

# DIARI DE SESSIONS DEL PARLAMENT DE CATALUNYA

VIII legislatura

Quart període



Sèrie C - Número 290

Dilluns, 21 d'abril de 2008

## Comissió del Síndic de Greuges

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

Sessió núm. 9, primera reunió

### S U M A R I

#### **Informe**

del Síndic de Greuges al Parlament corresponent a l'any 2007 (tram. 360-00009/08) p. 3

#### NOTES

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

*El DSPC reproduceix només les intervencions orals fetes durant la sessió. La resta de documentació que acompanya la intervenció pot ésser consultada a l'expedient de la comissió.*

**SESSIÓ NÚM. 9.1**

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

Hi són presents les diputades i els diputats Sr. Cleries i González, Sr. López i Pla, Sr. Morell i Comas, Sra. Pifarre i Matas, Sra. Ribera i Garijo i Sra. Rigau i Oliver, pel G. P. de Convergència i Unió; Sra. Capdevila Tatché, Sr. Donaire Benito, Sr. Font i Cardona, Sra. Mieras i Barceló i Sr. Terrades i Santacreu, pel G. P. Socialistes - Ciutadans pel Canvi; Sr. Aragonès i Garcia, Sr. Bertran Arrué i Sr. Carrillo Giralt, pel G. P. d'Esquerra Republicana de Catalunya; Sr. Llobet Navarro, Sr. Rodríguez i Serra, pel G. P. del Partit Popular de Catalunya; Sra. Civit Illa i Sr. Milà i Solsona, pel G. P. d'Iniciativa per Catalunya Verds - Esquerra Unida i Alternativa, i Sr. Robles Almeida, pel G. Mixt.

Assisteix a aquesta sessió el síndic de greuges, Sr. Rafael Ribó i Massó, acompanyat de l'adjunta al síndic, Sra. Laura Díez Bueso; del director de Seguretat Pública i Presons, Sr. Ignasi Garcia Clavel i de la directora d'Affers Socials i Relacions amb el Parlament, Sra. M. Jesús Larios Paterna.

**ORDRE DEL DIA DE LA CONVOCATÒRIA**

Punt únic. Informe del Síndic de Greuges al Parlament corresponent a l'any 2007 (tram. 360-00009/08). Síndic de Greuges. Presentació de l'informe. (Informe: BOPC 220, 3)

**La presidenta**

Moltes gràcies. Senyores i senyors diputats, donem inici a aquesta sessió de la Comissió del Síndic de Greuges.

**Informe**

del Síndic de Greuges al Parlament corresponent a l'any 2007 (tram. 360-00009/08)

Avui, per presentar-nos l'informe del Síndic de Greuges al Parlament corresponent a l'any 2007. Ens acompanyen a la Mesa, com en altres ocasions, l'illustre senyor Ribó, la senyora Laura Díez i la senyora Maria Jesús Larios. També vull agrair la presència dels membres de l'entitat que avui ens acompanyen.

Per qüestions d'ordre, sí que els demanaré, com suposo que potser es dividiran els temps en alguns blocs, que facin saber a la presidència per donar les paraules als portaveus, com cal a la comissió. El procediment serà semblant als que fem en altres comissions. Està dividit en dos blocs: al primer bloc hi haurà una intervenció del síndic de vint minuts, després intervindran tots els grups parlamentaris –deu minuts per a cada grup–, farem una petita aturada per tal que el síndic prepari les respostes, contestarà en deu minuts i els grups podran repreguntar, en el cas que ho considerin oportú, per un temps de tres minuts. Farem, entre bloc i bloc, un petit descans de deu

minuts, potser cinc millor, però, bé, en qualsevol cas, el segon bloc funcionaria igual que el primer.

Jo crec que sense més demora donaria la paraula al síndic de greuges per tal que ens presenti l'informe i quan vulgui. Moltes gràcies, senyor síndic.

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

Gràcies, presidenta. Vostès tenen aquest informe des de mitjans del mes de febrer, una setmana abans del que fins i tot estableix l'ordenament legal. Agraeixo la possibilitat d'exposar-lo en quatre sessions en dos matins. M'agradaria que anéssim entrant més a fons en la cultura del Síndic de Greuges i que quedi damunt de la taula la petició per a l'any vinent que fóssim capaços de, possiblement, agafar-nos un temps més relaxat per discutir el que són milers d'actuacions que signifiquen milers de persones que estan amoinades pels seus drets.

I com que és un treball col·lectiu, sense el qual col·lectiu a mi em seria impossible parlar-los avui, afegiria a la llista citada per la presidenta els que avui ens acompanyen, com és la secretària general de la institució, Pilar Figueras; la directora de Comunicació, la Fina Brunet; els assessors Maria José Juan-Torres, Joaquim Soler, Mar Aldeano, Eugeni Castelló, Judit Macaya, Dani Ruiz, Pilar Prims, Manel Sanz, Anton Clapés, i tècnics com Ruth Cortés, Raquel Craviotto o la becària Anna Molas.

Aquest informe parteix d'una situació nova respecte a l'anterior, ja que la majoria de tot l'informe ha estat producte d'unes actuacions dins del marc del nou Estatut d'autonomia de Catalunya en la nova definició sobre el Síndic de Greuges, amb el seu enfortiment, malgrat que estiguem pendents del seu desplegament, com, per exemple, seria bo la seva actualització amb una nova Llei del Síndic de Greuges, independentment de la vicissitud d'alguns dels apartats de l'Estatut, també aquest, en la passada pel Tribunal Constitucional.

S'han ampliat els ens subjectes a supervisió per part del síndic, com són expressament les empreses prestadores de serveis públics, encara que siguin de caràcter privat. Hem ampliat convenis amb aquestes empreses: hem signat amb Telefónica, treballem molt fluidament amb FECSA-Endesa i estem pendents de tancar convenis també amb Gas Natural, amb Ferrocarrils i amb Renfe. Hem topat –i si cal ho explicaré amb més detall– amb la dificultat de quan el delegat del Govern d'Espanya a Catalunya va emetre una circular que va ordenar a totes les subdelegacions i autoritats no donar cap informació al Síndic de Greuges. Hem anat a una col·laboració a través d'un conveni amb el Defensor del Pueblo, conveni que està pendent de ser explorat i ratificat en les properes setmanes, ja que ell mateix ens va demanar deixar-ho en suspens fins passades les eleccions generals. I tenim previst també, com a novetat important, que durant aquest any tinguem l'esponjament, la possibilitat, d'ubicar-nos en un lloc molt més ample, com és la nova seu, que està en procés de reforma, al passeig Lluís Companys, davant del Palau de Justícia, el que fou el primer edifici de la Generalitat republicana del 32, el que abans era Salut.

Nosaltres, en l'informe, com sempre, tal com obliga la llei, presentem totes les queixes, totes les actuacions d'ofici, recomanacions, suggeriments i el complement amb totes les activitats d'altres tipus que s'han fet des del Síndic de Greuges. L'informe que hauran vist té dues parts: a la primera hi ha totes les queixes i actuacions d'ofici i les respostes que obtenim de l'Administració i també la presentació per àrees funcionals, on es fa una explicació detallada d'aquelles coses que ens semblen més significatives. No hi ha ni de molt tota l'activitat, que la tenen en el CD que acompanya l'informe, tal com anem fent.

Intentem assenyalar els problemes més importants; òbviament és a judici de l'equip del Síndic de Greuges, amb exemples que els il·lustren, i amb l'estadística corresponent, general i de cada àrea, amb una novetat aquest any: que hem recollit també, de forma molt més detallada, el paper de diverses administracions, tant quant al fet de si han estat afectades per les queixes com quant al grau més alt o més baix de col·laboració amb el Síndic de Greuges.

Hi ha un epígraf, per segona vegada, que es podria dir directíssimament «la mala administració dins del mateix Síndic de Greuges», on intentem assenyalar els defectes que ens hem trobat a nosaltres mateixos i com els intentem esmenar, amb l'afegitó que aquest any..., per a l'any vinent ho podem fer i de forma molt més rigorosa, atès que acabem de publicar la carta de serveis.

Finalment, es fa un seguiment de tots els informes presentats al Parlament –a part dels informes anuals–, i el grau d'aplicació, d'execució i d'incidència que hagin pogut tenir en les polítiques públiques. En un segon apartat, es fan totes les altres actuacions: de difusió de drets, d'apropament als ciutadans, de relació amb altres institucions, d'activitat de cooperació, de relacions amb el Defensor del Pueblo, amb els defensors autonòmics, amb els defensors locals, amb els universitaris, de relacions institucionals, de desplaçaments pel territori i d'accessibilitat per part de la institució.

Com saben vostès, l'any 2007 hem iniciat 21.794 actuacions; les tenen desglossades per queixes, actuacions d'ofici i consultes. Curt i ras, hem treballat, hem dialogat, hem rebut de l'ordre de 37.347 persones amb les seves queixes, consultes, afanys, etcètera. Tenen el desglossament d'això també per territoris, per comarques. Poden extreure també algunes conclusions respecte a això. I per matèries, òbviament, un any més, pregunta del milió sempre que hom es troba davant dels mitjans de comunicació: quina és la matèria que és més objecte de queixes? Un any més el que en podríem dir «burocràcia» en general, administració en general, s'enduu el 22,3 per cent de les queixes. Després segueix urbanisme, amb un 12 per cent, urbanisme i habitatge; seguretat ciutadana i justícia, amb un 11,6 per cent.

També tenen desglossat el tipus d'actuacions d'ofici que ha fet el Síndic de Greuges, que són un nombre superior a l'any passat, de nou especialment adreçades a aquells col·lectius que dèiem al principi del mandat d'aquest síndic que hi posaríem l'accent especial: els col·lectius de major exclusió social i els que segurament

més drets tenen trepitjats i menys es poden defensar d'aquests drets.

I també tenen el desglossament per matèries de les consultes que hem rebut com a síndic, consultes que continuen sent un nombre molt elevat i que continuen evidenciant que potser patim un defecte totes les administracions de no tenir suficients instruments per orientar i informar la població, perquè no és el Síndic de Greuges la institució prevista estatutàriament per evacuar consultes, malgrat que s'atenen totes les que arriben al Síndic de Greuges.

També tenen el quadre de finalització de les actuacions. Un 88,8 per cent de les actuacions d'enguany han estat finalitzades. Tenen també desglossat el nombre d'actuacions que estan en tràmit, en quina situació es troben, com han estat respostes per part de l'Administració. I una vegada més hem d'assenyalar que va creixent el percentatge de respostes positives de l'Administració quan accepta la recomanació o suggeriment del síndic, o quan diu que farà allò que diu el síndic; una altra cosa és que després vingui el bumerang, algunes vegades, de queixes que se'ns tornen a plantejar quan la persona interessada ens evidencia que allò que ha dit l'Administració no s'ha complert.

També tenen desglossat per administracions afectades quant a les queixes: l'autonòmica, amb un 48,84 per cent; la local, amb un 37,56, i les altres administracions per àrees de la mateixa Administració. Òbviament les que tenen major camp d'univers de persones a atendre són les que lògicament poden tindre major nombre de queixes presentades. I també tenen, com deia al principi, una avaluació per part del que «carinyosament» jo en dic els nostres «clients», les persones que se'ns adrecen, de com funciona la institució del síndic. Aquest any, els posem dades sobre l'enquesta de satisfacció i també, com he dit al principi, el compromís sobre la carta de serveis, que la tenen en el BOPC i ho tindran també com un..., en el mateix DOGC.

A l'informe 2008 els presentarem un capítol que serà percentualment..., tot allò que ens hem compromès a la carta de serveis fins a quin punt ho hem complert, en terminis de resposta, en forma d'atendre la gent, en terminis de suggeriment, etcètera. Estem tot just a la fase inicial d'aquesta aplicació.

Sí que val a dir que portem unes mitjanes que encara no són acceptables. Les actuacions el 2007, a dins del síndic, han durat de l'ordre d'uns seixanta-set dies. Fora del síndic, en l'Administració, 153 dies. Tenint en compte, a més, que en aquest cas –aquests 153 dies– és una xifra mitjana, desfigurada, perquè hi ha molts casos que ja directament hem fet recomanació, suggeriment, perquè era tan clar el que calia indicar que no calia demanar res a l'Administració. Dit molt senzillament: encara les administracions es gronxen massa temps per respondre el Síndic de Greuges.

I els recordo que l'Estatut d'autonomia de Catalunya, el nou, ja té un article que diu que caldrà preveure formes de fer complir les administracions amb el seu deure amb el Síndic de Greuges. I els tocarà a vostès, quan facin la nova Llei del Síndic de Greuges: en què concreten

aquestes formes, no perquè els ho demani el Síndic de Greuges, sinó perquè puguem donar satisfacció més completa i més actual i més pròpia del 2008 als afans i problemes de la ciutadania.

