan hi ha acord entre el pare i la mare

que se separen, no hi ha cap problema. El problema és quan hi ha conflicte. I, si hi ha conflicte, la mediació..., estic simplificant, eh?, però quan hi ha conflicte la mediació és molt important, perquè una resolució judicial en una situació de conflicte, si pensem en els drets de l'infant, no crec que sigui la millor solució. I, per tant, doncs, també volia fer una reflexió en aquest sentit.

Res més.

El vicepresident

Gràcies, senyora diputada.

Si els sembla, suspenem la sessió per uns minuts, i començaríem puntuals a dos quarts. A dos quarts en punt, senyor síndic, començarem la sessió.

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

El vicepresident

Es reprèn la sessió.

I té la paraula el síndic de greuges.

El síndic de greuges

De nou agrair l'atenció dels membres de la Comissió i els seus comentaris. I abans de res voldria citar que, en aquest apartat, també hi han col·laborat les assessores Judit Sartorio, que és aquí present, i la Montserrat Cusó, que avui no hi pot ser present perquè està de baixa per malaltia, però que també ha tingut una part destacada en totes aquestes valoracions.

Em sembla que tots som conscients que aquest és un apartat molt important, que té una dimensió, com s'ha dit aquí, interdepartamental, i jo lamento que, per raons també una mica de planificació horària, doncs, sempre pugui quedar una mica postergat, al final, no? I, pel mateix ordre de l'exposició dels comentaris, faria unes breus puntualitzacions.

Nosaltres, sobre el tema de les llars d'infants, tenim una actuació oberta d'ofici, que continuarà i que per tant, en aquest sentit, agraint les demandes i els impulsos perquè estiguem amatents, que sàpiguen que hi estem i continuarem treballant-hi. I, per tant, estarem amatents també a l'inici del curs del 2005 a l'aplicació de la Llei, malgrat que cal fer molt més que la Llei –ja ho hem dit–, perquè la situació és encara àmpliament deficitària a Catalunya i a Barcelona.

Jo voldria separar la polèmica sobre Catalunya i sobre Barcelona, perquè a Barcelona hi ha una polèmica sobre si incrementar places significa abaixar la qualitat, o com mantindre la qualitat incrementant les places, i tot això és un debat que té uns vessants professionals que, en aquestes, van més enllà del que pertoca analitzar al Síndic. Nosaltres vam entrar en les queixes i crec que ens vam pronunciar obertament sobre les queixes, i no volem deixar d'assenyalar que hi ha una problemàtica molt més global –no per a tothom fora de Barcelona, perquè hi han ajuntaments que van per davant de Barcelona en aquestes polítiques, però sí que en general–,

on hi han clares deficiències en el que són polítiques de llars d'infants, no?

Sí que els volia dir que, pel que fa –i lamento que no hi hagi la representant del Partit Popular que ho ha plantejat– al dret a l'elecció, i pel que fa a... (*la Sra. García i Rodríguez entra a la sala*) –ara; m'aturo un segon–, que nosaltres..., en primer lloc, crec que la redacció de l'Informe és molt clara quan parlem de la pretensió dels pares justament com un dret, no com un afany de rebaijar la qualitat o el concepte de demanda dels pares, que han de fer, formalment, per portar els seus fills a un centre o a un altre; que tenim en compte, a més –i ho lliguem amb l'enunciat–, la igualtat d'oportunitats, quan hi ha una desigualtat de qualitat de centres arreu del territori, i que això és una cosa que també hem d'afrontar.

Però jo els volia cridar l'atenció, sobretot, en el que és l'objecte principal de les queixes que nosaltres hem portat sobre aquesta temàtica aquí, que són tots els defectes entorn de la matriculació. No entrarem sobre tal o tal decret, sinó en concret sobre el que es produeix l'any 2004. I es produeix, fins i tot –no sé si és producte del canvi de síndic–, pel que fa a les queixes, uns desfasaments de ritmes. Avui ha entrat a la institució del Síndic la resposta d'un ajuntament concret sobre una sèrie de recomanacions i suggeriments sobre una queixa de matriculació del 2004. És clar, el curs del 2004 està a punt d'acabar, o sigui que...

