

# DIARI DE SESSIONS DEL PARLAMENT DE CATALUNYA

VII legislatura

Segon període



Sèrie C - Número 33

Dilluns, 29 de març de 2004

## Comissió del Síndic de Greuges

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

Sessió núm. 5, primera reunió

### Í N D E X

#### **Informe**

del Síndic de Greuges al Parlament de Catalunya corresponent a l'any 2003  
(tram. 360-00003/07) (p. 3)

**NOTA**

*Aquesta publicació és impresa en paper ecològic (definició europea ECF), en compliment del que estableix la Resolució 124/III del Parlament, sobre la utilització del paper reciclat en el Parlament i en els departaments de la Generalitat, adoptada el 30 d'abril de 1990.*

## SESSIÓ NÚM. 5.1

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

Hi són presents les diputades i els diputats Sr. López i Pla i Sra. Rigau i Oliver, pel G. P. de Convergència i Unió; Sra. del Frago Bares, Sra. Estruch Mestres, Sra. Gassó i Closa i Sra. Santos i Arnau, pel G. P. Socialistes - Ciutadans pel Canvi; Sr. Amorós i March, Sra. Capdevila i Palau i Sra. Nonell Torras, pel G. P. d'Esquerra Republicana de Catalunya, i Sra. García i Rodríguez, pel G. P. del Partit Popular de Catalunya.

Assisteix a aquesta sessió el síndic de greuges, Sr. Anton Cañellas i Balcells, acompanyat de l'adjunt al Síndic de Greuges, Sr. Enric Ricard Bartlett i Castellà, i de l'adjunt al Síndic de Greuges per a la defensa dels drets dels infants, Sr. Jordi Cots i Moner.

## ORDRE DEL DIA DE LA CONVOCATÒRIA

Punt únic: Informe del Síndic de Greuges al Parlament de Catalunya corresponent a l'any 2003 (tram. 360-00003/07). Síndic de Greuges. Presentació de l'informe. (Informe: BOPC, 34, 7)

**La presidenta**

S'obre la sessió.

Bona tarda. Donem la benvinguda al síndic de greuges, senyor Anton Cañellas; al senyor Enric Bartlett, adjunt al Síndic, que l'acompanya; al senyor Jordi Cots, adjunt per a temes d'infància, i també a les persones de la sindicatura que estan, també, presents avui, en aquesta Comissió, on es presentarà i comentarem l'Informe ordinari.

Voldria en tot cas comentar-los, abans de començar, que se celebrarà el 2 i 3 de juliol d'enguany, en una de les sessions del Fòrum de les Cultures, la primera taula rodona d'*ombudsmen* regionals d'Europa. Això és un encàrrec del Consell d'Europa que, de fet, ha atorgat la confiança al Síndic de Greuges de Catalunya perquè sigui qui organitzi aquesta reunió, cosa que, per una banda, és un reconeixement de la seva tasca i, també, de la importància que es dona als síndics regionals dintre del context de construcció de la Unió Europea. Per tant, ens semblava que, sent una activitat rellevant com aquesta, valia la pena que vostès la coneguessin, que segur que ja en tindran notícia perquè serà, hi insisteixo, una de les sessions del Fòrum, però que valia la pena que en aquesta Comissió se'n donés notícia i al mateix temps se'n destaqués la importància, com ara faig.

---

**Informe del Síndic de Greuges al Parlament de Catalunya corresponent a l'any 2003 (tram. 360-00003/07)**

Dit això, crec que ja podem complir l'ordre del dia de la sessió d'avui en què el síndic de greuges presentarà l'Informe ordinari, i per tant, té la paraula el senyor Anton Cañellas.

**El síndic de greuges (Sr. Anton Cañellas i Balcells)**

Il·lustre senyora presidenta, il·lustres senyors membres de la Mesa, il·lustres senyores diputades, il·lustres senyors diputats, comparec davant de vostès per presentar-los l'Informe del Síndic de Greuges de l'exercici 2003, que es va lliurar al Registre de documents del Parlament el passat dia 5 de març. L'Informe està publicat, com saben, en el *Butlletí Oficial* d'aquesta cambra del 19 de març, el mateix dia que vam comparèixer per exposar-los l'Informe extraordinari sobre l'atenció a la gent gran dependent a Catalunya.

Al llarg dels anys s'han introduït modificacions en aquesta compareixença amb l'objectiu de fer-la més eficaç; unes modificacions van ser en la sistemàtica de la sessió, que es va dividir en dues reunions a fi de permetre una resposta més acurada a les seves preguntes, unes altres, en la mateixa redacció de l'Informe, que incorpora una primera part –la presentació i els punts a destacar– que mira de fer una aproximació sumària al document.

En unes setmanes rebran la publicació d'un resum de l'Informe, que pot ajudar a visualitzar els aspectes que ens semblen que mereixen més atenció –per innovadors, pels drets afectats o pel nombre de ciutadans involucrats–, resum que editarem per novena vegada. La setmana passada van rebre un dossier amb les informacions que la premsa escrita ha publicat sobre la nostra institució durant el primer trimestre d'enguany. En aquest dossier apareixen les referències a l'Informe que avui els presento i que es van centrar en el llibre segon i les reflexions que fèiem sobre la videovigilància. Una periodista ens comentava la dificultat de donar informació sobre un document tan ampli i amb tants temes tractats, dificultat que experimento jo mateix cada vegada que, com avui, comparec per fer-ne una presentació.

Començaré, senyores diputades i senyors diputats, recordant algunes dades estadístiques.

El nombre d'actuacions iniciades l'any 2003 ha estat de 4.617. De totes aquestes, quaranta-sis van ser d'ofici o per iniciativa pròpia.

En relació amb els darrers anys, aquestes dades indiquen que ens movem en un marc d'estabilitat pel que fa al nombre d'actuacions. Si descomptem les queixes repetides, les que tenen exactament el mateix objecte, des del 2000 n'iniciem unes quatre mil cada any, aproximadament. El grau d'acceptació de les nostres consideracions adreçades a les administracions públiques se situava, el 31 de desembre, en poc més del 74 per cent. Hem recomanat canvis en 769 ocasions i, a finals d'any, 106 estaven pendents de resposta. El resultat que registrin aquestes darreres determinarà el percentatge final d'acceptació.

La col·laboració de les administracions públiques amb el Síndic de Greuges ha estat en general la que exigeix la Llei. En algunes ocasions, però, les administracions no han respost les nostres peticions d'informació i és per això que a l'annex 6 les relacionem fent ús de l'habilitació legal que tenim per fer-ho. També assenyalem els casos en què hem hagut d'entendre com a no acceptades les nostres consideracions en no haver rebut res-

posta. I finalment assenyalem, tant els assumptes que s'han substanciat amb un retard excessiu, com aquells altres que, tot i les reiterades demandes d'informació, restaven pendents encara en el moment de tancar l'Informe.

Entre les mesures organitzatives i de divulgació adoptades vull remarcar que la pàgina web es consolida com una eina potent de difusió: ha rebut més de 40.000 visites, pràcticament el doble que l'any 2002, i s'han descarregat més de 28.000 arxius, que també gairebé dupliquen els 16.000 de l'any anterior.

Des del 20 de març, amb motiu del vintè aniversari de l'aprovació de la Llei reguladora, l'any 1984, és parcialment operativa una pàgina web força millorada i que en els propers mesos completarem amb la incorporació d'una base de dades amb les nostres resolucions més rellevants de consulta lliure.

Hem continuat, també, els desplaçaments fora de la seu, que efectuo personalment acompanyat de membres de la nostra oficina. Hem visitat el Vendrell, Cervera, Valls i Mollerussa. El nombre d'aquestes visites ha estat menor que l'any 2002 com a conseqüència dels dos períodes electorals viscuts, temps durant el qual nosaltres, els síndics, acostumem a suspendre aquests desplaçaments.

El servei d'informació al ciutadà ha continuat la seva tasca d'atenció tant telefònica com en entrevista personal a la nostra seu. En total s'han comptabilitzat 3.241 actuacions i es manté la tendència al creixement de l'accés telefònic sobre el presencial.

Entre les activitats de divulgació també vull destacar el butlletí informatiu *Drets Ciutadans*, amb una periodicitat de cinc números anuals, ja que vam decidir no publicar el que corresponia al període estiuenc perquè enteníem que el nombre de lectors baixava considerablement. Altres activitats que també vull recordar en aquesta presentació són la celebració per primera vegada, a la Universitat Autònoma de Barcelona, d'un curs universitari de setze sessions sobre la institució del Síndic de Greuges de Catalunya i el desplegament de l'activitat de la Càtedra d'Immigració, Drets i Ciutadania a la Universitat de Girona, creada amb la col·laboració d'aquesta Universitat, el bisbat de Girona i el Síndic de Greuges a finals de l'any 2001.

L'any 2003 hem continuat els contactes freqüents amb organitzacions de garantia de drets, en els tres àmbits habituals: el català, l'estatal i l'internacional. Com he dit en altres ocasions, la creació i la consolidació de xarxes institucionals que persegueixen uns objectius comuns permeten establir sinergies i reforçar cada una de les organitzacions que les integren.

En aquest sentit, voldria destacar la continuïtat de la nostra col·laboració amb els síndics universitaris i l'increment en el desenvolupament amb els síndics municipals de greuges. Així, vam unir esforços amb el Defensor de la Ciutadania de Badalona per fer possible una jornada d'intercanvi entre els síndics municipals catalans i els *difensores cívics* de la regió de la Llombardia amb vista a ajudar-los a tenir una perspectiva més àmplia de la seva activitat.

Durant l'any, també, hem rebut alguns dels nostres col·legues, com ara el Defensor del Poble de Colòmbia, el d'Àustria, el d'Equador o el Defensor del Poble Europeu.

Igualment, vam desenvolupar un treball de camp a Tunísia per explorar possibilitats de col·laboració futura amb vista a caminar cap a un espai mediterrani de drets humans i recuperar, així, la Mediterrània com un lloc d'encontre de les dues ribes i no com un escenari de conflicte.

Aquesta faceta de la nostra activitat, que es concreta en relacions amb altres institucions d'*ombudsmen*, de defensors, té diverses funcions. D'una banda, el treball en xarxa possibilita les sinergies que abans comentava; de l'altra, és la nostra forma de contribuir al desenvolupament de l'estat social i democràtic de dret en àrees geogràfiques on les seves poblacions pugnen per implantar-lo. I, finalment, però no menys important, també una manera de contribuir a fer present Catalunya en el món a través d'una de les seves institucions. Altres vegades he compartit en aquesta Comissió que la institució de l'*ombudsman* de Catalunya, el Síndic de Greuges, és prou coneguda i, si em permeten, prestigiada en la xarxa mundial d'*ombudsmen*.

Entre les col·laboracions que descrivim en l'annex 9, voldria citar-ne algunes. Així, la IV Trobada d'Ombudsmen Regionals de la Unió Europea, celebrada a València el passat abril, que s'organitza amb periodicitat bianual des de l'any 1997, amb iniciativa nostra es va celebrar, la primera, a Barcelona. Amb l'organitzador d'aquesta exitosa conferència, el nostre homòleg i homònim valencià, el síndic de greuges de la Comunitat Valenciana, hem mantingut una col·laboració intensa des de fa alguns anys. Un punt rellevant d'aquesta relació, que m'és molt grat referir, va tenir lloc el mes de setembre passat quan vam celebrar a Barcelona les primeres jornades d'intercanvi entre ambdues institucions amb la participació del síndic valencià, la dels seus dos adjunts i un nombre destacat dels membres de la seva oficina.

Els nostres contactes amb Llatinoamèrica i amb els Balcans els exposem en els annexos 10 i 11, respectivament, en parlar sobre la Federació Iberoamericana de l'Ombudsman i el Programa de cooperació amb els Balcans. Pel que fa a aquest darrer, també, els hem fet arribar, il·lustres senyores diputades, il·lustres senyors diputats, una revista divulgadora que recull la tasca de cooperació desenvolupada en el marc d'aquest programa des de l'any 1999. Aquells de vostès que repeteixen com a membres de la Comissió ja l'havien rebuda anteriorment. Com a actuació més recent destaquem els bons resultats del projecte d'assistència jurídica gratuïta a la ciutat sèrbia de Nis.

Entre els esdeveniments de futur, em plau anunciar-los, com ja ens n'ha parlat la presidenta, que estem col·laborant amb el Comissionat de Drets Humans del Consell d'Europa i amb el Consell d'Autoritats Locals i Regionals d'Europa en l'organització a Catalunya el proper juliol de la primera taula rodona dels *ombudsmen* regionals europeus. El lloc de celebració serà Barcelona, al recinte del Fòrum 2004, i els convidats són els nostres col·legues dels quaranta-cinc estats membres

del Consell d'Europa. Un àmbit, per tant, que s'estén més a l'est i més al sud de la Unió ampliada. Dos dels temes a tractar seran el dret a l'habitatge i el dret al medi ambient net i segur. Penso que juntament amb la importància de la temàtica referida cal remarcar que Catalunya serà seu i impulsora d'un acte de reconeixement del paper de les regions en tot el continent, que es preveu de periodicitat bianual.

Em referiré tot seguit, senyores diputades i senyors diputats, a alguna de les qüestions que hem remarcat en l'Informe –certament només una petita part del total de les rebudes–, amb la indicació dels capítols en els quals es troben.

El primer capítol, «Administració general», com saben, aglutina el major nombre d'actuacions i arriba fins a les 706, repartides entre procediment administratiu, funció pública, contractació administrativa i expropiació forçosa, responsabilitat patrimonial i participació en els afers públics.