També trobaran el percentatge de tipus d'accés al síndic per presència, per correu electrònic, per consulta telefònica o per queixa per telèfon o per presència en els nostres desplaçaments, per videoconferència, que encara és un nombre molt petit segurament per manca de cultura i per manca de difusió sobre aquest instrument, que també estem fent servir per al contacte amb altres col·lectius, com és el cas dels interns i de la seva relació amb els nostres assessors.

Sí que, una vegada més, caldria fer un esforç –i el tornarem a fer– de major difusió de la institució entre de la població. Tenen les xifres de coneixement de la població també en l'informe. Entro telegràficament en les àrees d'administració, de cultura, de sanitat, i per últim un petit apunt en immigració; i això intentaré fer-ho en dotze minuts.

Sobre l'Administració pública, ho dèiem abans, és la que més actuacions requereix quant a queixa transversal, pel que és manca d'informació o manca de resposta, manca d'atenció, manca de rescabament, etcètera. Són 4.440 actuacions enguany, en general; parlo de queixes, d'actuacions d'ofici i consultes.

I assenyalaríem de nou temes que afecten el procediment administratiu, com són les qüestions de les subvencions o la qüestió de la coacció administrativa, temes que afecten la funció pública i temes que afecten la participació. Hem de superar la cultura del silenci per part de les administracions. No em refereixo al silenci administratiu, em refereixo al fet que les administracions estan obligades a respondre al que els demanin les persones. I això encara les administracions de Catalunya no ho han assumit com a tal. Deixo ja de banda el que he dit abans quant a la celeritat i quant a la xarxa, però, si més no, el dret elemental de respondre qualsevol petició per part de les persones ni que no tingui ni un 1 per cent de raó. I de respondre òbviament argumentadament a allò que plantegen els ciutadans.

Destaquem coses a l'entorn de les subvencions, com l'actuació d'ofici que vàrem fer amb els temes a partir d'una petició que va sorgir al Consell Social, respecte a les subvencions i l'obligació establerta en algunes convocatòries al dipòsit d'una garantia que cobreixi la totalitat de l'import de la subvenció. I que en molts casos, especialment de política social, invalidaven l'actuació de les entitats que sovint supleixen les administracions o són la continuació d'Administració en el teixit social amb activitats molt necessàries per a la nostra societat.

O també l'exigència de transparència amb les subvencions. Els ensenyarem l'exemple del que ha succeït amb la Fira d'Abril, quan es va plantejar amb una queixa la manca de transparència per part de les administracions que donaven subvencions directes o indirectes a aquell esdeveniment i que no es complia ni fins i tot el conveni signat quant a aquesta transparència o quant a la comissió de seguiment que s'havia de crear. Insistim una

vegada més davant de totes les administracions sobre la necessitat de fer públiques totes les aportacions i donar transparència a totes les subvencions.

Pel que fa a la coacció administrativa, topem, com sempre, amb la presumpció de veracitat, el principi de presumpció d'innocència i el principi de presumpció de veracitat en mans de l'autoritat. El síndic ha fet diverses actuacions, per exemple, i especialment sobre temes de trànsit. Una de molt curiosa: plantejàvem que, si es volia fer coacció administrativa des d'una vigilància aèria del trànsit, calia constància gràfica d'aquesta. I l'Administració ens va respondre que no ho veia necessari. I considerem que seria un pas endavant, gens costós pel que val el mitjà aeri, que hi hagués, si més no, una fotografia d'allò que es vol denunciar, de l'actuació des d'aquell mitjà.

Continuem amb endarreriments en la tramitació i les reclamacions per danys quant a responsabilitat patrimonial, fins i tot oblidant l'Administració quan la llei l'obliga a actuar d'ofici i quan l'obliga a avançar-se fins i tot a aquella reclamació. I continuem rebent un conjunt de queixes que afecten globalment aspectes de la funció pública. Assenyalaríem tres graons exemplars, com són les demandes sobre la dotació dels llocs de treball a les condicions personals, sobre l'adjudicació de places, i totes les condicions per a això, especialment aquest any passat quant als interins en el camp de l'educació. De vegades ens hem trobat amb absurds d'interins d'una comarca que se'ls adjudica una plaça pràcticament a l'altre extrem de la nostra geografia.

I, per últim, el que ha estat objecte d'un informe monogràfic que no hem presentat al Parlament, sinó que l'hem enviat directament a l'Administració, i que ens estem plantejant de portar-lo també a aquesta casa, que és l'informe sobre l'assetjament psicològic a la feina a l'Administració, i la necessitat de crear instruments que són en el món privat i que no hi són en el món públic per defensar dels possibles assetjaments que s'assenyalen en algunes queixes.

I, pel que fa a la participació, nosaltres de nou assenyalem aspectes defectuosos. Alguns els trobarem en altres apartats com és especialment en temes d'urbanisme o de medi ambient, però una vegada més –i de tots els colors, abans que m'ho preguntin, de tots els colors polítics– de nou es donen mancances de facilitar la participació en els grups municipals per part dels equips de Govern en els ajuntaments, eh?

Sobre publicacions oficials dels ajuntaments i la manca de pluralisme d'aquests, sobre el dret d'accés de regidors a la informació municipal, sabedors que hi poden haver alguns càrrecs locals que exageren, eh?, o que fan filibusterisme amb les demandes de documentació, hi han mitjans per fer-hi front, però això no pot ser excusa ni motiu per evitar el necessari control democràtic dels elegits sobre la tasca de Govern.

També en l'apartat de participació els assenyalem que hem tingut alguna queixa sobre les realitzacions de consultes populars municipals. En vam analitzar una en concret que, si bé no havia respectat tot el que es pot preveure per donar-li aquesta denominació, sempre el

síndic s'apuntaria a recomanar que fos factible i que s'obriessin portes a tot allò que sigui consultar la població a l'hora de les decisions.

I, per últim, en aquest apartat de participació, assenyallem que hi ha hagut algunes queixes sobre drets polítics, com és l'exercici del dret de reunió i manifestació. En concret, des de la conselleria d'Interior en un parell de vegades no hi ha hagut suficient argumentació ni requisits legals per no permetre o per condicionar i coartar l'exercici d'aquests drets.

Pel que fa a cultura, temes d'art, on agafem temes d'art, de cultura precisament o de llengua en concret, i on hi ha un elevadíssim percentatge d'acceptació de resolucions emeses –podríem dir vora del 100 per cent–, de nou, dins d'un apartat petit de l'informe –o sigui, ara no sobredimensionem les coses–, pràcticament la gran majoria dels temes que podríem plantejar es refereixen a la qüestió lingüística.

Com vostès saben, l'Estatut d'autonomia de Catalunya planteja clarament que totes les persones tenen dret a utilitzar la llengua oficial que elegeixin i que implica una obligació per part de les administracions públiques. L'Estatut recull el fet que el català és la llengua oficial pròpia de Catalunya així com ho és també el castellà com a llengua oficial a tot l'Estat –llengua oficial de tot l'Estat espanyol–, i el dret de totes les persones a utilitzar ambdues llengües i l'obligació que tenen els ciutadans, el dret i el deure que tenen de conèixer-les.

Continuem amb una clara mancança en el món de la justícia pel que fa al dret a utilitzar la llengua oficial en les actuacions judicials, amb novetats enguany quant al dret que dona l'Estatut a rebre tota la documentació en la llengua que solliciti el ciutadà. Ens hem trobat amb respostes peregrines com la d'un magistrat que ens diu: «No ha lugar a lo solicitado en cuanto no se ha resuelto recurso de inconstitucionalidad contra el Estatuto de Cataluña.» Sorpren que un magistrat es cregui que l'Estatut no està en vigor, perquè tingui un recurs presentat al Tribunal Constitucional. I actuacions diverses que han motivat també declaracions de la presidenta i de l'òrgan de govern del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya sobre aquests temes.

Clarament en la mateixa direcció: mancances en el Registre Civil. Recordin vostès aquell cas de Badalona d'una parella que no va poder casar-se en català, cosa absolutament estrafolària enguany respecte a l'actual legislació i que queda més aviat en mans de la disciplina del Consell General del Poder Judicial.

Altres casos que també hem plantejat davant del Tribunal de Justícia de Catalunya. Hem tingut altres administracions que no han respectat el règim lingüístic, com és la Tresoreria General de la Seguretat Social en la seva Direcció Provincial de Girona quan una persona demanava que se li donessin les notificacions en català. Ens hem adreçat al Govern de Catalunya, al Departament de la Vicepresidència, perquè en facultat de les competències que atorga l'Estatut, malgrat que sigui una administració perifèrica a l'Estat, intervingués en aquest cas. I també cal fer referència a la queixa d'aquella persona que creu que el web del Defensor del Pueblo hauria de

ser en totes les llengües de l'Estat espanyol, i que ens va contestar el Defensor del Pueblo que el règim lingüístic del castellà és present a tot l'Estat espanyol, que tothom té l'obligació de conèixer-lo, que no té la disponibilitat del web en altres llengües cooficials, que no té obligació legal i que a més no té mitjans per fer-ho.

També hem atès una queixa d'una persona que no va ser atesa en castellà per l'Administració local, que demanava la resposta de l'Administració local en castellà i no se li va facilitar, i se li va facilitar arran de l'actuació del síndic defensant els drets claríssims que tenia aquella persona a ser atesa en castellà.

I en una forma similar, el d'una persona que es queixava sobre la memòria a l'entorn d'una facturació d'aigua, en una població de Catalunya, i que demanava el reglament en castellà sobre aquella qüestió, que se li negava des de l'ajuntament i que, a instància del síndic, li va ser facilitat.

També trobem problemes lingüístics en l'àmbit de les empreses prestadores de serveis públics. Enguany val la pena que assenyallem el que ha succeït a l'entorn de Renfe i Adif, tant per les respostes que faciliten a les persones que se'ls adrecen, els anuncis per megafonia, la manca de compliment de les previsions que hi hauria de plena normalització lingüística.

Altres aspectes culturals van a l'entorn d'algunes actuacions col·lectives, especialment per salvar patrimoni arquitectònic, com és el cas de Salvem Can Ricart.

Passaria, amb la mateixa velocitat, al camp de la salut. Aquí tenim 1.244 actuacions. Amb un també percentatge molt elevat d'acceptació de resolucions –del 98 per cent. En aquest camp els assenyallem com a exemples... Ho torno a dir: un camp enorme, saben vostès –ho hem comentat algunes vegades en aquesta comissió– que és l'autèntic cens de Catalunya, el que ha d'enfrontar la consellera Marina Geli, amb vora ja 7.600.000 targetes sanitàries. Els hem assenyalat com a aspectes a subratllar les qüestions que afecten la salut mental, en primer lloc, les qüestions que afecten els historials clínics, en segon lloc, i les qüestions que afecten els presumptes maltractaments per part d'usuaris de la salut sobre els professionals.

Sobre la salut mental nosaltres insistim en el fet que cal integrar la salut mental al sistema general de la sanitat. Que hi han clares mancances per complir amb les demandes que hi ha per part dels col·lectius associats sobre aquestes qüestions o de persones a títol individual. Que hem anat a la transformació d'antics psiquiàtrics amb unes noves formes d'atenció, però que encara estem molt mancats d'aquestes noves formes d'atenció o de places per fer front a aquestes situacions.

La desinstitucionalització d'hospitals psiquiàtrics monogràfics legalment establerta ha comportat que l'internament dels afectats sigui cada vegada més curt i el retorn del malalt a famílies amb problemàtiques socials –fins i tot a vegades, òbviament, de riscos de violència– inabordable. Nosaltres hem seguit l'elaboració dels diversos plans que fa la conselleria i ens semblen molt positius, però demanaríem major celeritat en el seu desplegament i aplicació i majors recursos econòmics

per fer front a aquestes necessitats, fins i tot en períodes transitoris.

És necessari consolidar un dret elemental d'accés a la història clínica per part dels pacients. Això ha estat objecte d'atenció durant aquest any per part del síndic; és un dret bàsic del pacient, ha de ser accessible en la seva totalitat, és bo per als professionals, és bo per als proveïdors i és bo per als pacients. I encara ens trobem amb dificultats –dificultats bastant esteses– per exercir aquest dret, si ho ajuntem amb la necessitat de fer una història clínica única. I si ho afegim –i permetin-me que ho subratlli– al fet que encara avui a Catalunya patim una desigualtat tecnològica informàtica quant a accés a la banda ampla. I em diran: «Què afecta això al que està parlant?» Doncs, que hi han hospitals, com el que acabem de visitar en una comarca de Catalunya, que no poden tenir accés a informacions sobre història clínica, perquè li manca el ràpid accés a la xarxa i la interconnexió com està prevista des de la conselleria de Salut.