Jo entenc perfectament tots els problemes de personal, de recursos, d'efectius... Però aquí sí que demanem un esforç especial, perquè quan surt el Decret i, pel que sigui –tots en sabem diverses causes–, comencen a sorgir les queixes, demanem celeritat i informació per poder resoldre les queixes abans de començar el curs escolar, perquè, si no, no tenen cap sentit ni recomanacions ni resolucions, eh? Recordo un alcalde dient-me per telèfon, dos dies abans de setembre, abans de començar el curs escolar del 2004, que deia: «No estic acostumat a aquest ritme.» Home, no és un problema de ritme, és el ritme normal, que no és ni tu ni jo: el ritme és que el curs comença d'aquí a quaranta-vuit hores, no? Doncs, avui ha arribat la resposta d'unes consideracions sobre matriculacions del 2004.

Que és evident que hem de combatre –a veure com ho podria dir...– la trampa, però que per això hem de dotar de més instruments l'Administració.

El cas concret que s'ha plantejat, d'una enorme dificultat, és d'un discapacitat. Nosaltres vam fer una petició d'informe l'octubre de 2004 –hi ha una data concreta de petició de l'informe–, no tenim cap resposta. I no ho hem reiterat perquè fins i tot els interessats, la família, ens han demanat que..., ens aportarien més informacions, i estem pendents que les aportin. Però no hi ha resposta.

Sobre el tema dels infants i separacions, nosaltres considerem, com ha dit la diputada, que és molt important incrementar la funció de mediació, tenint molt respecte per la resolució judicial, tant vostès com nosaltres, especialment nosaltres..., i a mi em convida a un tema que saben els meus col·laboradors, del Síndic, que m'interessa moltíssim poder afrontar –crec que un dia

en vam parlar, fins i tot, en comissió del Síndic–, però de moment les coses són les que són. Ara, el que sí que es pot fer és que hi hagi més forma, per una banda, d'escoltar l'adolescent implicat i de fer veure els costos que té aquest conflicte. I, per tant, aquí hi ha un paper més important a jugar-hi, del que s'hi juga ara, per part de serveis socials.

Totalment d'acord amb el que es parla sobre la idoneïtat i la devaluació que es pot fer d'aquests certificats. Cal anar a criteris molt més objectius, i a més tenint en compte que s'estan fent molt més complexos els processos d'adopcions. Crec que és un tema en el qual nosaltres estem al damunt, però crec que és un tema que mereixerà que un dia aquesta Comissió hi entri de forma monogràfica, igual com sobre el que s'ha dit aquí de la transició més enllà dels divuit anys –ja hi ha programes per setze a vint-i-un anys. Són coses molt «novedoses», i nosaltres les estem estudiant.

Avantdarrera reflexió... Perdó, sobre el *bullying*, coincidim amb el que s'ha dit. Nosaltres tenim tant d'interès en el tema –i quan dic això, ho torno a dir, no per posar alarma social, justament per posar-ho en el seu just terme–, que hem encetat un estudi, i l'hem encetat conjuntament amb el País Basc. Són dues realitats paral·leles, però podem aprofitar sinergies per poder presentar conclusions. No ho preveig abans de principis del 2006. O sigui que, per tant, no creguin que això pugui ser una cosa d'arribar i moldre. Per anar-hi d'una forma rigorosa, haurem d'agafar-nos temps i poder sospesar les resultants de les diverses investigacions.

Nosaltres tenim un acord amb el CAC, estem en el marc d'un conveni per treballar tot allò en què les diverses institucions d'autogovern s'encavallen en protecció dels drets –en aquest cas, sobre els mitjans de comunicació–, i en aquest sentit aprofundirem en allò que ha anunciat l'adjunt per als drets dels infants sobre els temes de programació infantil i l'anomenada «telescombraria».