En l'apartat de procediment administratiu insistim en temes clàssics en els nostres informes: manca de resolució expressa, lentitud en la resposta, motivacions insuficients, errors en la tramitació i defectes de notificació imputables a l'Administració. Certament, la major part de les actuacions administratives no incorren en aquests defectes, però, en la mesura que ens arriben casos en els quals sí que ho fan, hem d'insistir en l'adopció de mesures per corregir-los amb caràcter general, juntament amb les mesures concretes ja adoptades, a petició nostra, per les administracions concernides. Aquí no es planteja un problema normatiu, perquè la legislació ja indica suficientment què és el que cal fer, sinó de recursos i algunes vegades d'organització.

En aquest sentit, crec que impulsar polítiques de qualitat que involucrin tots els membres de les organitzacions pot ajudar significativament a millorar el servei que presten. El nostre compromís amb el Premio de Ciudadanía a la Calidad en los Servicios Públicos, que se celebrarà a Alcovendas el mes vinent, i el jurat del qual presidiré jo per tercera vegada, respon a aquest convenciment.

En l'epígraf dedicat a contractació administrativa, comentem les consideracions efectuades amb relació a la privatització del Laboratori General d'Assaigs i Investigacions per garantir adequadament els drets dels usuaris, en particular en matèria de confidencialitat, control de tarifes i reclamacions. Com assenyalàvem, el Departament d'Indústria va acceptar la majoria de les nostres consideracions.

D'altra banda, el Reglament de la Llei de ports de Catalunya va recollir l'argumentació que havíem defensat arran d'un cas del Masnou, en el sentit que l'ocupació amb instal·lacions desmuntables –per exemple, les destinades a restaurants– en ports gestionats en concessió administrativa no pot ser superior a tres anys.

Menys èxit hem tingut en l'àmbit de la responsabilitat patrimonial. Les administracions, en particular les administracions locals, sistemàticament obliguen els ciutadans a acudir als tribunals per obtenir el rescabament dels danys rebuts, tot i la reiterada jurisprudència

que assenyalava les situacions en les quals hi ha clarament una responsabilitat pública.

En l'apartat dedicat a la participació en els afers públics, abordem el règim dels denominats regidors no adscrits, configurat l'any 2002, i exposem perquè entenem que els drets polítics d'aquests regidors no han de ser afectats, encara que sí que poden modular-se els econòmics.

Em referiré tot seguit al capítol de «Tributari». Vam rebre diverses queixes que evidenciaven que alguns ciutadans pensaven erròniament que la darrera reforma de la normativa de l'IRPF, aplicable per a l'exercici 2002, implicava una major pressió fiscal per als contribuents que rebien ingressos de dos o més pagadors. Això ens mogué a insistir en el fet que calia informar més i millor. La normativa tributària no és fàcil i requereix un plus de divulgació per evitar equívocs.

La major part de les altres queixes vinculades als tributs responen a l'aplicació incorrecta de la normativa. En general, l'Administració tributària actua correctament, si bé quan no és així, i la nostra oficina ho posa de manifest, acostuma a rectificar i, si és el cas, retorna els ingressos indeguts.

Amb tot, volem cridar l'atenció sobre dos aspectes que ens preocupen. D'una banda, la manca d'agilitat en ocasions en la resolució de peticions de devolució d'ingressos indeguts o d'avalats prestats un cop complerta l'obligació garantida; tanmateix, les modificacions normatives dels darrers anys insisteixen a agilitar aquesta activitat. De l'altra, els casos en què les notificacions dels actes tributaris no arriben als seus destinataris. En aquest sentit, la utilització del padró d'habitants per actualitzar els domicilis fiscals dels seus contribuents pot ser una bona eina; utilització que té cobertura en la Llei de règim local i en la Llei general tributària.

En el capítol d'«Ordenació del territori», senyores diputades i senyors diputats, ens referim a les problemàtiques de l'habitatge, l'urbanisme i el medi ambient. Pel que fa a la primera, l'habitatge, recordem allò que disposa l'article 47 de la Constitució en relació amb el dret a un habitatge digne i adequat, el fet que els poders públics regularan la utilització del sòl d'acord amb l'interès general per tal d'impedir l'especulació i el fet que la comunitat ha de participar en les plusvàlues que generi l'acció urbanística de les entitats públiques. Igualment, remarquem que l'actuació pública ha estat insuficient i poc coordinada per assolir el seu compliment i que la insuficiència d'habitatge protegit i un mercat lliure de difícil accés són dues cares de la mateixa moneda.

Un exemple de la major coordinació interadministrativa que demanem, el trobem en el fet que per sol·licitar la cèdula d'habitabilitat, en cas d'habitatges nous o resultants d'una gran rehabilitació, s'ha d'acreditar que es té la llicència municipal de primera ocupació o la seva sol·licitud. Amb aquest canvi, el Departament de Política Territorial va acceptar l'any passat una recomanació que havíem formulat l'any 2001.

A «Medi ambient» ens apropem a la problemàtica de la contaminació acústica, que ja hem tractat altres vegades

des, però ho fem des de la perspectiva de les resolucions judicials sobre la matèria dictades pel Tribunal Europeu de Drets Humans, pel Tribunal Constitucional i pel Tribunal Suprem i per altres òrgans jurisdiccionals.

A hores d'ara, no hi ha dubte que la inactivitat municipal davant de sorolls evitables i insuportables implica una vulneració de drets fonamentals a la intimitat personal i familiar i a la inviolabilitat del domicili. Observem com la passivitat administrativa ha donat lloc a la intervenció dels tribunals penals, i en aquest sentit ja s'ha dictat alguna sentència de presó contra els empresaris responsables, per infracció de l'article 325 del Codi penal, que regula el delictes contra el medi ambient en la modalitat de contaminació acústica.

Alguns dels àmbits concrets en què analitzem les implicacions d'aquesta modalitat contaminant dels sorolls són els dels aparells d'aire condicionat que proliferen des de fa uns estius; els provocats també en recintes tancats, com ara restaurants, discoteques; els d'activitats a l'aire lliure, com l'ús de terrasses de locals d'esbarjo o de maquinària d'obres. En col·laboració amb el síndic municipal de Mataró, vam desenvolupar una actuació relativa als sorolls dels ciclomotors i a la interacció entre els valors límits d'emissió de les ordenances municipals i els fixats en els certificats de característiques tècniques.

Altres temàtiques que abordem són la legalització i la clausura d'abocadors, la protecció dels boscos davant el perill d'incendi i els cabals ecològics dels rius de Catalunya. Pel que fa a aquesta darrera, ens plau indicar que el conseller de Medi Ambient i Habitatge ha acceptat les nostres consideracions i ha donat instruccions a l'Agència Catalana de l'Aigua perquè proposi les actuacions prioritàries d'inspecció i control dels aprofitaments, entre d'altres, en el riu Gaià.

En el capítol de «Sanitat», senyores diputades, senyors diputats, ens ocupem de nou de la malaltia mental i de l'inici de l'activitat a la Unitat Hospitalària Psiquiàtrica Penitenciària. Com a Síndic de Greuges no silencio els encerts, els progressos dels serveis públics, però certament em dedico més per mandat legal a posar de manifest les mancances que aquests tenen. L'obertura d'aquest equipament, juntament amb les infermeries de les presons i les unitats polivalents en algunes d'elles, dona un tomb molt positiu –insistentment reclamat per nosaltres– a l'atenció sanitària als reclusos. En les jornades de coordinació entre els síndics de greuges de l'Estat, celebrades la passada tardor, en la sessió dedicada a la malaltia mental no vàrem escatimar elogis a aquest nou equipament.

Altres equipaments que durant l'any vam visitar, que de fet vam tornar a visitar, foren el Parc Hospitalari Martí i Julià, de Salt, i l'Hospital Santa Maria, de Lleida, en els quals també vam detectar els progressos que relatem.

Els recursos en rehabilitació i inserció social i laboral del malalt mental han estat objecte d'una actuació d'ofici, desenvolupada durant diversos anys, en relació amb els departaments de Sanitat i Seguretat Social, Benestar i Família i Treball i Indústria. Aquesta actuació ens ha

permès constatar que aquests recursos han experimentat menys progressos que l'hospitalització psiquiàtrica o l'atenció comunitària. Pensem que podem afirmar que la nostra societat és més inclusiva per al discapacitat que per al malalt mental. Amb tot, tenim programes pilots –com ara el de respir per a les famílies o el programa de suport a la vida autònoma en la mateixa llar– que, un cop avaluats, si el resultat és positiu, s'hauria de mirar de generalitzar.

«Consum» registra un nombre molt considerable d'actuacions. Enguany hem volgut destacar l'actuació en què analitzem els registres de solvència patrimonial, els anomenats «registres de morosos». Com a conclusió, proposem establir per reglament l'obligació dels responsables dels registres d'informar el ciutadà que ha estat inscrit de les accions que té per exigir la cancel·lació o la modificació d'inscripcions que no responen a un deute cert.

En relació amb els serveis públics liberalitzats, com ara l'electricitat o el telèfon, fem una remissió a l'Informe extraordinari sobre el servei públic de subministrament elèctric que, com vostès coneixen, il·lustres senyores diputades, il·lustres senyors diputats, finalitza amb deu conclusions i cinc recomanacions de modificació normativa, adreçades al Govern de Catalunya.

Les dificultats de determinats col·lectius per trobar feina, particularment els de majors de quaranta-cinc anys i l'atur femení, que en el conjunt de l'Estat se situa en el 13 per cent, enfront del 6 per cent de l'atur maculí, són temàtiques que tractem novament en l'apartat de «Trellall». En el comentari de les mesures normatives i organitzatives adoptades o per adoptar, assenyalarem algunes de les mancances del Servei d'Ocupació de Catalunya.

D'altra banda, efectuem diversos comentaris en relació amb el fet que cal agilitar els pagaments a les entitats col·laboradores en matèria de formació ocupacional. Hem detectat alguns retards de més d'un any que lògicament posen en perill la viabilitat d'algunes d'aquestes entitats, amb la seva seqüela d'efectes sobre els aturats i els formadors.

La insuficiència de les pensions mínimes i la incompatibilitat de les pensions SOVI amb les de viduïtat són, en la meua opinió, les qüestions més remarcables de les que s'exposen en aquest apartat. Com he dit en altres ocasions, malgrat els increments per sobre de l'IPC estatal, les xifres parlen per elles soles. Unes pensions mínimes –de catorze pagues en el cas de jubilació o SOVI– de 485 euros i de 300 euros al mes, respectivament, no compleixen el mandat als poders públics de garantir la suficiència econòmica durant la tercera edat, mitjançant pensions adequades, que deriva de l'article 50 de la nostra Constitució.

Pel que fa als treballadors per compte propi o autònoms, aquests darrers anys s'han produït diverses millores que han incorporat recomanacions que hem vehiculat a través del Defensor del Poble, com ara que computin a efectes de càlcul de la pensió les cotitzacions de períodes anteriors a l'alta; és a dir que les aportacions de diversos anys de cotitzacions en el moment d'incorporar-se al sistema serveixin per meritjar la pen-

sió, cosa que es venia negant fins al 1994. Amb tot, aquesta millora no ha tingut efectes retroactius i molts treballadors que van fer aquestes aportacions amb considerable sacrifici personal, i que ja s'han jubilat, es troben que van fer una mena de donació a l'Administració pública. Pensem que caldria revisar aquestes situacions per evitar perpetuar aquest resultat injust.

Tradicionalment, en l'apartat de serveis socials abordem tres àmbits: el de les persones amb discapacitat, el de la gent gran i les situacions de pobresa. Àmbits que en alguns aspectes se superposen, però que en altres són perfectament autònoms. Així, hi ha gent gran que pateix discapacitats i pobresa i n'hi ha que és del tot autònoma, físicament i econòmicament.

En haver dedicat recentment un informe extraordinari a la gent gran i essent l'any 2003 l'Any Europeu de les Persones amb Discapacitat, hem prestat a aquest col·lectiu una atenció especial. Tot i que som conscients que al llarg d'aquests darrers anys hi ha hagut una millora substancial de l'assistència, expressem la preocupació pel dèficit de places residencials, en particular pels discapacitats psíquics que pateixen trastorns de conducta associats. Destaquem la novetat en positiu del programa d'ajuts a les persones amb dependència que viuen amb la seva família, programa que va ampliar sensiblement les cobertures en la convocatòria del 2003.

També fem una valoració positiva del Decret 271/2003. Aquesta norma canvia la regulació dels serveis d'acolliment residencial i distingeix diferents tipologies de centres i ràtios del personal, d'acord amb les persones ateses. Evidentment, encara calen les dotacions econòmiques necessàries perquè s'apliqui. En la línia de millora permanent que tots pretenem, cal considerar situacions no previstes com ara l'increment de necessitats assistencials derivades de l'envelliment de les persones ingressades, problemàtica que se'ns va posar de manifest en alguna de les visites efectuades en aquests centres.

Un altre esment el fem al previsible incompliment del termini fixat en la Llei de barreres arquitectòniques, del 1991, per aconseguir la plena accessibilitat. Fóra molt important dedicar un esforç pressupostari per mirar d'acostar-se a l'objectiu fixat ja fa quinze anys.

Les situacions de pobresa també palesen que no es tracta només de gestionar amb eficiència els recursos disponibles per a atenció social, sinó que cal que s'hi destinen tots els que les necessitats demanen o, ja que això no és fàcil, al més a prop possible d'aquesta xifra.

Des del capítol de «Cultura», senyores diputades i senyors diputats, comencem amb una referència al món universitari. Enguany, el cost dels estudis ha ocupat bona part de la nostra atenció. Ens fem ressò de la coincidència, que vam detectar amb els síndics universitaris de Catalunya i les illes Balears, primer, i, després, amb els de tot l'Estat, que és urgent actualitzar i revisar el sistema de beques per garantir de manera efectiva la igualtat d'oportunitats.

Pel que fa a la normalització lingüística, novament analitzem l'ús de la llengua en l'àmbit de les administracions públiques i en l'activitat socioeconòmica. Desta-

quem com, ni que sigui gradualment, hi ha progressos amb relació a unes administracions com ara l'Agència Tributària i que en altres, en canvi, es produeixen situacions que ja pensàvem superades.