Per últim, en aquest apartat, els recordo un tema que vàrem plantejar en una resolució no fa pas gaires setmanes, que avui –avui– torna a ser d'actualitat en alguns mitjans de comunicació, que és l'increment de violència i maltractaments per part dels usuaris en els centres de salut. Ja sigui per deficient organització, per massificació o saturació, per llargues esperes, per peregrinatge d'un lloc a un altre, per manca d'explicació de decisions. Tot això són motius que podríem donar, tots inacceptables, que vagin acompanyats de violència –que se m'entengui, jo puc buscar explicacions de per què hi ha aquesta violència, però ni molt menys poden justificar la violència–; demanen protocols com els que comencen a habilitar-se de salut: entrenament i formació del personal; major informació en els centres; si és possible, major celeritat; major control d'aquests –per què no?, amb seguretat, eh?–, i major col·lectivització fins i tot d'aquest moment de l'atenció als pacients.

I, per últim –perdoni, senyora presidenta, ja bastant fora del termini assignat–, parlarem d'immigració. He citat abans un conflicte que sorgeix a partir d'una circular de la Delegació del Govern; per tant, els he de dir que allò que s'estava fent des de l'any 88 com a activitat normal i tranquil·la del Síndic de Greuges d'evacuar quantitat de consultes de tracte humanitari i de fàcil resolució sobre molts immigrants s'ha hagut d'interrompre.

Així i tot, nosaltres hem d'assenyalar actuacions fetes que afecten administracions o institucions fora del territori de l'Estat, bàsicament el que passa amb consolsats o amb ambaixades, que es retarda moltíssim la concessió de visats i que impedeixen processos clars de reagrupament. El més evident, que també ha sortit en mitjans de comunicació, el que va plantejar l'Associació de Treballadors Pakistanesos a Catalunya, que agrupa desenes de milers de persones, i que ens parlen d'un retard de tres anys per part de l'Administració espanyola a l'hora de concedir allò a la qual cosa tenen dret.

També les demores a resoldre per part de les subdelegacions de sol·licituds d'autorització de treball i de residència. També el que són demores en l'obtenció de la nacionalitat espanyola quan es reuneixen tots els

requisits respecte a això. O també a l'hora d'atendre i consultar qüestions que afecten el nou reglament de comunitaris. Nosaltres, totes les que hem pogut, hem intentat primer orientar la consulta i la persona cap al lloc més adequat, trametre directament al Defensor del Pueblo quan eren coses directament de l'Administració central o de l'exterior espanyola, i buscar de nou un contacte de proximitat per resoldre les qüestions que eren més fàcils i més properes.

I amb això acabaria aquest primer apartat, senyora presidenta, i a la seva disposició.

#### La presidenta

Moltes gràcies, senyor Ribó. Tot seguit donem inici a les intervencions dels grups parlamentaris; i, pel Grup Parlamentari de Convergència i Unió, té la paraula la senyora Pilar Pifarré. Quan vostè vulgui.

#### La Sra. Pifarré i Matas

Gràcies, presidenta. Bé, en primer lloc, demanar excuses pel retard, per una qüestió de tipus personal. I, en segon lloc, agrair el contingut de l'informe d'aquest any 2007 que ens ha lliurat el Síndic de Greuges, per dos motius bàsicament: per tot el seu contingut, un contingut ben exhaustiu, que amb paraules, diguem-ne, col·loquials podríem arribar a dir que és un contingut i un informe que enganxa, i que ben segur darrere de tota la informació n'hi ha molta més, perquè al final és un resum, és un resum, a més, molt entenedor; i també agrair, tant al síndic, evidentment, com als seus col·laboradors que avui assisteixen, tota la seva feina també.

Anem de pressa perquè, com ja sabem, tenim ja molta feina i és exhaustiu. Doncs, començaríem per dir que efectivament hi ha hagut un increment del nombre de ciutadans que han presentat, han formulat o s'han adreçat al Síndic de Greuges amb relació al 2006, però en una proporció menor, com deia, amb relació als anys anteriors. Potser feien referència a les campanyes de difusió, que no s'havien fet tant, potser també a més rigor en l'admissió de les queixes, com deia el síndic, a la diferenciació entre les queixes i les consultes, i als convenis amb altres defensors locals i sectorials que d'alguna forma s'han repartit la feina.

Jo valoro molt positivament la sortida a què fa referència el síndic en el territori, perquè el coneixen, se'l coneix, es coneix millor la institució; i, a més a més, ell també pot conèixer molt més on es produeix l'origen dels problemes. L'avaluació també de la tasca del síndic crec que és interessant, el fet que ell hi faci referència. La carta de serveis i el balanç, el felicito; no he tingut oportunitat de veure'l encara, però el felicito que efectivament ja el síndic disposi d'una carta de serveis. Ens hi fixarem, perquè vostès sí que han fet els deures. No tota la resta de l'Administració ha fet els deures. Ja fa molt de temps que estem esperant cartes de serveis i és la garantia dels drets i les obligacions dels ciutadans en funció als serveis que presta l'Administració. Per tant, en aquest sentit insisteixo en la felicitació.

Bé, vostè deia, doncs, que hem millorat en general respecte als altres anys en la feina de les administracions,

però en canvi continua constatant el que ja ha dit. És a dir, una excessiva durada en les respostes, les respostes incompletes, els incompliments del termini. Nosaltres voldríem que la feina de la sindicatura de veritat fos cada cop menor –cada cop menor–, però no vol dir que no hi hagués feina, sinó que la feina fos més complexa, justament perquè es pogués entrar en coses de més calat i no pas en qüestions, diguem-ne, més, doncs, molt més senzilles, simples, que a hores d'avui, doncs, potser no hauríem ni de plantejar-les.

En aquest sentit, em preocupa –em preocupa– aquesta xifra. Hi ha una xifra que vostès citen, que és que el 2006 plantegen que hi ha un 0,5 per cent de les actuacions que acaben amb una manca de col·laboració amb el síndic; i, en canvi, l'any 2007 és un 0,86. És a dir, que són dècimes, però són dècimes que tenen la seva importància, en el sentit que s'ha incrementat aquesta manca de col·laboració. Igualment –torno a fer referència a la xifra que vostè deia–, escolti'm, 67 durades per tancar actuacions a la sindicatura, Déu n'hi do, però sobretot 153, perquè les tanquin les administracions, són dades –són dades– realment importants.

A la primera part del seu informe, que fa referència a tot el tema d'Administració pública i participació ciutadana, quant al procediment administratiu cal esmentar el que ja deia: la manca de resposta. Això, en fi, sembla mentida que continuem encara alludint com a element principal aquesta manca de resposta. Hi ha una frase que vostè alludeix al seu informe, que la subscriu absolutament, que és que hem de superar la cultura del silenci; hi estic absolutament d'acord.

Després parla també de la Llei de l'accés electrònic, la Llei estatal d'accés electrònic dels ciutadans als serveis, perquè això teòricament pot alleugerir molt, o pot, diguem-ne, simplificar tota la tramitació administrativa. Aquesta llei té com a data màxima de la seva implantació el 31 de desembre de l'any 2009. Però anem amb compte, perquè hi ha una disposició addicional en aquesta llei que fa referència al fet que aquesta llei es posarà i s'haurà d'implantar sempre que ho permetin les disponibilitats pressupostàries. I tots els que coneixem una mica l'Administració ja sabem el que vol dir això. És a dir, que podem tardar molt i molt temps. I amb això vull recordar que és una llei bàsica estatal, que d'alguna forma no compleix el principi de la LOFCA, que és la lleialtat institucional.

El tema de les subvencions. Efectivament, el foment –el foment– és certament una potestat de l'Administració, però cal establir quins són els criteris i les regles d'aquestes subvencions. A partir... s'acaba tota la discrecionalitat de l'Administració i comença el compliment per part de les administracions de les regles del joc. Hi estem absolutament d'acord. Anem també amb compte a canalitzar les subvencions per la via de les subvencions directes i les subvencions excloses de concurrència. Em sembla que una administració madura ha de, diguem-ne, canalitzar amb molta més freqüència el fet de les convocatòries amb concurrència pública.

La coacció administrativa quant al procediment sancionador, sobretot pel trànsit, que es basa en manifestacions dels agents, o sigui, les queixes dels ciutadans es

basen bàsicament en les manifestacions dels agents i en proves que consideren que no són del tot contrastades. Hi ha moltes queixes. I això preocupa i cada vegada més, sobretot a mesura que anem implementant també, doncs, mesures especials en aquest sentit i cada vegada més, no?

La responsabilitat patrimonial, el mateix. Endarreriment de la tramitació de les reclamacions dels danys als ciutadans. Es depassa el termini, es depassa del termini raonable.

El silenci negatiu evidentment no satisfà el dret a obtenir una resolució expressa i motivada per part del ciutadà. I, des del nostre punt de vista, considerem que això crea desafecció a les administracions i als seus governs.

Quant a la funció pública. La funció pública. El desenvolupament de l'Estatut bàsic de l'empleat públic. Bé, nosaltres en això fa ja temps que hi estem incidint molt; creiem que s'han de fer moltes coses i, en canvi, no veiem que l'Administració i els departaments competents estiguin en una dinàmica de canviar, de fer les coses i de millorar aquesta Administració que tant de temps es va dir que, doncs, en fi, que no s'havia fet i que s'havia perdut una gran oportunitat de fer amb els anteriors governs, els actuals governs tripartits.

Però no oblidem que no solament hem de complir i hem de desenvolupar l'Estatut bàsic de l'empleat públic, sinó que també tenim uns preceptes establerts a l'Estatut d'autonomia que també els hem de complir i els hem de desenvolupar, com pot ser –a part de la funció pública, com deiem ara–, tot el que fa referència a l'organització, al règim jurídic i al procediment de les administracions públiques catalanes.

En aquest sentit, nosaltres som una mica escèptics –justament l'altre dia ho deia–, per la inestabilitat del departament competent, per la inestabilitat de càrrecs i de funcions. I, per altra banda, perquè fins avui han passat ja quatre anys i quatre mesos, i la veritat és que els resultats deixen una mica que desitjar.

La conciliació amb la vida familiar. Crec que aquest Govern, primer Govern tripartit, ara Govern d'entesa, fa molta referència a la conciliació de la vida familiar i laboral, però nosaltres, ho sento molt, insistim en aquest sentit: creiem que es fa una interpretació restrictiva, no ens sembla raonable, fins i tot discrepant una mica del que vostès fan referència en el seu informe, com de la interpretació sobre les reduccions de jornada per als infants fins als dotze anys, perquè aquí ja hi ha una llei –una llei– que ho limita fins als sis anys. L'Estatut bàsic diu que s'ha, lògicament, de legislar, però el que... Perdó, quin temps?

#### La presidenta

Senyora diputada, tenien deu minuts. Jo els puc afegir tres minuts més, que és aproximadament, comparativament, el que s'ha excedit el senyor síndic.

#### La Sra. Pifarré i Matas

Acabem de seguida.



**La presidenta**

Però no més.

**La Sra. Pifarré i Matas**

Acabo de seguida.

**La presidenta**

Gràcies.

**La Sra. Pifarré i Matas**

Bé, passaria, doncs, del tema de la conciliació, que s'ha de millorar, al tema de cultura i els drets lingüístics. Quant al tema de cultura, cal fer un esforç en la conservació i en la preservació del patrimoni monumental. Els ajuntaments moltes vegades no tenen més recursos econòmics ni recursos humans per poder fer. I sobretot que el patrimoni monumental ens identifica i ens promociona com a país. Per tant, en aquest sentit, valdria la pena fer-hi un esforç.

I en els drets lingüístics, ho ha dit abans el senyor síndic: de la part de l'àmbit cultural el que més..., la immensa majoria de les queixes s'adrecen, en aquest apartat cultural, a la vulneració dels drets lingüístics. Nosaltres creiem que la Generalitat hauria d'exercir molt més eficaçment la seva responsabilitat de garantir a totes les persones els seus drets lingüístics; i també volem fer referència que es constata que no hi ha conflicte entre llengües. Les queixes procedeixen majoritàriament de persones que veuen limitats els seus drets a expressar-se en català.

El dret a l'opció lingüística està vulnerat al món de la justícia, ho deia també el senyor síndic. L'Administració perifèrica de l'Estat, amb conductes poc respectuoses davant dels drets dels ciutadans, tampoc és prou..., hi insistim: és poc respectuosa. Deplorable, el comportament, efectivament, del Defensor del Pueblo, que ni tan sols preveu a la seva web la inclusió del català, amb l'argumentació que no és una llengua oficial a tot l'Estat. I, bé, el que no podem passar per alt és l'informe que adverteix que correspon a la Generalitat garantir que totes les persones puguin utilitzar a Catalunya les dues llengües oficials i, per tant, estableixi les mesures necessàries per facilitar l'exercici d'aquests drets.

L'informe, l'informe del síndic, hauria de servir perquè la Secretaria de Política Lingüística modifiqués el seu Pla de política lingüística i es comprometés d'una forma més aprofundida a adoptar mesures que incrementin i facilitin aquesta qualitat i la possibilitat d'exercir els drets lingüístics dels ciutadans.