Sí que vull subratllar el que deia el senyor Funes, que potser no s'hi ha fet prou atenció. Aquí, al seu dia, vam fer una consideració al president del Govern espanyol que la realitat dels infants i dels menors no s'acaba amb el Defensor del Menor en la Comunidad de Madrid, on precisament no hi ha ni defensor autonòmic, sinó que precisament hi ha una sèrie de defensors; el defensor del poble d'Andalusia assumeix ell mateix els dos encàrrecs i té gent que s'hi dedica; en el cas de Catalunya, la legislació preveu la potestat de nomenar un adjunt per als drets dels infants... Però vull dir que s'està veient des d'angles molt plurals, o sigui que demanaríem que no es cometés de nou el típic error de pensar que el que no passa a Madrid no passa enlloc. Vull dir, tenim una realitat molt complexa sobre aquesta mateixa fenomenologia.

I des del Síndic –ara torno a la plorera–, des de l'escassetat de mitjans, que anirem ampliant a poc a poc, pretenem també desenvolupar mitjans per escoltar els infants a partir d'aquests drets dels infants, no?: presencials –els garanteixo que ara sovintegen més les presències de l'adjunt per als drets dels infants, de les seves assessores, de mi mateix–; de difusió de la institució de forma específica; de relació amb els responsables d'aques-

tes polítiques, com aquí s'ha citat elogiosament, i també d'un web que tingui una capacitat comunicativa més incisiva en l'apartat per al tema dels infants.

I permetin-me una reflexió que ara ja engloba les quatre sessions que hem tingut aquests dos dies. D'aquí a unes setmanes tindrem l'ocasió de presentar això mateix en el Ple del Parlament, malgrat que encara seguint les normes de l'antic règim, vull dir que encara no amb el nou Reglament del Parlament –estem esperant que tinguem reglament–, i, per tant, nosaltres ens absentarem de la sala de sessions quan acabem de parlar, com mana l'actual Reglament. Però sí que aviat els plantejarem una valoració d'aquestes sessions en comissió, d'aquest mètode que hem explorat, per veure, de l'experiència, quines lliçons en podíem treure. Amb un prec –que ha sortit en alguna intervenció de vostès i que jo els vaig comunicar en la primera compareixença i en la segona en aquesta casa–: que, per al compliment del que anem recomanant, vostès també tenen un gran paper a jugar, de tots els grups parlamentaris, ja sigui des del seguiment d'un grup de l'oposició, com el seguiment des d'un grup que dona suport al Govern.

Nosaltres tenim relació amb l'Administració, eh? Aquí s'han citat, per exemple, les reunions molt polítiques que manté el senyor Funes amb la DGAIA, o les que podem mantenir des d'altres coordinadors, o l'adjunt, o el mateix síndic, amb altres departaments. Però..., i s'ha subratllat per part del portaveu del Partit Socialista –cosa en què coincideixo– que ara hi ha més celeritat en les respostes, eh?, que hi ha més... Doncs, això, ho podem encara posar més al dia si ens hi posem nosal-

tres i si s'hi posen vostès. Per tant, faig aquest prec per veure si aconseguim anar posant el país, també a ritme de Síndic de Greuges.

Gràcies.

El vicepresident

Gràcies a vostè, il·lustre senyor síndic de greuges. I obrim un torn de repreguntes, per si algun grup parlamentari vol repreguntar. *(Pausa.)*

I, si no és així, tancaríem la sessió, tot agraint, com es va fer des del primer dia, per part de tots els grups parlamentaris, la presentació que ha fet el síndic de greuges d'aquest Informe. I recordar al síndic que hem sigut capaços d'incorporar els seus suggeriments quant a la distribució d'aquest Informe, de quatre apartats d'aquest Informe; hem, pràcticament, triplicat el temps que han tingut els grups parlamentaris per a la presentació d'aquest Informe, i també de la sindicatura de Greuges. I jo crec que hem de continuar en aquesta línia, i estic convençut que també en el futur aquesta Comissió sabrà adaptar-se als suggeriments de la sindicatura en la presentació de l'Informe. En qualsevol cas, aquest Informe, com van dir tots els grups parlamentaris, és un informe brillant, pel seu rigor i per la seva claredat, i no tant per la seva extensió.

Moltes gràcies, senyors i senyores diputats.

S'aixeca la sessió.

La sessió s'aixeca a tres quarts de dues del migdia.