L'actuació desenvolupada en relació amb l'ús del català en l'exercici de la funció notarial palesa que, tot i la bona predisposició dels estaments professionals, l'ús normalitzat de les llengües cooficials requereix perseverança i no donar cap fita per definitivament assolida.

En la vessant de l'activitat socioeconòmica, comentem casos de serveis públics liberalitzats, com els de Renfe i Correus, en els quals s'han presentat alguns problemes.

El capítol de «Justícia» es desplega en tres apartats: seguretat ciutadana, serveis penitenciaris i Administració de justícia.

Com en els darrers anys les qüestions relatives a la seguretat ciutadana se centren en la percepció d'inseguretat en determinats espais i la proporcionalitat en les actuacions dels cossos de seguretat. Ja hem dit altres vegades que percepció i realitat no sempre coincideixen i que en situacions de tensió i de risc no és fàcil encertar la intensitat de la resposta. Amb tot, insistim en dues quasi evidències. Si amb una dotació policial per sota de les ràtios fixades en les plantilles, l'activitat delictiva ha disminuït com a conseqüència d'una millor organització policial, com reflecteixen determinades estadístiques, completar les dotacions hauria augmentat la seguretat. La segona és que les millores en la formació inicial i la continuada dels policies, junt amb el compromís dels comandaments per evitar actuacions contràries a allò que disposa la Llei de forces i cossos de seguretat, són les polítiques més efectives per aconseguir-ho.

I per concloure aquest punt, em permeto demanar, il·lustres senyores i il·lustres senyors diputats, la seva atenció sobre el seguiment de l'actuació d'ofici 355/02, que vam iniciar arran de la mort d'una persona al Maremàgnun de Barcelona, però que la transcendeix. Allí vam efectuar un seguit de consideracions sobre la seguretat en determinats espectacles, activitats recreatives i establiments públics. El cert és que transcorreguts molts mesos des de l'inici de la nostra actuació no hem observat millores substancials en el mecanisme de coordinació de les administracions que hi tenen responsabilitats. Desitgem que el conveni subscrit pel Departament d'Interior, l'Associació Catalana de Municipis i la Federació de Municipis de Catalunya, divulgat per la premsa el passat divendres, impliqui un cert punt d'inflexió.

En l'epígraf de serveis penitenciaris ens centrem en l'atenció sanitària, particularment en els presos malalts mentals i toxicòmans. Ja hem comentat en parlar de sanitat la valoració positiva que ens mereix la Unitat Hospitalària Psiquiàtrica Penitenciària de Brians, a Martorell. Vull remarcar la valoració també positiva del programa pilot d'intercanvi de xeringues a la presó de Tarragona. En aquest sentit, expresso la meua satisfacció pel fet que els actuals responsables penitenciaris hagin decidit ampliar-lo a la presó de Ponent en la línia de generalitzar l'aplicació a tots els centres que en els termes exposats a l'Informe defensem.

La dotació de recursos personals i materials torna a ser la pedra angular dels nostres comentaris en relació amb l'Administració de justícia i a ells em remeto. Tan sols vull subratllar, aquest vespre, que en el cas de l'oficina del Registre Civil, a la qual dediquem diverses consideracions, la dotació dels recursos materials escaients, particularment els recursos informàtics, implicaria millores espectaculars. En conseqüència, caldria no demorar-les i prioritzar la inversió allà on hi ha més demanda de servei.

Senyores diputades, senyors diputats, en el camp de la infància voldríem que a través d'aquest Informe es fes evident que el nostre sistema públic de protecció de menors ha de ser equilibrat i complementari i sempre referit a la vida que pot donar un entorn familiar. I és sota aquest triple punt de vista que hem examinat les queixes que ens han arribat i que hem emprès les actuacions d'ofici que expliquem.

Això ja es veu en l'Informe monogràfic que sobre els centres residencials d'acció educativa es va debatre en aquesta mateixa Comissió el 20 de febrer proppassat. Vam insistir en el fet que el nostre principal interès era conèixer com s'hi desenvolupa la vida quotidiana i observar si els drets de l'infant eren atesos com s'hauria de fer en una família.

En les conclusions d'aquest Informe monogràfic manifestàvem que l'atenció residencial té massa pes dins dels recursos alternatius a la família, en comparació, per exemple, amb l'acolliment familiar, i que tots dos recursos haurien d'estar integrats en una mateixa xarxa d'una manera més equilibrada.

És per aquest motiu que ja fa dos anys que posem tant d'èmfasi en la valoració de la mesura d'acolliment familiar. L'any 2003 hem visitat algunes de les anomenades «institucions col·laboradores de l'acolliment familiar». A través d'aquestes visites, i també per algunes queixes que hem rebut, hem pogut constatar les mancances que encara pesen per a una utilització més generalitzada d'un recurs tan idoni com és l'acolliment familiar.

Altrament, i per completar la visió que teníem de l'atenció residencial, l'any 2003 també vam visitar altres centres que atenen infants i adolescents amb necessitats específiques, com ara nois i noies que pateixen problemes de salut mental. L'únic centre de salut mental que existeix per a nois i noies tutelats té un bon funcionament, però no cobreix les necessitats que es produeixen en aquest camp. El mateix podríem dir de l'atenció als problemes de salut mental dels nois internats en centres per a menors infractors.

En efecte, al llarg de l'any 2003 hem visitat, una vegada més, els centres de justícia juvenil. Era un any significatiu de cara a la plena aplicació tant de la normativa estatal com de la catalana sobre la responsabilitat penal dels menors. I si sempre hem defensat que no cal endurir la llei, que és bona, sí que hem destacat que l'augment de places no s'hauria d'haver fet en els mateixos centres que ja existien, i que falta un centre terapèutic o unitats terapèutiques en els existents.

D'altra banda, es va assolir el ple desenvolupament d'una ambiciosa actuació d'ofici sobre les desigualtats

en educació, que venia de l'any anterior. Com a final d'aquesta actuació hem demanat al Departament d'Ensenyament que accepti amb realisme les situacions de desigualtats existents, que en faci l'objecte d'estudi, i que reforci les estratègies compensadores fins a l'extrem de suggerir que tot el sistema educatiu s'hauria d'encaminar cap a aquest objectiu bàsic.

La desigualtat d'oportunitats en ensenyament es troba també en el fons d'un nombre considerable de queixes, presentades pels professionals diversos d'ensenyament, que denunciaven la pèrdua de pes del Programa d'educació compensatòria, i d'altres que es referien a la integració escolar d'infants discapacitats.

En l'apartat dedicat a «Dones», fem el seguiment del llibre segon de l'any 2002, dedicat a la violència domèstica contra les dones. L'habitatge i l'ocupació laboral de les dones quan surten dels centres d'acolliment són dos dels aspectes problemàtics que comentem. En relació amb el primer, caldrà veure si es concreta la reserva d'un percentatge dels pisos de protecció oficial que estava en estudi. Quant a la preparació per a la integració al món laboral, s'escau valorar l'efectivitat de les polítiques desenvolupades amb el finançament del Fons Social Europeu destinat a afavorir la participació de les dones en el mercat de treball i a la integració laboral de persones amb especials dificultats. Realitzada aquesta valoració, és quan es podran adoptar les modificacions que les facin més útils.

Senyores i senyors, en el capítol de la «Immigració» analitzem els darrers canvis normatius, les seves implicacions i –per emfatitzar la necessitat que les reformes siguin meditades– recordem que el març de l'any passat el Tribunal Suprem considerarà contraris a l'ordenament jurídic determinats preceptes del Reglament d'estrangeria, tal com nosaltres ja havien apuntat altres vegades.

En analitzar les darreres reformes normatives, valorem com a legítim l'accés a les dades del padró dels estrangers per part de la Direcció General de la Policia per a casos concrets. Tanmateix, considerem que no seria legítim emprendre accions de «pentinat» de la base de dades, és a dir, pensem que la legislació només habilita per a la consulta davant de casos concrets, per exemple, amb motiu de tramitar un o diversos expedients d'expulsió.

També insistim en la insuficiència dels recursos socials per atendre nacionals i no nacionals en situació de vulnerabilitat. Això lliga amb els comentaris que hem fet a Serveis socials amb relació a les situacions de pobresa. El cas de les casernes de Sant Andreu n'és un exemple. D'alguna manera el que ens preguntem en l'Informe és per què no han tingut lloc situacions similars a Madrid o a València on el nombre d'estrangers és proporcionalment comparable. La raó, en la nostra opinió, és que els recursos socials per a immigrants i per a nacionals són majors allà. També assenyalem que sort n'hi ha de les entitats socials que amb la seva assistència eviten la marginació de col·lectius existents creixents, sovint sense percebre de les administracions tot el suport que els caldria. Alguna vegada he dit que, si féssim l'exercici d'imaginar que aquestes entitats tanquen les portes una setmana, ens preocuparíem considerablement.



El repte principal en matèria d'immigració, senyores diputades i senyors diputats, el tenim a hores d'ara en relació amb les persones en situació d'irregularitat. Recordem quins són els mecanismes de regularització abans i després de la reforma, analitzem les anomenades circumstàncies excepcionals i l'arrelament i, també, les darreres actuacions desplegades per la Comissió i pel Parlament Europeu. Voldria destacar la importància que aquestes dues instàncies europees atorguen a facilitar l'accés legal al mercat laboral per reduir tant l'oferta com la demanda de treball il·legal, i el fet que la lluita contra la immigració il·legal ha d'anar adreçada contra els traficants i els que en treuen profit. Tot plegat en la línia que modestament i des d'aquesta institució defensem des de fa anys.

«Algunes consideracions sobre els sistemes electrònics de videovigilància» és el títol del llibre segon d'enguany. Té una certa relació amb una actuació de l'any 1996 que va concloure amb la recomanació que s'aproves una normativa reguladora de l'ús d'aquests dispositius per part de les forces i cossos de seguretat, cosa que va efectuar una llei orgànica de l'any 1997. Enguany ens centrem en l'ús d'aquests dispositius específicament per al control i la regulació del trànsit.

Fem una valoració positiva de l'ús d'aquests aparells sempre que ajudin a protegir millor drets fonamentals de les persones com ara el dret a la vida, el dret a la integritat física. Tanmateix, amb vista a garantir altres drets en presència, recomanem la modificació de la normativa catalana en quatre aspectes. En relació, precisament, amb els dispositius de videovigilància amb finalitats policials, demanem que el Departament d'Interior vetlli per la retirada d'aquells l'autorització dels quals ha caducat. Ens ha mogut a fer-ho el fet d'haver observat que hi ha ajuntaments que no demanen la renovació de l'autorització, que s'atorga per un any i que és renovable.

I, finalment, hem plantejat al Defensor del Poble que valori la necessitat de recomanar que es reglamenti l'ús de la videovigilància en l'àmbit privat, pendent des de l'any 1997, ja que tant companyies de seguretat com empreses diverses l'utilitzen sense que hagin de complir cap requeriment. Això no té gaire sentit, ja que en principi l'afectació de drets sembla potencialment similar al que es deriva del seu ús per part de les forces de seguretat. En canvi, en l'àmbit de la videovigilància privada, els ciutadans no gaudeixen de la garantia afegida que pel respecte als drets de les persones atorga el fet que les forces de seguretat tenen per mandat constitucional la missió de protegir el lliure exercici dels drets i de les llibertats.

Il·lustre senyora presidenta, il·lustres senyors membres de la Mesa, il·lustres senyores diputades, il·lustres senyors diputats, amb aquestes consideracions finalitzo la meva exposició inicial.

Gràcies.

#### La presidenta

Gràcies, senyor síndic. Si els sembla, farem ara un recés d'un quart d'hora, no l'allarguem més perquè em consta que hi ha diputats i diputades que després tenen

altres activitats, i per tant, doncs, ens emplacem de nou aquí dins d'un quart d'hora per fer les intervencions els diferents grups parlamentaris.

Gràcies.

La sessió se suspèn a tres quarts de cinc de la tarda i cinc minuts i es reprèn a les cinc i nou minuts.

#### La presidenta

Bé, anem a reprendre la sessió amb les intervencions dels diferents grups parlamentaris.

Hem comentat abans que les diferents intervencions poguessin tenir una duració entre quinze i vint minuts. Quan hagin ultrapassat els quinze minuts, una mica amb escreix, llavors faria algun signe per avisar, però, en tot cas, també amb flexibilitat perquè tothom pugui exposar allò que consideri convenient de l'Informe.

Per tant, començant el Grup Parlamentari de Convergència i Unió, té la paraula el senyor Agustí López Pla.

#### El Sr. López i Pla

Gràcies, senyora presidenta. Les primeres paraules, de felicitació, per a l'excel·lentíssim síndic de greuges, senyor Anton Cañellas, per la redacció d'un acuradíssim informe, que ens dona moltes eines als diputats per anar treballant durant aquest any, i per treballar diferents temes –que en surt la informació aquí. Alhora, remarcar i fer un coneixement de la tasca de tot l'equip, dels seus acompanyats a la taula, el senyor Cots i el senyor Bartlett, i de tot l'equip, no tan sols pel dia a dia de la feina de sindicatura, sinó per la importància de poder confegir un informe d'aquestes característiques en el qual no solament hi ha un diagnòstic, sinó una narració, un diagnòstic i unes possibilitats i unes propostes.

Bé, felicitar també el Síndic pel creixent prestigi internacional que cada cop més té aquest organisme pels programes de col·laboració, com és el dels Balcans. També fer arribar la nostra felicitació, del nostre Grup, pel grau d'acceptació de les consideracions del Síndic l'any 2003, concretament el 74, gairebé el 75 per cent de les 4.617 queixes que han arribat a la sindicatura –això considerem que és un nivell molt alt, i algunes d'elles molt treballades, com després desenvoluparé–; per l'augment considerable de les consultes a la web de sindicatura i la intensificació de la col·laboració amb els síndics municipals, amb diferents síndics municipals d'aquelles ciutats que poden i han optat per tenir síndic municipal.