I, per últim ja i per acabar, amb el tema de salut es repeteixen moltes de les coses que ja estaven incloses en l'informe del 2006: llistes d'espera, relació i efectivitat dels drets dels usuaris de la sanitat pública. Aquí, torno a insistir-hi, hi ha deures pendents; aquí també caldria l'establiment que està previst, per altra banda, en l'Estatut d'autonomia, de les cartes de serveis, d'establir les cartes de serveis, les cartes de drets i deures per als ciutadans.

I, després, el síndic fa referència a una cosa que és preocupant, que és que d'una vegada per totes s'estableixi la regulació dels drets dels ciutadans a les seves històries clíniques. També preocupa l'increment de les agressions i violència al personal que treballa en l'àmbit de salut. El fet d'avaluar la tutela integral de les persones amb malalties mentals, molt important.

I, per últim, el fet de l'anàlisi de l'actuació de l'Institut Català d'Avaluacions Mèdiques per les queixes rebudes quant a l'avaluació que exerceixen i pel rebuig als informes mèdics que porten.

Gràcies, presidenta, i disculpi'm, diguem-ne, l'escreix de temps.

**La presidenta**

A vostè, senyora diputada. Tot seguit té la paraula, pel Grup Parlamentari Socialistes - Ciutadans pel Canvi, la senyora Montserrat Capdevila. Quan vostè vulgui.

**La Sra. Capdevila Tatché**

Si em permet, presidenta, em repartiré la meua intervenció entre jo mateixa i la senyora Caterina Mieras, a la qual li demanaria si em pogués avisar als volts dels set primers minuts.

**La presidenta**

Cap problema. Al revés, jo li agraeixo que vostè m'ho digui. En qualsevol cas, si m'avis, nosaltres li donarem la paraula.

**La Sra. Capdevila Tatché**

Perfecte. Moltes gràcies. Bé, moltes gràcies de nou, il·lustre senyor Rafael Ribó, síndic, i tot el seu equip, que avui l'acompanya. Volem agrair i traslladar, doncs, l'agraïment de tot el grup parlamentari per la seva presència i per aquest informe, que de nou, seguint la característica habitual dels seus informes, doncs, com també comentava la meua predecessora, segueix el rigor convenient per tal que, crec, puguem valorar-lo com un informe recomanable per a tothom, en la mesura que permet conèixer quins són els problemes dels ciutadans amb les seves administracions. I, per tant, en el sentit, doncs, que som polítics, quan se'ns acusa de no conèixer-los; doncs, crec que aquesta és una bona eina justament per intentar evitar-ho.

En aquest sentit, comentar que de fet aquest informe s'emmarca en un any especialment marcat per diferents elements, i en l'informe es pot entreveure, com és, per una banda, doncs, l'entrada en vigor de la Llei de promoció de l'autonomia personal, que accentua moltes de les problemàtiques que de fet veurem en el següent bloc. També, doncs, l'entrada en vigor d'altres lleis, en aquest cas d'abast català, com la Llei de serveis socials o la Llei d'accés a l'habitatge, que, de fet, posen de manifest que des d'aquest Parlament s'estan impulsant mesures legislatives. I també després del desplegament corresponent des del Govern s'estan impulsant mesures per intentar canalitzar moltes de les problemàtiques. Però també un any caracteritzat —el 2007— per problemes de serveis, amb companyies o amb altres compa-

nyies, com temes vinculats amb rodalies o temes de subministraments elèctrics, que veiem en l'informe, i que de fet veurem segurament en un altre moment.

Bé, en tot cas, són lleis en molts casos que generen reconeixements de nous drets; i, per tant, segurament, generaran noves queixes, en la mesura que signifiquin reivindicació d'aquests nous drets.

Tot i així, bé, ens atenem a una frase que de fet ahir, doncs, el nou ministre de Treball en feia esment en una entrevista que li feien al diari: «No hi ha cap mesura que es posi en marxa i que resolgui els problemes tot seguit –o de seguida.» Però sí el que es pot fer és corregir o canviar les tendències, creixents o decreixents, en una determinada línia. Per tant, creiem que això segurament es posa de manifest, i es posarà de manifest en tots els propers anys.

De fet, també aquest informe posa de manifest que el paper de l'Administració, de les administracions, ha de ser, doncs, respondre a l'interès general –i així ho esmenta el mateix síndic–, i no al particular. I sovint o també el síndic el que..., a través de les seves queixes sovint canalitza interessos o temes particulars. Per tant, en aquest sentit, la gran importància de conciliar els uns i els altres justament per tirar endavant i garantir aquests drets.

Per altra banda, també valorar que creiem que segurament la intervenció del síndic –tot i la seva contundència en les seves declaracions del fet que fan falta encara molts passos perquè tinguem unes administracions catalanes que responguin al cent per cent a les expectatives dels nostres ciutadans– fa que no es tornin a produir circumstàncies, doncs, que en aquest cas en els exemples de les seves..., de les queixes que ha posat de manifest en l'informe, que de ben segur no han estat deliberades o volem creure que no ho han estat en la majoria dels casos.

Bé, en tot cas, entrant a les consideracions generals, també ens alegrem, en aquest cas, de la seva consideració que hi hagi hagut una millora en la resposta per part de les diferents administracions catalanes, i malgrat també que no ens alegrem, en tot cas, de l'actitud del Defensor del Pueblo, o de les delegacions de traslladar, en tot cas, cap al Defensor del Pueblo les queixes relacionades amb altres administracions de l'Estat.

Tot i així, creiem que justament això significa una millora en el reconeixement i la normalització de la figura del síndic i el reconeixement al seu paper de la millora dels serveis públics. De fet, l'any passat, en l'informe, també en fèiem esment. Crec que qualsevol administració té com a fita i objectiu la millora en la seva qualitat. I per això, tornem a incidir o insistir en el fet que en aquest paper de l'atenció al públic, l'atenció al ciutadà, cal fer grans passos més encara per a les seves millores. I segurament alguns van lligats al que també es comentava abans, vinculats a l'administració electrònica i, per tant, a la posada en marxa de sistemes automatitzats que permetin ser encara molt més àgils.

Bé, en tot cas, fer esment o relativitzar en tot cas..., ens ha cridat l'atenció que aquest any aquestes 5.299 queixes com a tals, de fet, han sigut un increment de 149 respecte a l'any passat; per tant, això podríem dir que

no és un creixement excessiu i, en tot cas, sí que un salt important en el creixement de les consultes. I, per tant, es pot arribar a entendre que el síndic és una manera de canalitzar aquesta atenció al ciutadà que no fan, eh?, que no fan les altres administracions. Però sí que és una important ajuda, en aquest cas, a la informació sobre els drets i el coneixement de l'Administració a tots plegats, als ciutadans i a l'Administració.

Bé, en tot cas, també fer esment, doncs, de la seva consideració, aquesta manca de col·laboració que es detecta en aquest 0,86 per cent, ell mateix o vostè mateix manifesta que no és rellevant.

Bé, en tot cas, passant a fer una repassada dels diferents àmbits vinculats a l'Administració pública, procediment administratiu, em paro en tot cas en aquest aspecte de la coacció administrativa i que sovint és produïda també perquè s'activen mesures legislatives que generen o traslladen més pressió. I, per tant, entenc jo que..., entenem que s'han d'activar sistemes de prova, en aquest cas amb els agents, que és la paraula d'un contra la de l'altre; sistemes de prova tipus les PDA que molts agents ja en alguns municipis comencen a tenir per tal de posar la prova, o bé altres temes vinculats amb el trànsit, eh?, i amb testificació de fotografies per tal que no sigui la paraula, sinó que siguin testimonis molt més objectius.

En tot cas, vinculat al tema de la manca de resposta, el procediment administratiu vinculat està absolutament reglat. En tot cas, cal insistir en el fet que és imprescindible que s'apliqui de forma important; per tant, aquesta recomanació a totes les administracions per tal que ho facin.

Així, igualment, el vinculat a l'accés als documents també està regulat. El que cal és que es compleixi. O en aquest cas temes vinculats a la responsabilitat patrimonial. Aquí cal una agilitat màxima, i crec que les recomanacions que el síndic va fer en la mesura del possible es van atenen per les administracions implicades.

Lligat a la conciliació, en la nova llei..., crec que hi ha d'haver una nova llei que en tot cas agrupi en un sol text tota la regulació vigent. *(Pausa.)* Perdó?

#### **La presidenta**

Senyora diputada, és que com que m'ha comentat que l'avisés als cinc minuts...

#### **La Sra. Capdevila Tatché**

D'acord.

#### **La presidenta**

Jo suposo que s'ha adonat dels meus gestos.

#### **La Sra. Capdevila Tatché**

Sí, sí, me n'he adonat. Moltes gràcies.

#### **La presidenta**

Perfecte.

**La Sra. Capdevila Tatché**

Bé, en tot cas, lligat a la funció pública, crec que en aquests que..., vincular tot el que és la funció pública..., són elements molt controvertits, i, en tot cas, instar en els casos que hi ha discrepàncies, doncs, que s'intentin revisar amb la màxima diligència possible.

En tot cas, passo als temes de cultura i llengües, especialment llengua. Crec que és important fer esment que de totes les queixes, aquestes queixes de totes les intervencions, d'aquestes cent setanta, les queixes majoritàries són vinculades a la llengua catalana. És a dir, de vulneració de drets vinculats a la llengua catalana; i en tot cas la resta –vint-i-sis contra onze– vinculades a la llengua castellana.

Tot i així, en aquest sentit, fer esment que les oficines de garanties lingüístiques de fet no tenen funcions ni caràcter inspector ni sancionador, només mediador. I entenem que el tema de la mediació és important per anar fent extensiu a tothom quines són les seves obligacions també vinculat als drets lingüístics.

Faré un especial esment vinculat a la justícia, atès que en aquests moments hi ha mesures importants justament per evitar la vulneració d'aquests drets lingüístics en els casos que, per exemple, esmentava el mateix síndic, doncs, amb plans específics de normalització o posant recursos a disposició de jutges, fiscals, secretaris, etcètera, per tal que puguin o aprendre o tenir accés a serveis. Fins i tot es van posar a disposició en el seu moment els serveis lingüístics en algun cas que els judicis es van celebrar fora del territori català.

Bé, no m'estenc més en aquesta part i, en tot cas, passo la paraula a la Caterina perquè ens faci la part de salut.

**La presidenta**

Sí, gràcies, senyora Capdevila. Senyora Mieras, quan vostè vulgui.

**La Sra. Mieras i Barceló**

Gràcies. Molt breument, perquè crec que ja tenim quasi tot el temps consumit. Primer, doncs, donar-li les gràcies per l'informe que ha fet sobre salut, perquè crec que és interessant des de la primera lletra fins a l'última, i coincideixo plenament en els temes que ha marcat. Evidentment, doncs, a nivell de salut mental, la necessitat d'integrar, doncs, tota l'assistència de salut mental dintre del sistema global de salut és una evidència. I dir, doncs, que és lògic que hi hagi moltes queixes, perquè estem en una cruïlla. Estem en una cruïlla on al mateix temps una societat moderna incrementa cada dia la necessitat d'una assistència a primera línia i d'una prevenció dels desequilibris mentals; i, per altre costat, doncs, teníem un sistema d'assistència sobretot de llits de mitjana i molt llarga estada que cal reconvertir, i és fer dues feines alhora: la modernització per una part, i l'assistència, doncs, a primera línia per una altra.

Per tant, necessitat d'integrar, necessitat d'accelerar els plans que ja tenim fets i necessitat de recursos. S'han incrementat un 30 per cent els recursos del 2005 al 2007, aquest any un 14 per cent, però no n'hi ha prou.

Sempre hem de mirar, doncs de pressionar perquè s'incrementi més.

Absolut acord amb la història clínica, l'accessibilitat a la història clínica. Això és una herència, doncs, del paternalisme, però en una societat democràtica el dret a la informació és inalienable a la persona. I també, doncs, la necessitat urgent d'una història clínica única, que ja tenen altres països i altres comunitats, que aquí hi ha dificultats per la diversitat de proveïdors, però que això donarà una gran millora tant per part dels professionals com per part de les persones.

I deixi'm una reflexió sobre la violència. Estic d'acord amb les causes, amb tot el que vostè explica, però potser com a persona que he dedicat trenta anys de la meua vida a l'assistència primària, a l'assistència hospitalària, jo crec que hauríem de remarcar més els deures.

Venim d'una societat on a nivell de salut sempre, doncs, el malalt ha tingut la raó. I això és cert, però també hauríem de fer una educació més intensa a valorar el que tenim. Tenim el millor sistema de salut d'Europa, i l'assistència universal, els drets universals, pocs països, jo diria, arreu del món la tenen. Tenim una assistència cent per cent gratuïta, altres països primer han d'abonar i després els ho retornen. Els nostres pensionistes tenen dret gratuït a la medicació, i llavors, doncs, jo crec que ho valorem prou.