Bé, el nostre Grup remarca la importància de la sindicatura i es congratula pels vint anys que recentment ha fet de vida aquest organisme, i remarca també el caràcter independent d'aquest organisme, que ens aboca informació, anàlisi i diagnòsi a tots els grups del Parlament per tal de poder treballar amb les diferents iniciatives parlamentàries i poder fer un seguiment de l'acció del Govern.

Remarcar molt especialment la importància de la sindicatura de Greuges, no tan sols a nivell parlamentari, sinó també a nivell d'una societat tan complexa com la

que tenim, que és Catalunya, en la qual cada vegada hi ha més protagonisme de la mediació social. Els mediadors tenen cada vegada un protagonisme més important en la nostra societat, i jo diria que el mediador més important a nivell social, l'organisme que té la personalitat i la responsabilitat d'aquesta mediació a nivell social, parlamentari i de govern és la sindicatura de Greuges.

En aquest sentit, abans de fer uns comentaris ja més concrets sobre l'Informe, que no és més que una descripció molt acurada i força completa d'una societat complexa com és la societat catalana i que aborda diferents temes, fer un petit comentari i una proposta; és a dir, seria la meva primera pregunta. La meva intervenció com sempre està molt tintada de les meves, diguem-ne, arrels rurals i, alhora, de la meva feina municipal en el món rural. Donar compte que hi ha un buit, hi ha un buit a l'Informe i no pas per responsabilitat de la sindicatura, sinó potser perquè no hi ha vehiculació a les zones rurals –i aquesta seria una mica la proposta–, o sigui, no hi ha, diguem-ne, la vida rural. Ens està parlant d'una vida molt urbana a Catalunya, no hi ha el món rural representat a les queixes, no hi veig queixes de regs, no hi veig conflictes d'agricultura i ramaderia, no hi veig problemes d'adjudicació de pastures, no hi veig problemes i conflictes de drets de pas dels camins rurals, no hi ha problemes de conflictes quant a la regulació de les cabaneres, dels passos del bestiar, no veig, però, els problemes que tenim en moltes zones del Pirineu i en altres zones rurals entre els pobladors de segona residència i els autòctons que encara, diguem-ne, transiten amb el seu bestiar o tenen activitats, diguem-ne, molestes des del punt de vista de la segona residència. I, per tant, aquesta manca de representació i de conflictes, expressament característics en el món rural, jo crec que això és un buit, que proposo, diguem-ne, a la sindicatura i a la presidenta que, d'alguna manera, es treballi per poder vehicular, potser, amb la presència del síndic o fent algunes compareixences sobre aquests conflictes del món rural en aquesta Comissió.

I passant a treballar, quant a l'Administració pública jo he remarcat la responsabilitat patrimonial, els temes de responsabilitat patrimonial. El Síndic s'ha pronunciat diverses vegades, en diverses ocasions, sobre la sistemàtica negativa de les administracions a reconèixer que s'ha produït un supòsit de responsabilitat patrimonial quan el ciutadà demana la indemnització per algun greuge, com, per exemple, és una caiguda en una via pública per un mal estat de la vorera, per un accident de carretera, perquè la nit aquella ha plogut i les pedres han envaït la carretera, per caigudes en un parc infantil, i així podríem allargar-ho amb nombroses situacions conflictives. Els ajuntaments han de tramitar la reclamació del promotor d'acord amb el procediment administratiu establert, això és cert, però hi ha una resistència de moltes administracions i concretament dels ajuntaments. La meva pregunta davant d'això és: davant de l'allau de les reclamacions patrimonials que vénen i vindran en una societat, com he repetit dos vegades, molt complexa i que cada vegada té més drets i menys deures, i això és una mica el que estem vivint tots, davant d'aquesta caldria, potser, establir mecanismes per actuar i aturar una mica, sobretot, les reclamacions patrimonials que són de poca importància o, di-

guem-ne, que fins fa pocs anys no es tenien en compte perquè era una cosa del dia a dia, perquè podem arribar a situacions molt complexes en què una mínima arruga en un paviment pot provocar la reclamació patrimonial?

Bé, per tant, la pregunta aquesta, o sigui, quin aturador té aquest flux cada vegada més intens de reclamacions patrimonials a les diferents administracions per problemes de l'administrat?

Quant a temes de la funció pública –contractació, administració i expropiació forçosa–, jo he considerat interessant l'assessoria que va fer la sindicatura. Destaco l'assessoria que va fer la sindicatura a l'Ajuntament de Barcelona per tal de resoldre les queixes d'un artista i dibuixant que es posa a la Rambla. L'expedient ha sigut molt interessant perquè és complet i perquè finalment l'Ajuntament de Barcelona assumeix la resolució de la sindicatura en la qual aconsella fer una licitació pública, que no solament es tingui en compte l'antiguitat de la persona que exposa, sinó també altres característiques, la qual cosa em sembla molt interessant i dona moltes eines també per a conflictes en altres poblacions, quant a temes de fires i mercat; és a dir, aquest mateix problema està passant cada dia i en molts pobles a Catalunya, quant a la reserva de l'espai públic de fires i mercats. Ho considero, per tant, d'una extrema..., o sigui, molt ben fet.

Quant a altres temes, passaria al tema de l'habitatge. Per mi el tema de l'habitatge també està ben tractat i jo crec que el que s'ha de fer és incidir en la necessitat d'utilitzar els instruments de la Llei 2/2002, del 14 de març, d'urbanisme, que vam aprovar en aquesta casa, i que obliga els ajuntaments a aportar un tant per cent del que abans era un sòl que es venia i que en aquests moments és d'obligat compliment construir-hi habitatges. Considerem que aquest és un dels aspectes que ha de donar molta força a la resolució d'aquesta problemàtica de la nostra gent jove quant a l'augment dels preus del sòl a Catalunya.

En temes de medi ambient, potser el tema del soroll és el que més acapara, el que més protagonitza l'Informe, de medi ambient. I he trobat també molt interessant i enriquidor situar les molèsties provocades per activitats musicals a l'aire lliure o activitats comercials o, per exemple, l'activitat de les màquines a cel obert, als carrers, en les obres, situar-les dins dels sorolls qualificats d'evitables i insuportables com a vulneració del dret fonamental a la intimitat personal i familiar i a la inviolabilitat del municipi. O sigui, aquest encaixament diguem-ne ètic el considero molt interessant. I aquí faria una proposta, o sigui, crec que la proposta que fa el Síndic, concretament en aquest apartat d'una ordenança tipus per part de les associacions municipalistes a Catalunya que regulés la instal·lació d'aparells d'aire condicionat o que regulés amb més cura determinades situacions, és molt interessant.

El tema de l'aire condicionat, realment, també, fa una mica de nus d'aquestes contradiccions en la mesura que afecta el paisatge urbà, que hi ha vessaments d'aigua i hi ha vibracions i emissió de sorolls, o sigui, per una banda, és un instrument necessari per a la vida dels ciu-

tadans i, alhora, també, hem remarcat a l'entrada de l'apartat, quan parla de l'escalfament del planeta, la preocupació també de la sindicatura pels canvis en els hàbits socials que hi pot haver, precisament, pel canvi climàtic. I, per tant, una necessitat que les associacions municipalistes actuïn i facin propostes als ajuntaments per poder resoldre aquests temes dels aparells d'aire condicionat.

Bé, les molèsties als tallers mecànics, les festes majors que no ens deixen descansar..., molt curiós i tal, però, torno a entrar en aquell punt, on s'acaba això? On s'acaba? Perquè, clar, jo ja he vist en alguns retalls de premsa que ara ens demanen –i potser és correcte– uns horaris d'abocament del vidre als contenidors de vidre –això a Alemanya ja es fa i potser es fa en alguna població a Catalunya–, però és un tema, també, que..., o com és ara al meu poble, que un senyor m'ha demanat que a les nits la campana del poble rebaixi el so per tocar les hores. Insisteixo en la mateixa preocupació, o sigui, si no l'hem tingut ara, el tindrem dintre d'un any i mig. On s'acaba? O sigui, és l'infinit, el final de les queixes o hi ha un aturador quant al control del nivell de queixa? Per tant, jo, avançant-me una mica, penso que la sindicatura a part d'això ha de fer una mica..., i veig que ho ha fet, perquè he llegit tota la documentació i crec que aquest paper pedagògic realment es realitza, però remarcar l'accent en el sentit comú, a l'hora de presentar una denúncia, perquè, si no, hi ha punts que no té aturador, no té final, o sigui, és allò de *tendiendo al infinito*, quan estudiàvem els límits, quan fèiem matemàtiques.

Remarcar també les actuacions del Govern, de l'anterior Govern, sobre la legalitat i la rigidesa quant al manteniment del cabal ecològic dels rius a les conques internes de Catalunya. Crec que això és important, de donar-hi molta importància, tant pel patrimoni natural, per la pesca, com per molts aspectes.

Quant a pensions i molt concretament hi ha hagut moltes persones possibles receptors de les pensions de la resolució per sol·licitud d'indemnització per haver patit privació de la llibertat, regulada pel Decret 288/2000, que també el recull l'Informe. Que realment aquesta és una notícia que surt en cartes als diaris, una i una altra vegada, i, a més a més, en conversa de carrer de poble, i la gent, realment, busca altres solucions que no siguin els certificats, i aquí potser caldria també entrar en solucions àgils per tal de respondre a totes aquelles persones que van patir privació de llibertat en el seu dia.

Quant a serveis socials, jo, bàsicament, l'atenció a la gent gran ja va ser motiu en el seu dia d'una sessió específica en aquesta Comissió arran del treball sobre un informe extraordinari de la sindicatura de Greuges. Llavors, les consideracions fetes per la diputada en aquells moments, que és el tema dels trenta mil beneficiaris de viure en família, que li agraeixo molt la valoració positiva d'aquest programa que ha realitzat anteriorment, i les set mil noves places són importants, però no deixen de ser un primer pas en tot un procés d'atenció a la gent gran, que registra la seva preocupació, una i una altra vegada, en els escrits de la sindicatura, on parla de la solitud, on parla de l'atenció a la gent que viu sola, no solament als pobles, sinó a l'àrea de Barcelona, i que

es preocupa també pels llindars de la pobresa que cada vegada està augmentant en alguns sectors de població.

Quant als immigrants i l'atenció sanitària, mostrar també la preocupació per situacions que es poden provocar quant als immigrants. S'ha garantit l'atenció sanitària als immigrants estrangers empadronats als municipis catalans, i ha estat també una preocupació del Síndic. L'avaluació és positiva també en aquest aspecte, i s'està complint una de les finalitats de la Llei d'ordenació sanitària de Catalunya, com és de promoure la millora de la qualitat i l'equitat, l'eficiència de l'atenció sanitària a tota la població. De totes maneres, les contradiccions de la Llei d'immigració ens porta a situacions molt complicades, complicades en el sentit que els immigrants s'empadronen i quan tenen el padró poden anar als centres d'assistència primària, però ara, fa dos mesos, la Guàrdia Civil, diguem-ne, els va controlant pels pobles i, en aquests moments, en no tindre papers, aquesta gent no s'atreveixen ni a empadronar-se per la llei aquesta, que obliga els ajuntaments a informar, a donar compte del padró dels immigrants a l'Administració central, ni tampoc algunes vegades a anar als centres d'assistència primària. Penso que és una cosa que cal treballar-la. I s'haurien de buscar eines, també, d'assessorament als ajuntaments, perquè podem tenir uns col·lectius de gent que gairebé estiguin tancats a casa i amb grans problemes, no solament socials, sinó mèdics, per la pressió del control de la gent que en aquests moments no té papers, però que aquesta pressió pot provocar la por a empadronar-se i anar al metge.

Quant a la normalització lingüística, també, són una valoració molt positiva, totes les queixes de correus. Jo hi trobo a faltar, perquè em penso que també és una conversa de carrer, les queixes sobre la informació de Telefònica. Que no solament és difícilíssim que et resolguin en català el problema, sinó que pobles com Manresa o Mataró desconeixen on són, o sigui, no saben si són a València, a Andalusia o a Catalunya. Jo diria que no tan sols aquests serveis públics són per a aquest tema, sinó per a la formació, aquests serveis d'informació.

Quant a justícia, valorar el treball que s'ha fet també sobre aquests temes. La presència policial preventiva –hi ha una mancança de cossos policials–, demanar, doncs, que hi hagi el desplegament dels Mossos d'Esquadra i, alhora, també, per la lentitud a resoldre els assumptes judicials, valorar-ho també de positiu, i destacar la importància de proveir les baixes i vacances de tot el personal de l'oficina judicial –i això sembla que és l'aspecte que la sindicatura remarca més aquest any–, i efectuar les consideracions en el sentit que cal promoure una formació mínima al personal interí de manera que el període destinat a aprenentatge durant la substitució sigui el més breu possible. Realment, aquesta temàtica ha suposat l'endarreriment de diversos expedients i, per tant, tindre aquesta iniciativa de sol·licitud..., la considero molt interessant.

Bé, pel que fa als serveis penitenciaris, i ja per acabar, remarcar també la valoració de l'inici de les activitats de la unitat hospitalària psiquiàtrica penitenciària i destacar un avenç molt considerable en l'atenció a la malaltia mental en l'àmbit penitenciari.

Quant als infants, ja es va fer bàsicament en el seu dia un debat sobre l'informe monogràfic que s'ha presentat enguany sobre els centres residencials d'acció educativa.

I tancar la meua intervenció, doncs, tornant a remarcar la qualitat d'aquest Informe, no tan sols per la sistematització, sinó com a aliment de les nostres instàncies parlamentàries.

Moltes gràcies.

#### **La presidenta**

Gràcies, senyor diputat. Donem ara la paraula al Grup Parlamentari Socialistes - Ciutadans pel Canvi, a la senyora Anna del Frago.

#### **La Sra. del Frago Bares**

Gràcies, senyora presidenta. En primer lloc, felicitar el senyor Cañellas, excellentíssim síndic de greuges, i els seus adjunts, el senyor Bartlett i el senyor Cots, i en general la institució amb tots els seus col·laboradors. Volem fer també una especial menció, atès que acaba de complir-se recentment el vintè aniversari de l'aprovació pel Parlament de Catalunya de la Llei del Síndic de Greuges, fa molts pocs dies. El bon treball dut a terme durant tots aquests anys es ratifica de nou, tant en els informes extraordinaris que en aquests darrers mesos hem treballat, com en l'Informe ordinari de l'any 2003 que avui ens ocupa. L'objectiu de subministrar la informació escaient d'aquells desajustaments socials, entrebancs administratius, mancances de recursos, tractes desiguals, reptes nous davant de situacions culturals socials noves en una societat en constant canvi i desenvolupament per tal de poder exercir la potestat legislativa i el control i impuls de l'acció política i de govern queda plenament assolit.

Realment, l'Informe aborda el pols d'aquells conflictes i angoixes que en gran mesura orienten diferents línies de treball que es transformen o es poden transformar en iniciatives legislatives i projectes polítics de canvi de les diferents realitats assenyalades per tal d'avançar.

El mètode de treball es manté de forma equilibrada i didàctica alhora en el coneixement de les demandes i queixes, individuals o col·lectives, i les actuacions d'ofici, recolzades en la normativa i desplegament teòric per tal d'abordar finalment els suggeriments i recomanacions escaients a qui pertoqui, essent el Parlament el destinatari preferent, encara que no únic, i això em sembla molt important. Nosaltres, el Parlament és el destinatari preferent, encara que no únic. Perquè els agents socials, sindicals, els diferents elements culturals i socials que intervenen en tota la societat, tenen també un paper molt receptiu davant de tots els informes de la sindicatura. I, bé, volia que quedés palès.

Les xifres que ens aporta aquest Informe, és a dir, 4.617, nombre d'expedients del 2003, amb un increment de l'1,65 respecte a l'any anterior, amb un alt grau de resolució, aproximadament el 74,38 de l'acceptació de les consideracions del Síndic, ens avalen de forma contundent la credibilitat de la institució davant de la ciutadania de Catalunya. Tasca que ve precedida per un esforç presencial de difusió d'informació al territori

mitjançant les eines actualment disponibles, el SIC, Servei d'Informació al Ciutadà, la web.

Tot i que volia donar compte sobre el tema que sortia reflectit a l'annex del SIC, del Servei d'Informació al Ciutadà, respecte a les consultes presencials i les telefòniques, que una mica va lligat, també, si volem, amb la intervenció del meu predecessor, perquè, lògicament, la majoria de les consultes s'encerclen en les comarques barcelonines o properes a l'àrea metropolitana, i les telefòniques bàsicament són de fora, de fora de l'àrea de Barcelona, i també la temàtica és diferent, i el grau de resolució. I també crec que el mateix Informe del Síndic assenyala que el tracte presencial resol moltíssimes vegades amb més rapidesa i agilitat els conflictes, que no pas el telefònic, que sempre és una mica amb més dilació. I crec que la mateixa sindicatura ja n'ha pres consciència per tal de millorar aquest sistema respecte al Servei d'Informació al Ciutadà.

La web, amb les seves actualitzacions permanents, el butlletí informatiu, que assoleix una periodicitat bimestral, les accions de projectes formatius diferents, cursos, càtedres, les col·laboracions amb altres institucions d'*ombudsmen*, fa especial atenció, també, a la relació amb els instruments locals, síndics municipals o d'altres per tal de fer més coordinada i resolutiva l'acció iniciada. Aquí també voldria fer esment, i un reconeixement, a l'esforç públic i privat de l'existència d'un major nombre d'oficines d'atenció i d'informació al ciutadà que fa més efectiva l'acció de la sindicatura i, en definitiva, reverteix en un major grau de satisfacció. Crec que aquest tema també ha canviat, que no només les administracions locals, sinó que hi han empreses tant públiques com privades en què els sistemes d'informació al ciutadà s'estan implantant d'una manera més resolutiva que no pas abans.

Cal, però, remarcar que les queixes relacionades amb l'incompliment de l'Administració del deure de resoldre expressament no disminueixen. Continuem, doncs, sol·licitant un constant esforç per part de les administracions respecte d'aquesta queixa que passa molt sovint únicament a adoptar mesures organitzatives que resolguin aquesta situació. Moltes vegades no són greus problemes, és una manca d'organització en la resposta.

La constatació en aquest darrer any respecte que les administracions afectades situen l'Administració autonòmica per davant de les administracions locals per primer cop, fet que esperem que es resolgui en breu termini.

Les qüestions suscitades són àmplies i s'han vingut reflectint en gran mesura en informes anteriors, tant ordinaris com recentment en informes extraordinaris. Desajustos en procediments administratius, accés a la funció pública, expropiacions forçoses, responsabilitats patrimonials, participació, habitatge, ordenació del territori, medi ambient, trànsit, aspectes sanitaris, de consum, treball, gestió de formació ocupacional, pensions, serveis socials, cultura, universitats, normalització lingüística, justícia, seguretat ciutadana, serveis penitenciaris, infants, dones, immigració, són temes que surten no resolts any rere any. No es tracta de qüestions individuals, en sentit estricte, sinó de qüestions polítiques

que s'han d'abordar sense dilació, i esperem que el treball anunciat i endegat darrerament pel Govern de la Generalitat desenvolupi les condicions favorables per a la seva millora i desaparició.

Així, doncs, passaré a ampliar alguns dels temes per centrar la intervenció, alguns que valorem de rellevants; tots ho són, però aquests ens aporten actuacions i realitats no tractades amb anterioritat amb el mateix enfocament. En primer lloc, parlarem de la igualtat d'oportunitats en educació; també farem referència a les persones discapacitades; en tercer lloc, les dones; en quart lloc parlarem del Departament de Justícia, amb especial atenció als serveis penitenciaris; en cinquè lloc farem una referència als sistemes electrònics de videovigilància, i també, dintre de l'àmbit d'immigració, farem una referència per tal de puntualitzar respecte a la Llei.

Amb això, doncs, començaríem amb el primer, amb la igualtat d'oportunitats en educació. Per què aquest el primer? Doncs, molt senzill, perquè és el que ha rebut un nombre de queixes més important, 618 exactament, i que encara està pendent de resposta del Departament d'Ensenyament. Anem a veure, quan parlem –i el Síndic així ho reflecteix en el seu Informe– d'un model educatiu al servei de tots, això comporta molt clarament poder compensar desigualtats, eliminar els obstacles que dificulten l'accés al dret a l'educació, en definitiva, fer accessible l'escola a tothom.

La sindicatura ha tractat amb anterioritat, en altres informes, qüestions relacionades, com han estat l'absentisme, la gratuïtat, les beques de menjadors, el transport escolar, l'escolarització d'alumnes estrangers, l'educació especial, però ara estem parlant del PEC, dels programes d'educació compensatòria, fet que la seva desaparició dins un altre programa ha creat, doncs, bé, una consciència social i una demanda molt concreta dins de la nostra societat catalana.

Hi ha una frase que a mi em va cridar molt l'atenció d'aquest Informe i és quan el síndic diu, i cito textualment: «Demanàvem explícitament una definició de l'educació compensatòria.» Això és textual, i aquesta frase, aquesta demanda es va produir al maig del 2003. Doncs, bé, aquesta definició explícita d'educació compensatòria no es va arribar a donar; no es va arribar a donar perquè davant de diferents demandes fetes des de la sindicatura es parlava i es traslladava els objectius del PEC a un altre programa, el PAANE, dient que aquest era més ampli i que incloïa les prestacions i els objectius que el PEC havia d'aconseguir. En definitiva, la clau estava aquí: diferents referents pedagògics, diferents models pedagògics o valors en un moment donat. El PAANE, efectivament, és un programa molt escaiat i molt adequat que va adreçat a fomentar i completar la compensació escolar per a un grup concret, els immigrants, de molta importància, però els programes i el PEC, el Programa d'educació compensatòria, el seu objectiu és compensar les desigualtats, independentment del seu origen: un pobre entorn econòmic, cultural o social, pertorbacions o disfuncions familiars, socials o culturals.

L'explicació que es va donar en el seu dia era que el PEC anava inclòs dins del PAANE i, per tant, es va fer

una redistribució tant de recursos econòmics com de recursos personals, i aquesta redistribució de recursos personals va acabar amb la dedicació quasi exclusiva dels professionals, dels educadors, en temes de coneixement i de formació amb la llengua catalana, la qual cosa està molt bé, i tots ho reconeixem, però és un objectiu més reduït que no pas el dels programes d'educació compensatòria.

Per tant, la posició del nostre Grup és la de reivindicar i recolzar totalment els suggeriments que el Síndic, que la sindicatura fa al Departament d'Ensenyament, que són: recuperar, potenciar i revitalitzar la idea inicial del Programa d'Educació Compensatòria i redefinir el PEC i resituar el PAANE, en cap cas treure'l, ni molt menys, perquè té el seu objectiu, però, dins dels programes d'educació compensatòria, que, ho torno a repetir, té un abast més ampli.

Recolzem i afegim un parell de qüestions, aprofitant que no surten reflectides en el Síndic, però que també les valorem d'especial importància, i són que, en el moment de redefinició d'aquests programes d'educació compensatòria, es compti i es coordini amb el Departament de Treball. Per què? Perquè aquests programes neixen al voltant de l'any 1984 i també van molt lligats a les polítiques actives d'ocupació i estan molt lligats als programes d'escola-taller, als programes de casals d'ofici, als programes de garantia social, als programes de transició escola-treball. Hi ha mil i una iniciatives que han intentat relacionar des de fa més de vint anys l'educació reglada amb l'educació no reglada, i per la qual han passat molts joves amb desigualtat, i molts joves per a qui aquest ha sigut l'únic camí que han tingut per a un accés superior a la formació reglada i per a l'accés al món del treball. Per tant, pensem que és un bon moment per tal que es puguin coordinar les accions formatives des del Departament de Treball, des del Departament d'Ensenyament i fins i tot des del Departament, ara, ja, d'Ensenyament, sinó..., abans diria de Benestar Social, pel fet que també l'educació d'adults té molt a veure i molt a dir en aquest sentit.

En segon lloc passariem a les persones discapacitades. I bé, torno a repetir el que ja s'ha dit d'alguna manera, que, tot i que hi ha hagut una millora en l'actitud i l'atenció de les persones amb discapacitats, tot i que l'any 2003 ha estat l'any europeu i s'han observat aquestes millores quant al desenvolupament de les polítiques socials i econòmiques arreu i una consciència col·lectiva, inclou més respecte i més participació, però tot i això continuem amb un dèficit de places, sobretot per a persones amb discapacitats psíquiques, amb trastorns de conducta. I queda molt palès, també, perquè de les visites que la sindicatura ha realitzat durant aquest període n'hi ha dues, especialment, en dues residències de discapacitats psíquics.

I també continuem amb mancances molt importants quant a la mobilitat, malgrat l'entrada en vigor de la Llei 20/1991, del 25 de novembre, de promoció de l'accessibilitat i supressió de barreres arquitectòniques i l'aprovació del codi d'accessibilitat. Encara hi ha mancances i persisteixen problemes denunciats amb anterioritat, i es mostren bàsicament a les dues queixes.

Per tant, nosaltres subscriuim la demanda d'ampliació de places en residència, i no ho tornarem a repetir perquè ja s'hi està treballant.

Quant al model d'atenció a la dependència, fet que vam parlar fa pocs dies, encara insuficient i amb llistes d'espera, malgrat l'assistència s'ha millorat de forma notable. I també reiterem l'exemple proposat, amb l'ampliació de la cobertura del Programa d'ajut a les persones amb dependència que viuen amb la seva família, que ha estat realment molt important.

I quant a l'accessibilitat, reiterem l'esforç, coordinat i compartit, de totes les administracions implicades per tal que la supressió de barreres arquitectòniques, l'accessibilitat al transport públic, etcètera, puguin continuar amb l'objectiu d'aconseguir la plena adaptació que estableix l'esmentada llei. I plantejem, i ens consta que s'hi està treballant i que queda també molt reflectit en un dels acords de govern, la possibilitat d'estudiar la inspecció gradual i proporcionada de l'ordre de compliment de l'esmentada llei, amb els serveis inspectors adients i per part del organismes competents en el tema, així com el seguiment dels compromisos, que també pensem que es força important, de contractacions laborals per tal d'incentivar la inserció laboral en les administracions i empreses públiques, tal com està legislat. Això no apareix com a queixa, probablement pel desconeixement i la manca d'informació dels usuaris, però sí que hi ha unes lleis, també aprovades en el seu dia, que regulen i estipulen el nombre adient o recomanat de contractació de persones amb discapacitats en totes les empreses. I aquest és un tema que tot i que no surt reflectit explícitament en l'Informe també ens agradaria posar i fer-ne referència.

Passaríem al tercer grup, que seria el de les dones. Dades significatives: només hi han hagut sis queixes originades per discriminació de gènere. Això està bé. En definitiva, ens vol dir que, bé, anem caminant cap a una societat més madura en aquest tema; no del tot, però anem caminant. És tot un procés.