Desenganyem-nos, per molta tècnica que existeixi, per moltes proves, doncs, hem de valorar el que tenim, i això no s'ensenya, això jo crec que no es té present. I la necessitat d'una confiança entre la persona que està malalta i el personal sanitari és vital. Li posem la nostra vida a les seves mans; per tant, no podem fer històries clíniques ni atendre els malalts amb una persona de seguretat al costat. Però jo crec que a part de millorar tot el que ha dit –ho dic perquè avui està a tots els diaris a primera pàgina–, doncs, és necessari remarcar això.

És veritat que hi han llistes d'espera, però haurien de saber dir, també, doncs, que hi ha llistes d'espera de malalties que ens poden causar la mort perquè són greus, i s'han d'atendre d'immediat. I en aquesta s'hi està treballant i cada dia més s'estan escurçant els temps d'espera; i, en canvi, hi han altres llistes d'espera que d'elles depèn el confort, que també hi estem treballant, però que no és el mateix. I hem d'insistir, doncs, en la carta de drets i deures, però crec que tots els grups polítics i totes les administracions haurien de fer un esforç a valorar el que tenim per no acabar perdent-ho.

Gràcies.

**La presidenta**

Gràcies, senyora diputada. Tot seguit té la paraula, pel Grup Parlamentari d'Esquerra Republicana de Catalunya, el senyor Uriel Bertran. Quan vostè vulgui.

**El Sr. Bertran Arrué**

Molt bé. Moltes gràcies, senyora presidenta, i moltes gràcies, senyor Rafael Ribó, síndic de greuges, i tot l'equip que l'acompanyen per tal d'explicar-nos i transmetre'ns l'informe anual.

Una vegada més l'informe és extens, és profund, i penso que tots coincidim –els grups parlamentaris– que això serveix per prestigiar la institució. I prestigiar la institució té una doble vessant: per una banda, fer més fàcil l'accés de la ciutadania, i fer més..., d'alguna manera, incentivar aquest accés de la ciutadania a la institució, a presentar les queixes que siguin necessàries. Però, d'alguna manera, també genera una prevenció en la mateixa Administració a l'hora d'establir els mecanismes i donar resposta precisament a la ciutadania, de tal forma que no sigui necessària la presentació d'aquestes queixes.

En la mesura que hi hagi un síndic de greuges present en el si de la societat catalana i que, realment, es visualitzi com un organisme competent en el si de la societat catalana, això crea, evidentment, aquest increment de l'eficiència per part de la mateixa Administració i la proximitat a la ciutadania. I, d'això, el Parlament de Catalunya no pot fer altra cosa que felicitar-se'n en la mesura que una de les nostres funcions, precisament, és impulsar l'acció de l'Administració amb relació als interessos del ciutadà.

Bé, veiem com hi ha un increment moderat de les queixes respecte a l'any 2006. Això en principi hauria de ser una bona notícia, en la mesura que indicaria que es fan millor les coses o que es van fent millor les coses per part de l'Administració –dic un increment moderat respecte a altres increments més substancials que hi havia hagut altres anys. En tot cas, també podria interpretar-se en el sentit que hem d'incentivar potser la proximitat a la ciutadania. Ens agradaria també que ens aclarís una mica quina interpretació podem donar a aquestes dades, perquè el que hauria de ser una bona notícia, doncs, s'ha de refermar, i el que ens indica és que l'acció que s'ha fet en aquests últims anys està servint, pas a pas, perquè les administracions s'acostin al ciutadà.

En tot cas, em sembla que és especialment greu el fet que encara hi hagi massa silenci administratiu. Aquest és un aspecte molt important, perquè, moltes vegades, la tranquil·litat de la ciutadania respecte a l'Administració o, fins i tot, la certesa que els impostos i els recursos que la ciutadania destina a l'Administració, amb una resposta justificada sobre per què es fan o per què es deixen de fer determinades actuacions, seria suficient per tranquil·litzar aquest ciutadà.

Moltes vegades penso que el ciutadà no busca tant que se li resolgui tot, perquè ja sap que l'Administració no ho pot resoldre tot, però sí que es doni resposta a tot el que al ciutadà li preocupa. I crec que aquí s'hauria de seguir incidint en aquest proper any i en els anys que vindran per tal d'aconseguir que hi hagi aquesta cultura de la resposta, que superi aquesta cultura del silenci que vostè remarcava.

També és important el fet que s'hagi establert la carta de serveis del síndic de greuges. Això és una aspiració que, per exemple, en l'àmbit de la salut, el diputat que li parla en diferents ocasions ha expressat: el fet que el ciutadà conegui quins drets té, no només els drets que puguin derivar-se de les lleis oportunes, sinó en l'àmbit comarcal, en l'àmbit local, en l'àmbit de vegueria, en l'àmbit nacional, i a la carta de serveis territorialitzada

no s'ha desenvolupat; i no només hauria de ser en l'àmbit de la salut, que és un àmbit que conec, sinó en totes les altres administracions.

A vegades hi ha enunciats genèrics, però que no sabem exactament com es concreta en el nostre municipi. Jo quin dret tinc, dins del meu municipi, en àmbits com la salut, en àmbits com l'educació; quins drets tinc en l'àmbit comarcal, en l'àmbit de vegueria, etcètera. I, per tant, donar exemple en aquest sentit ens sembla molt oportú.

S'ha parlat també dels drets lingüístics. Malauradament encara hi ha moltes queixes sobre els impediments a l'ús normal de la llengua catalana en diferents àmbits de l'Administració, bàsicament de l'Administració espanyola. L'àmbit de la justícia ja és recurrent; ja és recurrent que en l'àmbit de la justícia no es pugui utilitzar amb normalitat la llengua catalana. I no només això, hem de reconèixer que molts ciutadans catalans s'autocensuren en l'àmbit de la justícia. Quan van a declarar en un judici, quan van a declarar davant d'un fiscal no s'atreveixen, encara, a utilitzar la llengua catalana per por que això impliqui un greuge comparatiu a l'hora que s'elaborin les sentències. I això és una realitat social que cada dia ens trobem: el fet que jutges, fiscals, advocats utilitzin regularment la llengua catalana i, fins i tot, es facin cares de mal confiança quan algú es comença a expressar en llengua catalana genera aquesta autocensura.

Per tant, no n'hi ha prou, només, a atendre les queixes que sobre aquest àmbit es puguin efectuar, sinó que, a més a més, s'hauria de fer una tasca clara perquè la ciutadania utilitzi els seus drets lingüístics en l'àmbit de la justícia, i aquesta autocensura s'eviti, perquè és l'única manera que finalment la justícia no tingui altre remei que acceptar amb naturalitat l'ús de la llengua catalana.

I la qüestió del Defensor del Pueblo. Doncs, bé, m'imagino que com que es diu Defensor del Pueblo, doncs, fa el que fa; si fos el defensor del poble, a més a més del «del pueblo», doncs, tindria una altra actitud, perquè la veritat és que no incloure la llengua catalana a la seva web... Bé, aquest senyor qui es pensa que el paga? El paguem, en part, oi?, també els ciutadans de Catalunya.

De tota manera no ens ha d'estranyar, perquè és el mateix personatge o la mateixa institució, si volen, que ha posat un recurs d'inconstitucionalitat a l'Estatut que va aprovar el poble de Catalunya, en referèndum el 18 de juny del 2006. Per tant, doncs, ja veiem que es referma en la seva estricta accepció de Defensor del Pueblo, i no es referma en el que hauria de ser també, en tot cas, el Defensor del Poble, en la mesura que el poble encara estigui dins del *pueblo*.

I en l'àmbit de la salut. És un lent avenç el que es produeix cada any en l'àmbit de la salut; és evident que l'increment de població dificulta que tots els serveis assistencials vagin avançant en la mateixa mesura. Fem una lluita important cada any per combatre –i permetin-me l'expressió– les llistes d'espera, que és un dels principals problemes que en aquest moment té la societat catalana.

El que passa que aquest increment poblacional que cada any tenim al nostre país dificulta, precisament, que les llistes d'espera es puguin reduir de forma clara, perquè no n'hi ha prou amb l'increment assistencial, sinó que, a més a més, aquest increment assistencial ha de ser superior a l'increment de la població que arriba al nostre país, per tal que, efectivament, es redueixin les llistes d'espera. Però, en tot cas, s'està fent un esforç en aquest àmbit.

Han parlat també de la necessitat que s'elaborin cartes de serveis en l'àmbit comarcal, en l'àmbit de vegueria, en l'àmbit nacional; nosaltres compartim clarament aquesta necessitat.

S'ha comentat també la qüestió de l'accessibilitat a les històries clíniques. Em sembla que això és evident que haurà d'anar cap aquí, el dret a la informació. I, en tot cas, el que sí que volem marcar un punt d'atenció: quan es parla de la història clínica única i compartida per part de tot el sistema, val la pena remarcar que actualment això no és possible per la diversitat de proveïdors, però sobretot per la diversitat de programaris. És a dir, cada proveïdor del sistema de salut utilitza uns programaris diferents, que fan incompatible el fet que es puguin unificar les històries clíniques, de tal manera que un pacient quan vagi a un centre o altre de salut, gestionat per diferents proveïdors..., pugui anar circulant la seva història clínica.

Això implica també un malgastament de recursos, perquè moltes vegades s'han de repetir proves diagnòstiques perquè no es poden utilitzar i no es poden compartir aquestes històries clíniques. Per tant, en aquest aspecte penso que ens hi hauríem de posar forts, a aconseguir que hi hagi programaris únics, malgrat la diversitat de proveïdors, cosa que no solucionarem. És a dir, la diversitat de proveïdors respon a la realitat del que ha estat la sanitat catalana i la conformació del sistema de salut català, però la diversitat de programaris sí que és un aspecte que s'hauria de resoldre.

I, evidentment, quan parlem de salut, sempre plana, al damunt de les dificultats que té el sistema, la manca de finançament. En la mesura que la salut i el sistema català de la salut utilitza o s'emporta un 30 per cent aproximadament del pressupost de la Generalitat, quan el pressupost de la Generalitat està constret per uns dèficits en el model de finançament, immediatament el que es constreny simultàniament és el pressupost destinat a l'àmbit de la salut.

En tot cas, sabem que el nou model de finançament, la negociació del nou model de finançament, supera en escriu les competències del síndic de greuges, però sí que val la pena remarcar-ho, almenys perquè la ciutadania conegui que molts dels aspectes que, a vegades, ens impliquen la no-resolució de qüestions en l'àmbit de la salut, vénen derivats d'aquest dèficit en el model de finançament.

Gràcies.

#### **La presidenta**

Gràcies, senyor diputat. Tot seguit té la paraula, pel Grup Parlamentari del Partit Popular de Catalunya, el senyor Santi Rodríguez. Quan vostè vulgui.

#### **El Sr. Rodríguez i Serra**

Gràcies, senyora presidenta. Senyor síndic, en primer lloc, expressar l'agraïment del nostre grup parlamentari per la seva presència en aquesta sessió i la presentació d'aquest informe anual, igual que fer extensiu aquest agraïment a tots els seus col·laboradors, tant els que estan aquí com els que han fet possible, al llarg de l'any, que al final d'aquest exercici es presentés aquest informe.

Per nosaltres, el paper de la institució és doble. Moltes vegades veiem la institució del Síndic de Greuges com el garant dels drets dels ciutadans i, per tant, aquella institució que, d'alguna manera, permet que els ciutadans puguin superar, a vegades, aquella sensació d'inferioritat en què es troba davant de l'Administració. I, efectivament, aquest és un dels papers que té la seva institució, que té la institució de la Sindicatura de Greuges. Però nosaltres entenem que hi ha un altre paper, que és perfectament compatible amb aquest, i que crec que un dels moments fonamentals és precisament la presentació de l'informe en el qual es pot donar compliment a aquest paper, i és que l'Administració s'assabenti de quines són les percepcions que els ciutadans tenen respecte dels serveis que els estan prestant.

I, per tant, una, l'Administració, dos, també a nivell parlamentari. I, per tant, també puguem reaccionar, en el sentit de dir: què cal fer per intentar millorar el servei que des de l'Administració...? O intentar millorar les lleis que des del Parlament de Catalunya estem fent i que afecten els ciutadans.

Per tant, si de la lectura d'aquest informe... Se'n poden fer dos tipus de lectura, de l'informe, no? Un justificatiu, en línia amb algunes de les intervencions que hem sentit fins ara; és a dir, intentar justificar el motiu pel qual es presenten determinades queixes i existeixen determinades queixes. O un altre rectificatiu; és a dir, si hi han queixes respecte d'una determina qüestió, segurament val la pena que ens replantegem aquestes qüestions, que ens replantegem com ho estem fent, per tal d'intentar donar un millor servei als ciutadans. Per tant, nosaltres som més partidaris d'aquesta segona lectura, sense perjudici que hi hagi aquesta primera, d'intentar justificar aquelles queixes o aquelles consultes que es puguin formular.