I on no anem millor –a l'inrevés, anem cada vegada pitjor, sembla– és en la violència de gènere. Catalunya és la comunitat que va rebre més demandes de protecció de l'1 d'agost del 2003 fins al 31 de desembre del 2003, un 19,7 de tot l'Estat, i es van concedir un 23,3 per cent del total de demandes. Les dones mortes el 2003 va augmentar un 47,7 per cent. El 2002 hi van haver quaranta-quatre dones a tot l'Estat. L'any 2003 hi han hagut seixanta-cinc dones a tot l'Estat, i catorze a Catalunya, i cap de les catorze rebien protecció. Per tant, l'objectiu fonamental, tal com es reflexa, és la lluita contra la violència de gènere, d'una manera que cal reforçar-la, tots els presents allà on pertoqui, i naturalment el Síndic de Greuges. Per nosaltres és el més important.

La sindicatura ha fet tota una sèrie de preguntes als diferents departaments del Govern de la Generalitat; preguntes que algunes m'agradaria que quedessin paleses, justament, per això, per la importància del tema. En concret, a la conselleria de Benestar i Família la sindicatura va preguntar sobre l'agilitat dels tràmits, sobre l'ajuda a les dones amb càrrega familiar, sobre les jornades de debat i formació al personal que hi treballa per

tal de millorar els contractes i el seu mateix treball, sobre l'organització als centres i mesures de seguretat i sobre les dificultats a la sortida dels centres d'acollida –aquesta és especialment rellevant.

Les dificultats amb què es troben les dones a la sortida dels centres d'acollida. S'ofereix formació ocupacional, entre sis mesos i un any en un pis pont i prioritat en l'accés d'ajuts de lloguer. Hi ha dificultats, sobretot i especialment les dones immigrants, per l'idioma. Pensem que aquest ha de ser un dels punts, que també surt reflectit quan parlem de l'habitatge i quan parlem de lloguer, però, que té una importància cabdal per tal que aquestes dones que surten d'uns centres d'acollida es puguin integrar al més ràpid possible a una vida normalitzada.

També es preguntava sobre els cangurs i poder tornar amb l'agressor, i s'està experimentant diferents serveis de mainaderes i de tractament de rehabilitació per part de l'agressor. També es feia molt palesa la falta de coordinació, i s'està treballant en un pla integral de prevenció de la violència de gènere i d'atenció a les dones que la pateixen. S'ha de fer una especial atenció en la coordinació dels serveis assistencials, locals i nacionals, tant jurídics com de primera intervenció. S'està treballant en un conveni a l'Institut Català de la Dona i amb el Col·legi de Psicòlegs de Catalunya. S'ha posat en marxa un telèfon 900 i més mesures que en aquest moment, doncs, estan en cartera.

També hi han mesures per ordenar i unificar estadístiques, la creació d'un observatori català de gènere que integrarà un observatori específic de la violència de gènere. Respecte a Ensenyament, la conselleria d'Ensenyament, també es demanava per part de la sindicatura tot un reforç de les polítiques orientades a la conscienciació. Respecte a la conselleria de Sanitat i Seguretat Social, la sindicatura sollicitava informació sobre l'establiment de programes de formació de professionals dels centres sanitaris i les vies d'accés als centres d'acolliment; també, sobre la coordinació entre les xarxes públiques de salut i els centres d'acolliment, i, també, sobre el tractament preferent a la xarxa de salut mental per a les víctimes, entre d'altres, únicament cito els més rellevants.

Quant a Política Territorial i Obres Públiques, la manca de pisos de lloguer i la facilitat per llogar-los seria el punt fonamental. Les mesures de formació i inserció laboral, relatives, aquí, a les conselleries de Treball i Indústria i Comerç i Turisme –en aquest cas, dues.

I respecte a Justícia i Interior, també es demanava per part de la sindicatura la preparació de policies, l'actuació urgent i les facilitats per garantir-ne la informació. I en aquest moment s'estava estudiant definir amb els mossos un itinerari per a la informació i una prova pilot amb diferents tipus de dispositius.

La sensibilització dels jutges i del personal. Dins de la Fiscalia del Tribunal Superior de Justícia s'ha creat una unitat especialitzada en violència domèstica. La coordinació entre la jurisdicció civil i la penal i entre el Ministeri Fiscal, la policia i els serveis socials.

S'està aplicant el Pla integral de violència domèstica. S'han creat trenta-vuit jutjats nous, judicis ràpids, video-

conferències i un programa informàtic que permet unificar el tractament de dades. De tota manera, continuem, igual que la sindicatura, reclamant un tractament més sistemàtic, en tot cas.

També hi han hagut altres preguntes en què no hi ha hagut resposta, en aquest moment, com han estat: el compliment de les mesures cautelars, sobretot quan no hi ha fills; les solucions a l'incompliment de sentències; l'acompanyament de menors en règim de visites, i l'establiment de punts de trobada en aquestes reunions, i també garantir l'assistència mèdica, psiquiàtrica i psicològica a l'agressor, que seria durant les setanta-dues hores màximes de la privació de llibertat, i potenciar la seva participació en programes rehabilitadors.

#### La presidenta

Senyora del Frago, ha acabat pràcticament el temps que li queda. Per tant, com que em sembla que encara li queden punts per exposar, potser seria convenient que ho fes, però sintetitzés una miqueta.

#### La Sra. del Frago Bares

Molt bé, doncs, fer un apunt sobre els serveis penitenciaris, quant a la seva massificació. Estem veient, i ho estem veient d'una forma molt recent, com la construcció de noves presons i l'adopció de mesures alternatives ens estan creant conflictes de rebuig actuals per a la ubicació. Per tant, valorem de molt important les garanties, l'establiment de garanties per a les condicions òptimes per a tots en les futures ubicacions de les presons. Recentment, i aquest diumenge, hem vist que a diferents ciutats de Catalunya es donaven aquestes manifestacions.

Això sí, la massificació, tal com diu la sindicatura, és el fet, un dels fets fonamentals que després crea altres tipus de problemàtiques, que també deriven en qüestions sanitàries com malalties mentals i toxicomanies. Únicament establir la diferència.

En tot cas, teníem algun apunt més relatiu a l'Informe sobre les videocàmeres i la vigilància, però ho deixaria aquí.

Res més, i amb això acabaria la intervenció. Gràcies de nou pel seu Informe, i valorar un cop més la importància que té per tal de millorar i corregir les deficiències que encara patim en la nostra societat i les nostres administracions.

Gràcies.

#### La presidenta

Gràcies, senyora diputada. Ara correspon la intervenció al Grup Parlamentari d'Esquerra Republicana de Catalunya, i té la paraula el senyor Oriol Amorós.

#### El Sr. Amorós i March

Gràcies, presidenta. Gràcies, senyor síndic, diputats i diputades. Gràcies, senyor síndic, pel seu Informe perquè és un incentiu a la millora del sistema d'institucions que ens governen.

En l'inici del seu Informe ens explica diferents iniciatives que ha tingut per aproximar la seva tasca a la societat. Deixi'm, potser pel tipus d'altres àmbits sectorials que em toca treballar aquí, en el Parlament, deixi'm que n'hi esmenti un que m'ha estat útil per documentar-me com és la Càtedra d'Immigració, Drets i Ciutadania, que tenen conjuntament amb la Universitat de Girona, la visita a la pàgina web de la qual recomano a tots els diputats, especialment a aquells que segueixin els temes d'immigració, perquè realment és una font d'informació francament interessant.

Igualment, com a diputat novell que s'estrena en l'anàlisi i l'estudi d'aquest Informe, permetin-me una temeritat, de suggerir que, potser, no sé si és possible, i en tot cas és una pregunta que li faig, si podríem estudiar algun sistema d'accés a l'Informe que fos multifactorial, és a dir que fos..., aprofitant que les entrades a l'Informe es produeixen a partir de demandes individuals, si a partir d'aquí es pogués construir una mena de base de dades que permetés entrar a l'Informe des de diferents punts de vista, perquè potser la seva extensió se'ns faria més digerible, no?, i potser fins i tot permetria –i aquesta és una altra pregunta que li faig– posar a disposició de la ciutadania el coneixement del contingut d'aquest Informe.

M'imagino, per exemple, un sistema per veure expedients com el que es fa servir aquí al Parlament, el SIAP, aplicat al sistema d'informació dels expedients que vostès tramiten, però desconec, i per això li ho pregunto, una, si això és possible i, dues, si això presenta problemes de tipus legal respecte a la privacitat d'algunes de les dades que contemplin els expedients.

Bé, entrem en matèria. Repassant els debats parlamentaris de sessions anteriors, d'estudi de l'Informe del Síndic de Greuges, hi ha un àmbit en què la queixa es repeteix any rere any i que és recurrent i que, a més a més, és fàcil d'imaginar, que és el referit als incompliments de les obligacions del procediment administratiu. Aquests incompliments poden ser des del deure de resoldre expressament, a causa de lentituds, inactivitats o resolucions poc entenedores, entre d'altres. És clar que aquest sempre serà un àmbit susceptible de millora, però també cal posar de manifest que les possibilitats d'ajuda mitjançant les tecnologies d'informació i comunicació podrien reduir al mínim aquests lògics errors humans. Per tant, cal millorar i reestudiar contínuament tots els processos, fer el que se'n diu, potser, de vegades una mica pedantment, no?, però, allò de la «reenginyeria» dels processos i aprofundir en l'àmbit de la millora organitzativa de les institucions públiques.

Una de les vies de detecció de problemes i dèficits de qualsevol organització, sigui pública, sigui privada, de qualsevol, és la mateixa queixa i, un cop aquesta s'ha produït, cal aprofitar-la i entendre-la com una possibilitat de millora. Ara bé, existeixen prou mecanismes interns d'avaluació dels processos que hi ha en el sistema de procediment administratiu? Per exemple, un element que permet estudiar qualsevol procés de tipus industrial o de tipus de producció de qualsevol mena és l'error. L'error en el procediment administratiu o en el procediment d'una administració pública és un tabú, però, en canvi, l'error existeix, per tant, el coneixement

de l'error, de ficar-li límits, de ficar-li sistemes de mesura, és una cosa que pot ajudar, però, clar, contemplar que l'error és possible en el procediment administratiu, doncs, m'imagino que deu ser un problema legal, i, en tot cas, segur que vostè m'ho sabrà explicar.

Reiterar que, així com l'enginyeria de qualsevol procés industrial contempla diversos punts de prova, diversos punts de testatge de control de qualitat, en els processos administratius aquests punts sovint no existeixen i, per tant, potser aquest és un àmbit de millora que el seu Informe em suggereix. Existeix prou literatura, propostes i fins i tot referents internacionals sobre això com per poder efectuar millores de qualitat significatives en el procediment administratiu. Millores que també haurien d'incloure mesures de la seva qualitat i també d'allò que deia que era un tabú, dels paràmetres d'errors màxims acceptables per donar un procés com a bo.

D'altra banda, si els processos administratius no són complets..., d'aquesta manera, ens podem trobar que polítiques senceres, com la de disciplina en l'àmbit viari, queden molt disminuïdes per un defecte sistemàtic en el tràmit del procés corresponent. I això: tots coneixem situacions d'ajuntaments, en què la ciutadania sap que el procés no funciona, on la indisciplina viària creix notablement.

En l'àmbit de la funció pública hi han altres elements de reflexió d'aquest estil respecte al mateix sistema de funcionament de les institucions públiques. Aquí la major part de queixes ens relata, el Síndic, que estan relacionades amb els procediments d'accés de promoció interna de les proves selectives i també respecte a la mateixa organització del treball. I aquí ens tornem a trobar amb una contradicció possible com és que cal compatibilitzar la personalització, necessària i intrínseca de la gestió de recursos humans en qualsevol àmbit, amb la despersonalització, precisament, l'objectivació necessària de l'actuació de l'Administració per respecte a la igualtat de tots els administrats, funcionaris, o aspirants a ser-ho en aquest cas. Aquesta no és una disjuntiva fàcil, com és obvi, per això creiem que, tot utilitzant la transparència com a garantia de la igualtat d'oportunitats..., i no només la transparència, sinó que a mi m'agradaria preguntar de quines altres maneres es pot diferenciar el concepte de..., o, es pot deslligar la despersonalització amb què ha d'actuar l'Administració i l'equitat sense faltar al respecte a l'equitat? Perquè cal avançar cap a formes de contractació, i entrada a la funció pública, més properes a la tasca a desenvolupar. I em sembla que qualsevol de nosaltres que parli amb qualsevol funcionari i li pregunti com va accedir a la funció pública i li pregunti si el sistema d'accés es corresponia a una bona selecció a la feina que ha fet després, doncs, es trobarà que la discrepància entre el desig i la realitat és elevadíssim, i per tant, aquí hi ha un element de reflexió. Potser el sistema d'accés s'ha regit massa per aquesta presumpta despersonalització que en teoria garanteix equitat, i jo, des d'aquesta Comissió, i havent llegit aquestes queixes, doncs, plantejo si no hauríem de deslligar aquests dos conceptes, de respecte a l'equitat i despersonalització del procés de selecció.

Pel que fa a les demandes d'usos privatius sobre el domini públic ens trobem també amb un altre conflicte de

molta actualitat. Aquí s'observa que la conflictivitat, com era fàcil de preveure, anirà en augment. Cada vegada hi ha més pressió sobre el domini públic, i si hi afegim aquells conflictes que ens plantejava el portaveu de Convergència i Unió, referits a l'espai públic rural, doncs, encara més, no?, encara més aquests, als «urbanites», com jo mateix, se'ns escapaven, però evidentment també existeix un conflicte per a l'ús de l'espai públic entre el pas de bestiar i el pas de bicicletes d'estiujants de cap de setmana, no?, doncs, de la mateixa manera que existeix a la ciutat.

La nostra societat cada vegada és més dinàmica, més densa, més compacta i fa més complexa la convivència i, per tant, més freqüent el conflicte d'interessos. Però aquesta tendència no ens eximeix d'especificar criteris objectius i clars que regulin la convivència, ben al contrari, fan més necessària que mai la funció de síntesi entre l'interès col·lectiu i el respecte al dret particular que han de tenir les institucions democràtiques.

En l'apartat de responsabilitat patrimonial, ens seguim trobant amb importants esforços per part de diverses administracions en processos legals, amb costos judicials per intentar defugir determinades responsabilitats patrimonials.

I jo aquí volia fer una reflexió, que el senyor síndic em corregirà, donada la seva major experiència en aquest àmbit, però, clar, jo, venint d'altres àmbits i havent treballat en el sector privat, em plantejo altra vegada això: no hauríem d'incorporar l'error? No és més econòmic incorporar aquest error per millorar els processos que no pas combatre d'intentar emmascarar-lo? Quin és el cost d'aquest emmascarament? Quin és el cost d'insatisfacció del ciutadà? Quin és el cost de processos judicials, etcètera, i el cost de no reconèixer el causant d'aquest error? Per tant, crec que aquí les administracions haurien o hauríem de tenir una actitud més agosarada.

També destaca el síndic les queixes en aspectes de participació en els afers públics. Bé, aquí ens demostra que la democràcia, com deia el professor Aranguren, no és un estadi finalista, sinó que és una batalla on s'avança o es retrocedeix. Per tant, també la separació de poders en l'àmbit local és important i potser –pregunto al senyor síndic–, si una major presència de la seva institució en l'àmbit rural, on de vegades la independència i la separació entre institucions que compleixen diferents rols és més difícil, li pregunto si potser una major presència de la seva institució ajudaria a aquest millor funcionament de la democràcia per la base en l'àmbit local.

Referent a l'àmbit tributari, ens trobem, també, diferents queixes que tenen origen en l'errada de gestió. I aquí la pregunta diu: «Home, si un embargament es produeix molt esporàdicament i momentàniament i es resol, podem entendre'l com a tolerable. Clar, si es produeix sistemàticament esdevé intolerable.» I la pregunta, perquè no ho he sabut veure, és si podríem incorporar o seria factible incorporar, de cara a conèixer la gravetat d'aquestes errades, doncs, dades relatives a la freqüència en què se succeeixen aquests esdeveniments que són origen de queixes del ciutadà. N'hi ha d'altres de tipus més genèric, on més que d'error cal



parlar de la poca predisposició al servei al ciutadà d'algunes actuacions administratives, com és el cas de les informacions vinculades a l'impost sobre la renda, on l'Agència Tributària dona per entès i per fet moltes coses, i generen confusió als contribuents, no?

**La presidenta**

Senyor Amorós, perdoni, com que m'ha comentat que es repartirien la intervenció...

**El Sr. Amorós i March**

Sí, hauria d'anar plegant...

**La presidenta**

...amb l'altra diputada...

**El Sr. Amorós i March**

Perquè, si no, la Isabel...

**La presidenta**

L'informo que porta dotze minuts.

**El Sr. Amorós i March**

Molt bé, moltes gràcies, presidenta. Doncs, miri, acabo..., bé, respecte al tema seguretat, sí que el principi preventiu de més presència policial s'ha vulnerat en els darrers anys. El Síndic molt bé ho assenyala, i esperem que el canvi de govern, això, ho faciliti, no?

I acabo amb un punt referit a la immigració, on realment compartim la preocupació del Síndic respecte als drets de totes les persones que viuen entre nosaltres perquè tinguin o no els drets de ciutadania. Però com que la companya, il·lustre diputada Nonell té coses interessants per dir, li cedeixo la paraula.

**La presidenta**

Bé, té la paraula, doncs, la senyora Isabel Nonell.

**La Sra. Nonell Torras**

Moltes gràcies, senyora presidenta. Senyor síndic, senyores i senyors diputats, en primer lloc volem felicitar la feina duta pel síndic i el seu equip, i sobretot de cara, avui dia, a aquestes queixes que reben dels ciutadans, doncs, que ens permet a nosaltres treballar per evidentment millorar el país, no?, i que ens són molt necessàries, tenir-les.

També ens agradaria, doncs, agrair-li l'esforç que vostès estan fent per l'existència del web del Síndic, perquè creiem que és de cabdal importància que hi hagi aquest instrument a l'abast dels ciutadans, i que mitjançant el correu electrònic, doncs, es puguin fer les queixes que siguin convenientment signades, perquè sempre emmandreix la gent fer papers. I això també esperant que es faci realitat la voluntat del nostre Grup, com també consta en l'Acord de govern catalanista i d'esquerres dotar Catalunya de les infraestructures necessàries per a promoure el total desplegament de la banda ampla, perquè aquest dret és com equitat de dret

per a tots els ciutadans de Catalunya, que creiem que és molt important.

Pel que fa a la normalització lingüística i les queixes que hi ha, no sé si es pot afirmar amb certesa, i ens agradaria poder-ho saber, si hi ha una reculada per l'ús del català o un augment de la sensibilització de la població envers aquest tema. Durant el 2003 ha crescut el sentiment d'incomoditat entre molts catalans per la percepció d'una renovada ofensiva monolingüística que hi ha hagut per part de l'Estat. Esperem que el nou govern de l'Estat actuï amb un altre estil i tingui el respecte degut a les llengües oficials de les comunitats autònomes.

Sobretot, evidentment, podríem parlar aquí de les queixes de Renfe i Correus, que, evidentment, haurien de fer un esforç i haurien de canviar la seva manera de fer per tenir en compte el català a tot arreu, no? I això es podria solucionar, per exemple, no?, que no es centralitzessin les trucades telefòniques en un territori on només hi hagués una única llengua oficial, com és en el cas de Renfe.

Sobre l'ordenació del territori, volem felicitar el Síndic per la introducció que fa sobre aquest apartat, ja que és realment una fotografia de tal com està la qüestió de l'habitatge a Catalunya. I el preu de l'habitatge és un problema greu per als joves, per a les famílies. No es compleix l'article 47 de la Constitució, que reconeix el dret de tothom a gaudir d'un habitatge digne i adequat.

Ens congratulem que s'hagi anunciat un ministeri de l'habitatge, tal com s'ha creat una conselleria al Govern de Catalunya. Ja és hora que es reconegui el problema com a principal. Un dels punts més importants és la transferència a la Generalitat que permeti la determinació del barem d'adjudicació adequada a Catalunya. Calen accions públiques decidides sobre el finançament i la transferència. Per exemple, no es podia haver implicat l'Estat en la cessió de terrenys a Sant Andreu per poder fer habitatge públic, almenys en part?

El nostre Grup dona molta importància que hi hagi habitatge de promoció pública de lloguer. Convindria que es promogués un catàleg per cada municipi dels habitatges protegits necessaris, a fi i efecte que després totes les administracions destinessin tots els esforços a complir aquest programa. Això vol dir que el planejament municipal prevegi l'habitatge de lloguer necessari segons un catàleg establert.

Sobre el medi ambient, una part important de les queixes dels ciutadans a la sindicatura de Greuges en relació amb el medi ambient tenen a veure amb els sorolls. Ja en va parlar extensament l'any passat el diputat senyor Carles Bonet. Hem de valorar la necessitat de prioritzar el dret al descans dels ciutadans, la necessitat de preservar la intimitat dels ciutadans i el dret a viure amb més qualitat de vida, i, per això, a més que les administracions facin complir els reglaments també cal entrar en una cultura social més generosa, que tots tinguem consciència que vivim en una comunitat en la qual els nostres familiars, els nostres veïns i amics també tenen dret a trobar-s'hi bé.

Pel que fa a la sanitat a Catalunya, l'Informe posa de manifest la necessitat de reforçar el nostre sistema

d'atenció i protecció social al malalt mental i crònic, que a diferència dels malalts aguts estan actualment en situació de desprotecció tant financera com social. Es desprèn, cada cop més, la necessitat d'una iniciativa legislativa per fer una llei de salut mental que solucioni l'actual situació d'exclusió social dels malalts mentals, que són els grans oblidats de la nostra sanitat.

Altrament, la constant desinformació al voltant de les llistes d'espera i el problema del tracte a l'usuari, indica una vegada més que s'ha de prendre mesures. L'equitat del nostre sistema sanitari depèn en bona part d'aquest fenomen, la resolució del qual passa, entre altres mesures, per establir una xarxa informàtica única dintre del sistema amb la història clínica informatitzada integrada en tot el sistema sanitari públic català, com estableix també l'Acord del govern catalanista i d'esquerra, i també l'augment de la participació pública tant d'usuaris com de professionals. I podríem parlar també aquí d'una targeta que tingui l'usuari amb tota la seva història clínica, que potser s'hauria de començar a pensar que té el dret de tenir tot el seu..., que també surt en l'Informe, no?, tot el seu historial.

Les dificultats del sistema sanitari català és un exemple de l'estat precari del finançament de Catalunya. A més de la necessitat imperiosa de tenir un finançament adequat, l'establiment d'una política preventiva que fomenti la promoció de l'exercici físic i una bona alimentació contribuiria a reduir el nombre de malalts.

I, ara, pel que fa a l'atenció bucodental, Catalunya presenta una menor cobertura respecte a les altres comunitats autònomes de l'Estat espanyol, com ara Andalusia o el País Basc. Per tant, l'Informe ens suggereix un dubte: quina és la dificultat d'ampliar les prestacions bucodentals a Catalunya tal com es parla en l'Informe?

Sobre el consum, és inconcebible les dificultats que hi ha per tenir una adequada prestació del servei de telefonia, i tal com diu l'Informe, les dificultats amb què es troba el ciutadà quan es vol donar de baixa d'una línia de telèfon mòbil o de l'ús d'Internet. Alguna cosa s'haurà de fer perquè aquestes empreses tan potents i que tenen tants beneficis donin un servei just i adequat. Quant a les queixes sobre el subministrament elèctric, que ja hi va haver l'Informe monogràfic, entès que el Departament de Consum de la Generalitat... Tenim entès que el Departament de Consum de la Generalitat continuarà potenciant la mediació i l'arbitratge a Consum com a fórmules per a la resolució dels conflictes plantejats entre consumidors i empreses prestadores de servei.

Des del punt de vista del consum, la Llei de protecció de dades permet el concertament tàcit del ciutadà, per la qual cosa molts ciutadans que volen exercir el seu dret de cancel·lació de dades es veuen obligats a trameure un escrit indicant-ho amb la conseqüent despesa que això comporta. Convindria, doncs, potser, promoure una modificació de la Llei que evités aquesta pràctica.

I sobre el seguiment d'ofici, determinades irregularitats d'empreses que gestionen recursos contra multes de trànsit, seguint les recomanacions del Síndic, el Departament de Consum incrementarà les accions informatives i recomanacions als ciutadans sobre aquests tipus

de servei de tots els mitjans disponibles i s'analitzarà la viabilitat de promoure l'autoregulació del sector.

No sé si em queda temps?

#### **La presidenta**

De fet l'anava a avisar, perquè ho he fet abans, i, per tant, doncs, ho he de fer igualment, ja que han consumit el temps. Per tant, jo diria que la part que li queda, doncs, si ho pot sintetitzar al màxim possible, doncs, li ho agrairem tots.

#### **La Sra. Nonell Torras**

Molt bé. Sobre treball i pensions es recullen al seu Informe les queixes amb relació a matèria laboral. Han estat escasses i la majoria plantejades per aturats de llarga durada i majors de quaranta-cinc anys.

Malgrat les diferents reformes destinades a l'increment d'ocupació desenvolupada i amb una petita disminució de l'atur, també amb un lleu increment de la contractació indefinida; mesures que, no obstant, no ha fet reduir la precarietat laboral.

Sobre el servei social es fa del tot necessari, i així ho va anunciar la consellera de Benestar i Família, la reforma de la Llei de servei social, que ens permeti avançar cap a la universalització del servei social.

I ja per acabar, sobre la dona, ens ha sorprès que al llarg del 2003 la sindicatura només hagi rebut sis queixes directament originades per discriminacions de gènere, perquè l'anàlisi i seguiment del llibre, segons l'Informe 2002, dedicat a la violència a dones, se'n desprèn que s'han pres mesures diferents.

El Pla integral contra la violència vers les dones ha de garantir una atenció de qualitat, una bona coordinació i implicació als diferents professionals.

Moltes gràcies.

#### **La presidenta**

Gràcies a vostè pel seu esforç a córrer, sobretot en aquests minuts últims. Ara li correspon al Grup del Partit Popular, a la senyora Eva Garcia.

#### **La Sra. Garcia i Rodríguez**

Moltes gràcies, senyora presidenta. Moltes gràcies, senyor síndic, un any més per fer la presentació de l'Informe anual del Síndic corresponent a l'any 2003. L'agraïment del Grup Parlamentari Popular no només a la tasca realitzada per vostè, sinó també a tots els que l'acompanyen, a tot el seu equip, perquè crec, creiem, que la tasca del Síndic és una tasca prou important. I la valoració del que ha de ser també la família del Síndic, recollint totes les queixes i preocupacions dels ciutadans també cal agrair-ho.

Des del Grup Popular fem una valoració positiva de l'Informe realitzat i corresponent a l'any 2003 però veiem una certa estabilitat en la tasca del Síndic. Vostè parlava de 4.617 actuacions, entre elles quaranta-sis d'ofici. Si ho comparem amb les dades de l'any passat, veiem que les xifres són pràcticament les mateixes. En aquest sentit, voldríem saber la cooperació amb relació

a les actuacions d'altres síndics o defensors del poble en altres comunitats autònomes, i ho diem per saber quin és el grau de coneixement d'una institució tan important com és la nostra sindicatura de Greuges, a causa de la participació dels catalans.

Nosaltres volem fer referència al tema de l'habitatge. En l'Informe es diu que s'ha d'incidir en la necessitat d'utilitzar els instruments que la Llei 2/2002, del 14 de març, d'urbanisme posa a l'abast de l'Administració per intervenir en el mercat del sòl, reservant sòl per construir habitatges protegits i traient al mercat el sòl retingut i els habitatges buits. Com s'està fent, senyor síndic, per part dels administradors locals i per part dels promotors aquesta reserva de sòl per a habitatges protegits?