A la vista de l'informe, sobretot de la primera part, en què es fa un repàs global de cadascuna de les temàtiques, hom pot arribar a la conclusió que hi han determinats temes que, evidentment, són reiteratius, d'any rere any, que són els clàssics de l'Informe del Síndic de Greuges, i que no perquè siguin els clàssics mereixen menys atenció. Al contrari, precisament des del nostre punt de vista, entenem que per ser clàssics són els que haurien de tenir major atenció per part de l'Administració, per part, fins i tot, del Parlament en l'activitat legislativa, perquè significa que hi han deficiències en el funcionament de l'Administració que no es corregeixen i que, per tant, es reproduïxen any rere any causant perjudicis als ciutadans. I, per tant, entenem que aquests clàssics segurament són aquells més importants pel que fa a la seva reiteració.

Respecte de les dades concretes de l'informe, veiem ja un creixement sostingut del nombre d'actuacions del síndic, però bàsicament aquest creixement, la part més important d'aquest creixement es dona en l'apartat de consultes, més que no pas en el de queixes.

Sí que hi ha una qüestió que vostè s'hi ha referit i s'hi refereix a l'informe, i que ens agradaria, allò, una miqueta més d'informació. No sé si podrà ser avui –si no pot ser avui, en un altre moment–, però sí aquest increment del mitjà de comunicació dels ciutadans cap al síndic a través del correu electrònic. És a dir, quan un ciutadà insta l'actuació del Síndic de Greuges, ho pot fer exclusivament de forma virtual o en un determinat moment ho ha de fer de forma presencial per donar validesa a allò que s'expressa com a correu electrònic?

Hi ha un altre element també que voldria valorar molt positivament i que és el fet que s'hagi incorporat, aquest any, aquesta espècie d'autoavaluació respecte dels procediments i respecte dels temps de resposta del síndic envers les actuacions dels ciutadans. Crec que és un element molt interessant i molt important, i en aquest sentit, i sense voluntat que l'anècdota pugui constituir la norma, sí que he de fer referència a un cas, un cas que em va tocar, doncs, a mi personalment, i que en el seu moment vaig tractar amb la seva adjunta, la senyora Díez, respecte d'un ciutadà que havia presentat una queixa a la sindicatura a l'octubre del 2006; no se li va notificar que s'havia rebut aquesta queixa fins al març del 2007, és a dir, fins a cinc mesos després no se li demana al Departament d'Economia i Finances informació amb relació a aquesta queixa; no se l'adverteix o no se li explica, al ciutadà, que s'ha fet aquesta gestió. Passen set mesos més, fins a l'octubre del 2007. Per tant, passen dotze mesos des que el ciutadà s'adreça al síndic, sense que el ciutadà tingui resposta i, per tant, sense que conegui quin és l'estat de la seva qüestió.

He de dir que en el moment en què vaig demanar informació sobre aquest cas, hi va haver una reacció magnífica i ràpida i adequada, és a dir, que es va informar al ciutadà de quin era l'estat de la seva sol·licitud, es va tornar a requerir al Departament d'Economia i Finances la informació que se li havia requerit, perquè fins a aquell moment no s'havia tornat a fer. I, de totes maneres, ens preocupa que es puguin donar casos com aquests. Jo no sé si en tenen detectades algunes altres circumstàncies que facin que hi hagi, a vegades, un alentiment de la tramitació dels processos, perquè aleshores sí que ens preocuparia, no? Jo vull pensar que aquesta és l'anècdota i que, per tant, doncs, és un cas extraordinari i, per tant, no és el cas normal, perquè, si no, ens trobaríem en una situació en què aquella manca de resposta que estem criticant a l'Administració, doncs, d'alguna manera, també es pot arribar a contagiar a la institució del Síndic de Greuges; i això ens preocuparia i no ens agradaria.

Respecte també de les consideracions generals. Jo li volia demanar dues aportacions, dues valoracions breus. En primer lloc, la d'aquest Consell Assessor Jove que han constituït i que s'hi fa referència, però no hem vist que hi hagués una valoració respecte de si es considera positiu el funcionament d'aquest consell assessor,

per donar aquesta visió jove de determinats aspectes que es tracten a la sindicatura. I l'altra és aquesta proposta interessant que va fer el síndic per tal que, en el marc del protocol de la Convenció contra la Tortura, els *ombudsmen* assumissin les funcions de mecanismes nacionals de prevenció. I aquest és un anunci, o aquest és un oferiment que el síndic va fer al febrer del 2007. I, per tant, ens agradaria saber quina receptivitat hi ha hagut respecte d'aquesta proposta i si això serà possible o no.

Valorar positivament els convenis que s'han pogut signar amb les empreses prestadores de serveis d'interès general, com pot ser el conveni signat, doncs, amb Telefònica o les negociacions que estan tirant endavant amb altres empreses de subministrament, com poden ser d'aigua, com poden ser d'energia.

Pel que fa a l'Administració pública. Ja he citat la manca de resposta de l'Administració, i estem en el capítol dels clàssics, eh? Un altre dels clàssics és el dels empadronaments, i ens sembla, més que interessant, important la contundència de l'expressió que s'utilitza, en el sentit que els ciutadans tenen la possibilitat –i encara ho faria una miqueta més gruixut– d'instar els ajuntaments perquè adoptin mesures de control sobre les persones que habiten en un domicili, no? Però per molts aspectes; no estem pensant només en el cas d'empadronaments d'immigrants, sinó que estem pensant també en el clàssic –que també apareix i apareixerà en l'apartat d'Educació– de les falsificacions d'empadronaments per aconseguir places escolars en una determinada escola, en comptes d'una altra. I veure que això es reproduïx any rere any sense que hi hagi una actuació eficaç de l'Administració per tal d'intentar-ho evitar.

Ens sembla interessant també, i a més a més segurament màxim exponent de l'actuació que ha de ser del síndic, el cas aquest de la percepció mínima de Ferrocarrils de la Generalitat; és a dir, aquesta aplicació no està aclarida, perquè és un expedient que encara no està tancat en l'informe, aquest cobrament d'una quantitat que, doncs, sembla que no apareix a l'acte administratiu pel qual s'imposa que sigui aquesta quantitat o pel qual s'imposen les actualitzacions anuals d'aquesta quantitat que percep Ferrocarrils de la Generalitat en cas d'enxampar un viatger sense el corresponent títol de transport.

Abreujo. Reiterar el tema de la funció pública i la discrepància entre les mesures de conciliació de vida laboral i familiar pel que fa als treballadors de l'Administració de la Generalitat i pel que fa als treballadors de l'Administració de l'Estat, que, en aquest cas, doncs, poden gaudir de la reducció de jornada laboral per a infants fins a dotze anys, mentre que a Catalunya només és fins a sis anys. I, per tant, aquí cal actuar i hem d'actuar, no ho podem simplement justificar.

Respecte a cultura i llengua, molt breument, doncs, apuntar que efectivament hi han queixes de catalanoparlants, però també n'hi han de castellanoparlants. I, efectivament, el cas de la justícia, doncs, segurament és un cas recurrent quant a manca de respecte de drets de catalanoparlants, però tampoc no podem passar per alt altres administracions, alguns ajuntaments o el mateix Departament d'Educació, que en l'informe es posa

en evidència que han incomplert drets envers els castellanoparlants.

Pel que fa a la salut –i accelerant–, els clàssics: una vegada més llistes d'espera, dret a la informació. No ens serveixen les justificacions dels historials clínics compartits, el que ens serveixen són les actuacions per intentar arribar a una solució i a l'optimització dels recursos. El tema de la salut mental. Doncs, efectivament, hi ha una manca de resposta de l'administració sanitària a les necessitats expressades també reiteradament pels ciutadans.

I un aspecte concret, que també ens agradaria preguntar-li, és respecte de les queixes sobre les avaluacions de l'Institut d'Avaluacions Mèdiques, si aquestes queixes –que algunes fan referència a manca de formació dels professionals, altres fan referència a una manca de valoració dels informes clínics aportats– s'estan concentrant respecte d'unes malalties específiques, i si és així, quines? Perquè tenim la sospita que, efectivament, això es pugui donar en uns casos molt determinats d'unes malalties molt determinades i que, doncs, tenen un conjunt de circumstàncies que faria que s'haguessin de prendre unes mesures concretes respecte a això per intentar-ho millorar.

Res més. Gràcies, senyora presidenta, per la seva generositat.

#### **La presidenta**

A vostè, senyor diputat. Tot seguit té la paraula, pel Grup Parlamentari d'Iniciativa per Catalunya Verds - Esquerra Unida i Alternativa, el senyor Milà. Quan vostè vulgui.

#### **El Sr. Milà i Solsona**

Gràcies, senyora presidenta. Senyor síndic, a part de reiterar-li l'agraïment per la seva tasca, diria que en aquests moments parlar del rigor i de la concreció dels seus informes ja no és una excepció; el que seria excepció fóra el contrari.

La nostra intervenció, del nostre grup, serà compartida amb la diputada Mercè Civit, a la qual reservarem els tres últims minuts, si la senyora presidenta em permet controlar-ho.

Jo li faré, senyor síndic, deu preguntes o suggeriments. La primera... He intentat sistematitzar-ho, en ares que ja sé que tinc fama d'estendre'm excessivament; intentaré ajustar-me perquè la senyora presidenta no s'enfadi amb mi. Bé, primer, vostè exposa, efectivament, que l'Estatut disposa l'obligació del síndic i el Defensor del Poble que col·laborin en l'exercici de les seves funcions. Aquest és un tema... L'any passat es va suscitar perquè tot just s'acabava d'aprovar l'Estatut. Ens parla, al final del 2007, que està pendent la signatura d'un conveni de col·laboració amb el Defensor del Poble, encara no consensuat. Com està, aquesta relació? Està en previsió que hi pugui haver aquest protocol de col·laboració?

Segon aspecte. Amb relació a la manca de col·laboració de les sotsdelegacions del Govern a Catalunya en matèries específicament d'immigració. Encara que sem-

bla entreveure's, això és una conseqüència de la nova distribució de competències entre síndic i Defensor del Pueblo? O bé és una actitud que no té fonament o és una resistència improcedent per part de la delegació del Govern? I, en tot cas, si té un fonament legal o un fonament procedimental, no obstant això, el síndic controla que aquestes queixes en l'àmbit de la immigració arribin i es vehiculin al Defensor del Pueblo?

Tercera, la valoració general de les actuacions de les administracions públiques. L'informe del síndic ens té acostumats que ho avalua amb relació, doncs, als terminis de resposta, a propostes acceptades, propostes no acceptades, etcètera. Jo li voldria plantejar una pregunta, o com a mínim una reflexió, que no sé si podrà fer avui, però que mereixeria un article seu: la seva percepció general sobre la qualitat del servei del conjunt de les administracions públiques catalanes, minora?, progressa adequadament?, o està estancada? Va endavant o va endarrere? No, ho repeteixo, respecte a la formalitat del procediment de resposta, sinó respecte a la percepció que es té de si s'incrementa en eficiència, en eficàcia, en atenció als ciutadans, malgrat... Evidentment es poden deduir algunes qüestions de la seva intervenció, però voldríem aquella visió global, aquella perspectiva: anem endavant, anem endarrere, progressem?

Quarta, ens congratulem..., i s'ha parlat aquí també de la iniciativa a què fa referència en l'àmbit de la infància en la posada en marxa del Consell Assessor Jove. Ens agradaria conèixer amb més detall la valoració del funcionament i la valoració dels resultats, i fins i tot potser suggeriríem que ens pogués fer un informe en algun moment, un informe complementari d'algun altre o específic, d'aquests que periòdicament presenta sobre aquestes experiències en el camp de la infància i dels joves, no? Quines problemàtiques tenen, com les viuen i com aquest procés de participació hi ajuda.

Cinquè. El protocol facultatiu de la Convenció contra la Tortura i altres tractes o penes cruels, inhumanes o degradants, i l'informe que, efectivament, vostè ens va adreçar ara fa poc més d'un any. Jo li vull dir, almenys per part del nostre grup, que nosaltres hem treballat molt aquest tema. Sap vostè que també existeix una comissió, diríem, no governamental, formada bàsicament al voltant del Col·legi d'Advocats i altres entitats sobre aquest tema, que han expressat també un posicionament i unes propostes. Vull que sàpiga que nosaltres ens estem movent a nivell dels diferents departaments del Govern perquè aquest tema pugui tenir una concreció. Tenim la dificultat que formalment Espanya encara no està en l'obligació de desplegar-ho, està ratificat pel Congrés dels Diputats i per les Corts Generals, però no..., hi ha el marge d'aplicació a l'Estat, es reserva a desenvolupar-ho. El nostre desig seria que Catalunya fos pionera en aquest aspecte, atès que som l'única comunitat que tenim competències en tots els àmbits on es pot produir una privació de llibertat, perquè incloem també el règim penitenciari i el de salut.