I també, i referent a les urbanitzacions, ens agradaria saber quines queixes han arribat a la sindicatura, si són referents de les situacions reals o més aviat relacionades amb projectes o plans d'ordenació del territori.

Des del Grup Parlamentari Popular, del que fem una valoració molt positiva és de tot allò referent al vessant social, des de la valoració dels serveis socials, l'atenció a la gent gran, l'atenció que es realitza a col·lectius en situació de risc i, també, el sistema de benestar i les pensions a Catalunya.

Quant als temes de sanitat, senyor síndic, nosaltres reiterem el que hem dit en altres presentacions d'informes en anys anteriors i que determinades prestacions sanitàries, sobretot en un àmbit bucodental, ortoprotètic i de reproducció humana assistida, s'haurien d'ampliar per respondre una demanda avui no atesa.

Així com corregir a l'alça la implicació de tots els professionals de l'atenció primària, i evitar règims de dedicació diferents per a retribucions iguals, i situar les llistes d'espera en els terminis, però definits com a raonables. En definitiva, facilitar l'apropament al ciutadà de més i millors prestacions socio sanitàries.

Amb referència al tema de serveis socials, de discapacitats, gent gran i situacions de pobresa, el nostre Grup recull exactament que atendre aquestes persones amb especials dificultats és una de les responsabilitats públiques principals d'un model d'estat que es defineix com a social.

Voldríem saber quines serien les propostes que es fan des de les queixes del que poden ser les prestacions donades per les administracions locals com són la tele-assistència, ajudes domiciliàries, etcètera.

Quan a l'ocupació, vostè fa també una valoració d'un dels temes que jo crec que també hem de fer a Catalunya, i és avaluar la gestió de les transferències que han estat donades al nostre Govern. Ens agradaria, senyor síndic, que ens poguéssiu fer una valoració de com veu la sindicatura de Greuges, o de les queixes que han pogut tenir sobre temes com la intermediació i de l'eficàcia de la gestió per part del Govern de la Generalitat.

I, finalment, volia fer un apunt sobre la funció de la sindicatura com a oficina centralitzada de recepció de queixes. Les queixes són una font essencial per a la millora de l'Administració pública. La nova Llei de modernització del govern local estableix l'existència de

nous organismes de recepció de queixes a les grans ciutats. De fet, ja existeix en alguns municipis la figura del defensor del ciutadà. Nosaltres creiem que fora bo establir alguna normativa de coordinació que permetés a aquestes figures locals actuar per delegació de la sindicatura o amb coordinació amb la sindicatura. Per part nostra, res més.

Moltes gràcies, presidenta. Moltes gràcies, senyor síndic.

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

### El vicepresident

Gràcies a vostè, il·lustre diputada. I, per un torn de vint minuts, té la paraula la il·lustre diputada Dolors Comas d'Argemir i Cendra, quan arribi al seu lloc.

### La Sra. Comas d'Argemir i Cendra

Gràcies, senyor president. Gràcies, senyor síndic, un cop més, pel seu Informe que, com hem comentat en altres ocasions, segueix una línia de consolidació molt ferma de la Institució que, d'una manera molt digna i constant, doncs, no solament, ha adquirit prestigi a Catalunya sinó que també ha contribuït a posar-la més present en el panorama internacional.

I, justament, jo volia assenyalar també el valor que té tota la relació amb diversos països de la Unió Europea i amb els parlaments regionals i també d'Iberoamèrica, el Programa de cooperació amb els Balcans i, en general, totes les accions de difusió de la sindicatura, des dels cursos universitaris a la col·laboració amb els síndics universitaris, amb els síndics locals, la mateixa web, i sempre, en tot cas, ens queda, una qüestió que algun altre diputat ha comentat, que és la necessitat que en el conjunt de Catalunya també hi hagi més coneixement i utilització de la sindicatura de Greuges, perquè encara és, sobretot en l'àmbit de Barcelona i en l'àmbit metropolità, no només en quantitat de queixes, sinó també en proporció, on està més present la sindicatura, i, en aquest sentit, caldria, doncs, i això és una qüestió que surt pràcticament cada any perquè és una qüestió que encara s'ha d'acabar de resoldre malgrat els esforços que s'estan fent amb la presència física en llocs de fora de Barcelona.

D'altra banda, també, vull ressaltar com per primera vegada, doncs, és l'Administració autonòmica la que ha tingut, la que ha rebut més queixes, però en contrapartida, quan vostès des de la sindicatura demanen a la Comissió parlamentària que ens fixem que hi ha algunes administracions que no han prestat tota la col·laboració necessària a la sindicatura de Greuges, aquí resulta que el major nombre d'institucions són ajuntaments; ajuntaments, alguns dels quals o bé no han donat resposta als requeriments de la sindicatura o l'han donat molt tard, o, doncs, no han acceptat del tot el tipus de requeriment que es fa. Per tant, doncs, és una qüestió que també, doncs, no va en la línia d'aquella legitimitat que, ho comentàvem abans, té la sindicatura de Greuges, i, per tant, són aspectes, aquests, que caldria millorar.

I destacant en el contingut algunes qüestions, perquè lògicament no ens podem centrar en totes, i tots els di-

putats hem hagut de fer aquesta selecció d'aquelles qüestions que ens han interessat més o que considerem més rellevants, jo destacaria alguns aspectes. Per una banda, la reiteració, any rere any, les queixes amb relació als mecanismes de funcionament de les diferents administracions són les més nombroses i són les que, any rere any, són subjecte de reflexió per part de la sindicatura de Greuges, de la lentitud dels processos, que de vegades no estan suficientment motivades les respostes als ciutadans, i la reflexió és que cal d'alguna manera fer encara un canvi de cultura en l'Administració que suposi que s'està realment al servei del ciutadà i no el ciutadà al servei de l'Administració, com passa o com pot passar en algunes ocasions. I com promoure això?, perquè, en definitiva, si hi hagués aquesta, per dir-ho així, consciència, com es diu a França, que el funcionari és servidor públic i que l'Administració com a servei públic que està al servei del ciutadà, doncs, no tindríem el llast de..., jo diria que ens ve de molts anys enrere que d'alguna manera l'Administració ha construït una lògica que el ciutadà s'hi ha d'adaptar. I per tant, això, cal caminar cap a un altre sentit.

El tema de l'habitatge, importantíssim, i, a més a més, jo vull ressaltar que és que les reflexions que es fan en l'Informe, les subscriuria totes, el nostre Grup, en concret, les subscriuria tal com està. I en aquest cas s'expressa en l'Informe que el que ja es va dir a l'any anterior continua vigent. I això confirma la sensació que el poder públic no està essent eficaç en la lluita contra les perversions que provoca el mercat lliure en matèria de l'habitatge. Tenim especial preocupació per aquest tema, i, per tant, amb la necessitat que hi hagi una major intervenció pública.

En concret, penso que hem de posar els màxims esforços a fer una nova llei de l'habitatge que serveixi als ciutadans i no només als sectors implicats en la producció i comercialització d'aquest bé que és de primera necessitat. I alhora hem de convèncer tots els agents, inclosos els ajuntaments, per la utilització de tots els instruments legals existents, en especial els previstos en la Llei d'urbanisme i en la reserva de sòl, perquè les polítiques de sòl són essencials.

I ens preocupa especialment la persecució de les pràctiques abusives que vénen patint molts ciutadans, tant en l'àmbit de la intermediació com en els casos de *mobbing* immobiliari. En aquest sentit, volíem demanar al Síndic que tota la informació que pugui tenir en aquest sentit seria bo que ens la traslladés als diputats perquè caldria aplicar mesures exemplars en aquest aspecte.

Amb relació a sanitat, m'ha interessat molt, entre altres coses, per fer una selecció com deia abans, aquestes visites que han fet a l'hospital de Salt i al de Santa Maria, de Lleida, perquè allà ja hi van fer una intervenció com a sindicatura l'any 97. I, per tant, això els ha permès veure l'evolució de les mateixes institucions sanitàries, i penso que estaria bé que ens assenyalessin fins a quin punt les recomanacions que va fer la sindicatura en el seu moment han pogut observar que s'han seguit i quina importància han tingut.

En els temes de treball, el que volia comentar és el que no surt: els temes dels accidents de treball, que no he

vist en l'Informe, almenys, que hi hagi cap queixa. Potser, doncs, sí que han arribat a la sindicatura –tampoc es destaca en la presentació–, i és un aspecte molt greu, tenint en compte, a més a més, que a Catalunya hi ha una elevadíssima sinistralitat laboral que està preocupant molt tots els sectors, especialment el de la construcció, que és on més es dona. I li volia preguntar sobre si vostès pensen que potser caldria fer alguna actuació específica en aquesta qüestió.

Per cert, les pensions, bé, és evident, vostès ja han assenyalat la migradesa de les pensions i com cal avançar perquè siguin més dignes i, per tant, doncs, evitin situacions de pobresa, que és el que en aquests moments no fan.

Quant a serveis socials, jo el que vull destacar, m'ha interessat molt tot l'apartat de l'atenció residencial a discapacitats, que és molt completa, que és molt àmplia. I, en tot cas, el que els voldria preguntar és sobre la situació, el problema dels discapacitats grans, que viuen amb les seves famílies, que no estan en aquests moments amb atenció residencial, i que estan en una situació que puguin faltar els pares per qüestió d'edat, i que aleshores en aquests moments és un nou problema que es comença a fer evident, i quin és el tipus de situació que vostès pensen que hi ha d'haver en un futur.

Dels temes d'infància, doncs, també m'ha interessat molt les propostes que fan al Departament de Justícia amb relació a la justícia juvenil, que penso que són molt acurades de cara a millorar la implantació d'aquesta dimensió. Del programa d'educació compensatòria, la senyora del Frago n'ha fet un bastíssim comentari i, per tant, no ho repetiré, però també penso que és una qüestió molt important.

I els volia preguntar una qüestió concreta amb relació a la queixa 4354/02 que fa referència a l'adopció conjunta de lesbianes i gais, i que és una queixa particular, però que és un indicador d'un debat que en aquests moments és més general i que penso que val la pena que se'n faci un comentari específic.

També volia referir-me a la massificació dels centres penitenciaris, que és una qüestió que s'ha agreujat en els darrers anys, perquè l'enfocament dels últims anys del Govern del partit Popular, amb majoria absoluta, ha comportat un augment dels presos, tant per noves incorporacions com pel fet que les penes són més elevades i s'han eliminat beneficis penitenciaris. I nosaltres confiem que aquest enfocament serà modificat amb la nova majoria parlamentària a Madrid. Però, en tot cas, des de Catalunya hauríem de posar l'accent en les mesures alternatives a la presó i liderar un discurs alternatiu al que ha dominat en aquests últims anys. I caldrà, també, una profunda reflexió sobre quin ha de ser el model de creació de noves presons –abans se n'ha fet referència, també. Sabem que el Departament de Justícia hi està treballant, però estem convençuts, i siguin quines siguin les conclusions, que ens trobarem davant d'una qüestió conflictiva que ens demanarà un especial esforç a tots. Ja ens hi estem trobant. Tot això, a banda de les millores en el tractament dels presos, camp en què encara queda molta feina a fer, com serveis d'orientació jurídica, tractament de malalties i toxicomanies, etcètera.

I, per acabar, volia referir-me a l'apartat de les dones, que tristament la realitat de les dones segueix tenint com a principal element la qüestió dels maltractaments. I més enllà de la dificultat de combatre un fenomen que és extremadament complex i que posa en crisi, fins i tot, el nostre model de món civilitzat, entenem que la part més «fàcil» de problema –i ho dic entre cometes perquè no és fàcil– és l'atenció a la dona víctima i encara hi ha molta feina per fer. En aquest sentit és revelador l'Informe que s'esmenta, per part del Síndic, elaborat per l'Organització Mundial contra la Tortura de l'any 2002, presentat a les Nacions Unides, on es destaca que l'Estat espanyol no té una legislació prou específica per castigar o prevenir de manera particular la violència domèstica. I és aquesta prevenció la que no és tan fàcil i, en canvi, cal treballar, i no és tan fàcil perquè tampoc és d'un dia per un altre que es pugui aconseguir, però que cal donar passos endavant.

En aquest sentit, la possibilitat d'elaborar una llei integral a nivell estatal obre un camí interessant, que hem de seguir amb atenció. També a Catalunya, l'Institut Català de la Dona ha mostrat una especial sensibilitat en la matèria, amb la qual cosa voldríem creure que en el proper informe del Síndic puguem tenir una situació una mica més esperançadora en aquest terreny.

Res més, em queden molts temes per plantejar. D'immigració no dic res, però en canvi, doncs, està molt

present com sempre en els informes del Síndic, que cal destacar que, a més a més, s'hi ha fet una feina molt important en les qüestions d'immigració, i vull recordar el caràcter de mediació que va fer quan va haver-hi, doncs, aquell conflicte tan gran, doncs, dels immigrants que es van tancar a l'església de Santa Maria del Pi.

No dic res pràcticament del llibre segon, sobre la videovigilància, que també tracta un tema molt rellevant des del punt de vista jurídic i des del punt de vista de garantir drets individuals, però com que estaria molt malament que em passés jo del temps, precisament, doncs, deixo aquí la intervenció agraïnt novament a la sindicatura la feina que està fent.

Gràcies.

#### **El vicepresident**

Gràcies a vostè, il·lustre diputada. Bé, tal com preveu la convocatòria que tots tenim, en principi la sessió la suspendríem en aquest moment i la reprendríem demà, dia 30 a les 9.30 hores en aquesta mateixa sala 1. Hi estariem d'acord?

*(Veus de fons.)*

Doncs, se suspèn la sessió.

La sessió se suspèn a dos quarts de set del vespre.