I, en tot cas, sí que li volem manifestar que, respecte al seu informe, tenim alguns suggeriments a fer, alguns aspectes a matisar, que estarien a cavall entre la seva proposta i la de la comissió catalana, que ens agradaria

comentar més extensament, un cop coneguem definitivament quin és el capteniment del Govern de la Generalitat, perquè estem molt amatents al tema.

Sisè. Respecte al tema de l'Administració pública i en general. Li voldríem destacar –perquè malgrat després, més endavant, en la propera sessió parlarem de medi ambient...– la importància que té i el profit que s'hauria de treure, i crec que la seva institució pot ajudar a divulgar, amb relació al que representa l'aplicació a Espanya de la nova Llei reguladora de l'accés a la informació, a la participació pública i a l'accés a la justícia en matèria de medi ambient, que abasta molts aspectes, també, per exemple, en matèries d'ordenació urbanística, territorial, etcètera. Creiem que aquest és un instrument important, que és encara poc conegut i que la seva institució hi pot jugar un gran paper, perquè els ciutadans la coneguin; és l'aplicació de la directiva europea sobre el Conveni d'Aarhus, de participació i informació en matèria mediambiental.

Pel que fa al tema de les subvencions. Volem manifestar-li el nostre reconeixement, perquè per fi algú s'ha atrevit a posar-se directament en això, en aquest especial conglomerat i tan sensible políticament, que és la Feria de Abril, altrament dita també Fira d'Abril –almenys en el seu informe es diu Fira d'Abril, que és bo. Hi han detectats molts casos de subvencions directes d'aquesta quantia, a Catalunya? Esdeveniment sense cap mena de concurrència. I d'aportacions dineràries i de serveis tan grans com les que es fan aquí? A part de les finals o semifinals de la Champions, que avui hem conegut també pels mitjans que també comporten una gran aportació dinerària de serveis públics. S'han qualificat, s'han quantificat ja, definitivament, aquestes aportacions no dineràries a què vostè fa referència, que encara no s'han explicat per part de l'Ajuntament de Barcelona i de la Generalitat? I quina de les tres administracions implicades està sent més transparent en el tema? Encara que aparentment vostè ho insinua. Però creiem que aquest és un tema molt sensible, que la millor ajuda que podem fer a aquest esdeveniment és, d'una vegada per totes, posar en clar els seus números i que tota la ciutadania sàpiga que no hi han camps obscurs en matèria d'actuacions culturals, recreatives o de lleure, sigui quin sigui el nom o les entitats que l'organitzen.

Vuitè. Volem felicitar-lo per l'exhaustiu treball de recerca que ha fet al voltant del requisit del veïnatge civil català en matèria dels registres municipals de parelles de fet. És cert que el nou marc legislatiu del matrimoni en el Codi civil i el nou Avantprojecte de llei del llibre segon del Codi civil a Catalunya sobre persona i família deixaran segurament sense efecte moltes de les problemàtiques observades. No obstant això, sí que li voldríem insistir que, atès que no deixa de ser un element probatori i, a vegades, de simple reafirmació social o de reconeixement social de l'existència d'aquesta relació en l'àmbit municipal..., el fet que s'insistís als ajuntaments que, definitivament, suprimeixin aquest requisit del veïnatge civil, atès aquest caràcter voluntari d'aquest registre.

Sobre la responsabilitat patrimonial, que és un dels temes més apassionants, diríem, en aquest moment de la

relació dels ciutadans amb l'Administració. Voldríem cridar l'atenció del síndic sobre dos aspectes: sobre un que potser no ha percebut, però de què tenim coneixement, que és el protagonisme que adquireixen les companyies asseguradores de responsabilitat patrimonial de les administracions implicades en la tramitació del procediment, estimació o no de la reclamació. Les companyies, de fet, condicionen la capacitat d'instruir i resoldre de les administracions, i s'està produint una situació nova, que és un veritable desapoderament *de facto* de l'Administració davant de les companyies asseguradores de risc, que estaria potser en l'explicació de molts dels problemes que detecta la sindicatura en la capacitat de resposta. Perquè això s'acaba convertint en un mixt entre un procediment aparentment administratiu, regulat per la normativa corresponent de responsabilitat patrimonial..., però en el fons, i si mira darrere les bambolines hi ha un agent d'assegurances que diu: «Accepto el risc o no accepto el risc; accepto l'accident o no accepto la responsabilitat.» I això determina, a vegades amb caràcter previ, el capteniment que després tindrà l'Administració. Aquest és un tema que s'hauria de regular o, com a mínim, que s'haurien de donar unes certes orientacions i que la seva ajuda amb la investigació d'aquests temes podria servir.

I, la segona, una valoració més moral sobre l'extensió exagerada de les reclamacions. Caldria demanar una anàlisi qualitativa de les queixes, de les reclamacions, dels seus motius, de les resolucions judicials que es produeixen i dels criteris per estimar-les acceptables. Estem davant d'un tema molt conegut en altres cultures, especialment l'anglosaxona, que és la combinació entre el risc assumible i la diligència i vigilància mínima exigible als ciutadans, la vida ciutadana. És a dir, és el principi de responsabilitat universal de les administracions públiques enfront de qualsevol cosa que li passi al ciutadà i el seu corollari en la inexigència al ciutadà de la més mínima cura o responsabilitat en el seu desenvolupament en la vida urbana i, per tant, la inevitable existència d'un risc assumit i assumible. Aquest tema suggeriríem també que valdria la pena de veure on són els elements de ponderació, perquè si no, ens pot portar a una degradació d'aquesta figura.

Per últim, sobre la participació ciutadana. Hem trobat a faltar, cosa que alguna vegada vostè hi havia insistit més, la necessària diferenciació entre les administracions en raó de la seva dimensió i dels recursos personals i administratius i materials que tenen per fer efectiu aquest dret. No és el mateix que l'Ajuntament de Barcelona, la Generalitat no faciliti la participació ciutadana, la informació als seus ciutadans, que un municipi amb un alcalde i una secretària quatre hores a la setmana. El nivell d'exigència no pot ser el mateix; caldria diferenciar molt què és allò que sigui mala fe d'allò que sigui manca de mitjans, i quin paper podrien jugar en les administracions de segon nivell per ajudar a fer efectiu aquest dret de participació i d'informació.

Gràcies, i passo la paraula a la mercè Civit.

#### La presidenta

Gràcies, senyor diputat. Senyora Civit, té la paraula.



### La Sra. Civit Illa

Gràcies, senyora presidenta. En primer lloc, agrair i felicitar l'informe del síndic i de tot el seu equip per la gran vàlua d'aquest informe. I jo faria referència a dos aspectes; en primer lloc, al tema dels drets lingüístics. I, en aquest sentit, doncs, reiterar el que ja ha dit algun grup parlamentari, que és l'encara insuficient dret del català en el que seria l'Administració de justícia. Tots els altres que vostè exposa també són fets importants, però que, en tot cas, pensem que el més..., per la repetició i el gruix, és que s'haurien de fer polítiques per realment garantir que totes les persones tinguin el dret d'expressar-se tant oralment com de forma escrita en l'àmbit de l'Administració de justícia.

Posteriorment, pel que fa referència al tema de la salut. Penso que val la pena, que és un àmbit on hi han moltes demandes. I una pregunta o una consideració. El 91,08 han estat acceptades, està clar, però el creixement de les demandes pot ser també..., perquè, a veure, la figura del síndic cada vegada és més coneguda, té més prestigi, dóna solucions als problemes i que, per tant, el que fins ara no s'havia utilitzat ara segurament s'està utilitzant més. I per això també creixi el nombre d'intervencions i el nombre de gent que s'adreça al síndic i, sobretot, en l'àmbit sanitari –en l'àmbit sanitari i en tots, però potser encara més en l'àmbit sanitari. I tenint en compte aquest creixement i que en l'àmbit del Departament de Salut ha de donar resposta a totes, però que potser seria interessant fer una prioritització de les demandes, uns criteris de dir: «Aquestes són més importants, s'han de solucionar abans, i aquestes es poden anar solucionant amb una miqueta més de temps.»

Bé, també faria referència a tres grans temes que pensem que són els importants. En primer lloc, el fet d'una única història per part del pacient; això..., i que aquí ho relacionaria amb el decret que ja està preparant el departament sobre la història clínica compartida. Això és important, que ara tant primària com tots els serveis sanitaris puguin estar en un mateix historial i així donar més efectivitat; és complex, però segurament portaria beneficis. I el fet també del que ja està treballant el departament, que és que tots els usuaris puguin tindre el seu historial via internet, és a dir, que puguin accedir al seu historial.

En tot cas, aquí..., vostè ho deia, per als hospitals, que encara la xarxa no arriba a tot arreu, que hi han hospitals que tenen dificultats, però possiblement també hi ha un sector de la població que encara no té accés a internet, i que, per tant, quines serien les mesures a tindre en compte, perquè tothom pugui tindre dret a la seva història i que no tenen encara accés a internet. De totes formes, nosaltres pensem que el departament, doncs, evidentment està fent coses en aquesta iniciativa.

Un altre aspecte, que seria el tema de la violència en els professionals del sistema sanitari. Aquí vostè fa tota una sèrie de propostes que nosaltres hi estem d'acord, però també cal dir que el departament, doncs, ha fet formació, ha fet tríptics, ha fet tota una sèrie de mesures de cara al personal. I també destacar, doncs, que en el Pla de riscos laborals, que és el pla pactat entre l'Ad-

ministració i els sindicats, doncs, també ho contempla, i també han establert tota una sèrie de mesures.

Però, en tot cas, jo voldria fer-li una pregunta: si vostè creu que tenen alguna incidència les jornades de treball dels professionals en l'àmbit de les guàrdies –d'això en parlaríem a l'hospital, no en atenció primària–, allò que acaben d'una jornada laboral i fan un torn de vint-i-quatre hores, en els professionals de la salut; si això podria ser que, com vostè diu: «Bé, possiblement alguna contestació» –com a cosa aïllada, eh?– «d'algun professional no adient.» O que realment també es pot tindre més dificultat les hores que tu has treballat per a aquesta formació i les debilitats d'empatia que es puguin tindre, que això pot ajudar o no pot ajudar quant a prevenir i evitar aquestes situacions que, com vostè diu, no són permeses. Una cosa és explicar quines són les causes i l'altra cosa és si es poden permetre o no. I que, de totes formes, reitero que el departament ja té un important pla d'actuació.

Finalment, en el tema de la salut mental... No sé si em queda temps o no. *(Pausa.)* Doncs, en el tema de la salut mental, com que és un tema que també està en l'àmbit de serveis socials, en la meua intervenció en serveis socials, doncs, intervindria en aquest sentit.

### La presidenta

Gràcies, senyora diputada. Per acabar té la paraula, pel Grup Mixt, el senyor Antonio Robles. Quan vostè vulgui.

### El Sr. Robles Almeida

Gracias, señora presidenta. Gracias, señor *síndic*, y a todo el equipo. Es redundante admitir desde del principio que los diferentes informes que a lo largo del año se han ido produciendo, y este en general, siempre han sido excelentes. Y, por lo tanto, mi grupo les felicita, a todo el equipo y a usted mismo.

Sin embargo, yo voy a centrar la intervención..., muy escueta, pero la voy a centrar a propósito porque considero que hay un agujero negro en este informe y que tiene que ver incluso con el modo o la cosmovisión de cómo vemos las cosas. Lo voy a centrar en el tema de cultura y de lengua.

Todos los grupos aquí presentes han hablado de este tema, y curiosamente la inmensa mayoría solo se ha preocupado por un hijo de la familia, ¿no? Está bien que se preocupen, no voy a ser yo quien no lo haga, y está bien que las quejas que los ciudadanos han hecho respecto al catalán el *síndic* las solucione cuanto antes. Incluso está muy bien que se denuncien incluso posturas del defensor del pueblo que pudieran no ser o estar sujetas a la legalidad o a un mínimo de decencia. Lo que no entiendo es por qué no se hace lo mismo con la otra lengua. Y lo digo sobre todo por la propia persona del *síndic de greuges*; al principio..., lo digo por esto, le voy a preguntar una pregunta muy concreta.

Usted ha pedido que la gente, los ciudadanos, los políticos, etcétera, nos animemos a superar eso que es la cultura del silencio y que toda la gente pueda poner la queja a la administración que sea. Pero, a veces, la cul-

tura del silencio se fabrica; no solo depende de una cultura del silencio que la gente puede tener por dejación histórica, se fabrica. En el caso del Síndic de Greuges, le recuerdo que este año, según este informe, ha habido treinta y cuatro quejas respecto a castellanohablantes, y ciento setenta de catalanohablantes. Curiosamente, quejas que son específicas de aquí. En el Defensor del Pueblo, en España, ha habido más de seiscientas; pero que son específicas de aquí, que, en realidad, no deberíamos ir directamente allí, porque ya que tenemos aquí el Síndic de Greuges, es decir, el Defensor del Pueblo, deberíamos solucionarlas directamente y punto. Pero lo cierto es que se van allí, no se vienen aquí, y solo una minoría lo han hecho aquí.

Incluso hay algunas de estas personas que se han quejado que se quejan de que el trato que tienen no es correcto. No es correcto no porque los maltraten, ni nada por el estilo, sino simple y llanamente porque sus quejas no tienen acogida.

No entiendo por qué en este resumen anual no salen cosas muy concretas. Por ejemplo, usted ha dicho respecto a la justicia y respecto a la lengua catalana..., y es evidente que hay deficiencias en la justicia a este respecto, pero para referirse a ello ha dicho: «En la justicia la lengua oficial...» «La», artículo determinado, no «las lenguas oficiales», en plural, o artículo indeterminado, «una de las lenguas oficiales»; ha dicho «la lengua oficial». Y a mí me consta que aquí hay dos lenguas oficiales, no *la* lengua oficial; porque si fuera *la* lengua oficial yo ahora mismo no podría estar hablando aquí y estaría hablando en catalán.

Por lo tanto... (*Veus de fons.*) Evidentemente que no pasaría nada. Por lo tanto, le pediría a usted, como responsable de toda la institución del Síndic de Greuges, por qué este lenguaje y qué hay detrás de este lenguaje, si realmente usted cree, realmente, que solo hay una lengua oficial en Cataluña. Y, por tanto, a todas aquellas quejas que los ciudadanos pudieran tener en un momento determinado en determinadas administraciones, porque no se les atiende adecuadamente, si realmente se les va a dar curso o no se les va a dar curso.

Pongo ejemplos. Ustedes mismos reconocen aquí en el informe que hay sentencias... No pone las sentencias, pero a través de..., dice: «En l'àmbit de l'ensenyament, hi ha diferents sentències del Tribunal Suprem pendents de cassació. Aquestes estableixen l'obligació de l'Administració educativa d'adoptar les mesures necessàries, perquè en el model oficial de la preinscripció als cursos escolars, en centres sostinguts amb fons públics, es preguntí als pares o als tutors per la llengua habitual dels infants, i es pugui fer efectiu el seu dret a rebre la llengua triada en el primer ensenyament.» Etcétera, ¿no?

Hay tres sentencias del Tribunal Superior de Justicia de Cataluña que amparan ese derecho y, sin embargo, no se está cumpliendo. Hay quejas al Defensor del Pueblo en este sentido; no se está haciendo nada. Entonces, yo le pregunto a usted, como persona de carne y hueso que tiene un cargo concreto en una administración concreta: ¿Usted está de acuerdo con que la Administración no cumpla con estas sentencias del Tribunal Superior de

Justicia de Cataluña y no pongan una casilla para que los padres al principio de curso puedan poner la opción lingüística que quieren para sus hijos respecto a la lengua vehicular con que quieren estudiar? Se lo pregunto a usted, porque se supone que el Defensor del Pueblo tiene una leyenda, que después de que fallan todas las instancias políticas, judiciales, etcétera, cuando falla todo, el ciudadano aún tiene la esperanza de encontrarse con Robin Hood, ¿no?, con el Defensor del Pueblo. Y, bueno, le pregunto en este sentido: si usted no cree en esto, evidentemente yo estaría muy preocupado.

En este sentido, acabaría diciéndole que, en la misma idea, hay muchas por la utilización o la no utilización de uno de los dos idiomas, siempre en una dirección; y, sin embargo, el *síndic* no dice tampoco absolutamente nada sobre el caso. Quisiera que me dijera, en este sentido, si usted realmente —también es una pregunta directa— está de acuerdo con esas sanciones lingüísticas a comercios, etcétera.

Le cuento una anécdota. Hace unos días estuvimos, una delegación de este Parlamento, de agricultura, en Marruecos. En Casablanca yo veía restaurantes que estaban rotulados solo en castellano; me temo que deben estar así desde hace mucho tiempo y, por lo que veo, no les deben multar. En un país extranjero no les multan y aquí, en nuestro propio país, nos multan. Y le pregunto de nuevo: ¿Usted está de acuerdo con que ocurran estas cosas? Más allá de las defensas o no que los ciudadanos exigen para mantener sus derechos a salvo.

Y por último. Usted en este caso ha contado que no ha podido casarse en catalán una pareja. Evidentemente, esto es casi ridículo, que no se puedan casar en catalán, pero es tan ridículo el caso, que creo yo que es mucho más significativo que no sean cosas individuales, porque esto puede ocasionarlo una persona concreta, que lesiona los derechos de otros, pero cuando lo lesiona una institución, como, por ejemplo, el departamento de enseñanza, el Departamento de Sanidad, es la institución entera la que lo conculca; eso ya no es una broma, eso es algo muy serio.

Por tanto... Y le vuelvo a repetir otra pregunta personal: ¿Usted está de acuerdo con que este tipo de cosas pasen?

Gracias, señor *síndic*.

### La presidenta

A usted, señor diputado. Senyor síndic, fem una aturada perquè preparin les preguntes, que són moltes, em sembla.

Ens tornem a trobar a les dotze en punt? Cinc minuts? Ho considera oportú? (*Pausa.*) Perfecte. Doncs, a partir de les dotze ens tornem a trobar aquí.

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

### La presidenta

Senyores i senyors diputats, reprenem la sessió. Senyor síndic, quan vostè vulgui.

### El síndic de greuges

Sí. Intentaré de nou ser breu, però tampoc deixar-me res del que se m'ha plantejat, començant per agrair el treball fet per la comissió sobre aquesta part de l'informe i empalmant amb el que ha dit algú: tant de bo aquest informe, com altres vegades, fos un autèntic instrument de treball del Parlament de Catalunya. En definitiva, és així com està previst a l'ordenament legal i al mandat que té el síndic.

M'he oblidat de dir al principi que juntament amb l'informe va ser dipositada al Parlament també la liquidació del pressupost del Síndic de Greuges del 2007. I també aprofito per dir que aquests dies publiquem les noves normes o reglament de funció pública del síndic.

Sobre com ens expliquem el menor creixement 2007 sobre el 2006, respecte del que hi havia hagut el 2006 sobre el 2005. Bé, en primer lloc, per un major rigor que ve donat pel manual que vàrem confeccionar, per la seva aplicació a la institució i pel procés d'acceptació de les queixes amb una visió molt més estricta, intentant no desdoblant mai temes quan arriben sis-centes cartes diferents sobre la mateixa qüestió, i sobretot no acceptar totes aquelles qüestions que no són pròpies del Síndic de Greuges. I, en aquest sentit, anuncio que continuarem incrementant aquest rigor en un sentit pedagògic, òbviament, explicat i motivat a les persones que ens ho plantegin.

També els diria que vivim una mica el dilema de la qualitat i la quantitat. Jo intento que la institució cada vegada posi més l'accent en la qualitat del tractament dels problemes que no pas en la quantitat. Això en part també respecte al que després els referiré com una certa permissivitat sobre els terminis. No hem de fer tampoc dels terminis una dèria única i nord de tractament de les queixes, perquè de vegades, malgrat el que diu la llei –després m'hi referiré–, hauríem de ser capaços de donar més temps per donar més qualitat a la solució del problema.

També hi ha hagut més redistribució en altres defensors, com és el cas també molt assenyalat en la quantitat de coses que ja hem anat remetent al Defensor del Pueblo a partir d'aquell tancament a la Delegació del Govern a Catalunya. I també hi ha hagut percepció que encara ens falta major coneixement de la institució. Aquí s'ha tret, per exemple, el cas de Salut. Quan anem pels centres de salut, a mi, que sóc –com s'ha dit aquí– de carn i ossos, el cos em demana posar molts instruments de comunicació als centres de salut, però encara anem frenats per no precipitar les coses sense una pedagogia com fem de no admetre cap queixa –fora de raons urgents o humanitàries– que no vingui precedida d'una reclamació davant de l'Administració, fent aquesta pedagogia d'activar la ciutadania.

I, evidentment, el correu electrònic –contesto a una pregunta que s'ha fet des del Partit Popular– val com a queixa, l'admetem com a tal queixa; el que passa és que si després el contestem i no ens arriba cap altra resposta, aleshores arxivem el tema, però poden i arriben, de fet, de forma creixent queixes via correu electrònic. I crec que la via electrònica l'hauríem d'utilitzar cada vegada més; hauríem d'avançar –parlo ara en general, les administracions i també les institucions– cap a la signatura electrònica i també hauríem d'avançar –per què no?– cap al control *online*. És una mica anacrònic ja que el síndic hagi de demanar per escrit determinades informacions si es pugués facilitar al síndic, a través de tots els *passwords* que facin falta i totes les seguretats electròniques que ja existeixen, accés directe a la informació que fa falta per respondre a les queixes pertinents.

Nosaltres tenim errors, seguríssim –i ho diu l'informe, i ho deia l'informe de l'any passat, i l'any que ve ho tindran quantificat–, sobre la carta de serveis. El senyor Santi Rodríguez ha plantejat un cas concret que justament va motivar que per part nostra innovéssim el procediment amb una cosa que no ens semblava important i tenia molta importància: que és que fèiem moltes gestions amb l'Administració i no ho notificàvem a la persona interessada de vegades fins a la resolució; i, clar, quan això era un termini breu, no passava res, però si s'allargassa, evidentment, pot haver-hi neguits legítims per part de la persona interessada que no se li comuniquen totes aquelles gestions que anem fent per ampliar la informació.

A partir d'aquell cas concretament que ha assenyalat el senyor Santi Rodríguez, vàrem prendre la mesura que està en el manual de procediment de notificació de les actuacions també als interessats i d'informació directa via telefònica quan ens ho reclamen a partir del número que reben de l'expedient concret. I agrairia a totes les diputades i diputats que, com va fer el senyor Santi Rodríguez, quan mai coneguim un altre cas com aquest, si us plau, ens el posin en coneixement, i ho activarem d'immediat, tot al revés de la possible conclusió que ell en treia, no?

Nosaltres treballem amb els següents terminis: dos dies per a acusament de rebut –i es compleix–; quinze dies per estudiar el tema i demanda a l'Administració, si cal, de la informació pertinent. No sempre ho complim i ens hem compromès a partir d'ara a complir-ho.

La llei diu –l'actual– quinze dies perquè l'Administració respongui; manifest incompliment. Permissivitat? Sí, i connecta una mica amb una pregunta del senyor Milà: discriminem a favor de les administracions menys capacitades, amb menys dotacions. En general, comencem a bellugar les coses a partir del mes, el doble del termini que diu la llei. Però amb algunes administracions, per les raons que vostè mateix ha dit, fem un escalat i fem fins i tot una atenció molt més selectiva, convidant-les a actuar també amb els òrgans supralocals; per exemple, tots els temes de contaminació acústica i mesuraments, que els hem facilitat en l'informe que vostès varen discutir, les vies encara molt més ràpides, de comptar amb ajuts des dels ens supralocals per evitar les dificultats d'institucions petites. És clar, dos, quinze

i trenta queden molt lluny del que els assenyalem a l'informe. Si sumessin els nostres, ens acostaríem al que ja diu l'informe; encara ho hem de reduir una mica, però compliríem. Però, evidentment que els quinze ara són cent seixanta –em refereixo a les administracions.

I, pel que fa a les no-collaboracions, dir-los que enguany hi ha hagut –sembla allò dels Oscars cada any «And the winner...»– un ajuntament destacadíssim, i surt a l'informe; però també tenen a l'informe el llistat dels altres que no han col·laborat en absolut o no han col·laborat parcialment. Saben que no col·laborar nosaltres ho dediquem als casos que no ens donen cap informació sobre un tema. I ens sembla que és un cas greu. Coneixem el que en diem «carinyosament» entre els defensors «la bomba atòmica», que és anar al fiscal, que s'ha autoritzat només una vegada en la història de la democràcia de l'Estat espanyol des de la dictadura, a l'Ararteko, una vegada a un alcalde del País Basc. Però, evidentment, la reservariem en casos superextremes. Sí que els torno a convidar que, quan mai es legisli –i espero que aviat– sobre la nova llei del síndic, en aquest apartat ens puguem dotar de més instruments i mantenir el caràcter de la magistratura de la persuasió, que és el que dóna més valor i autoritat a la institució del Síndic de Greuges.

Les respostes, a part dels no-collaboradors –es diu a l'informe–, a vegades són massa allargassades en el temps, massa esquemàtiques i arriben de vegades fins i tot quan s'han produït esdeveniments biològics desagraciats que anul·len ja qualsevol efecte de la resposta.

Entrant en els temes de les administracions públiques. Perdó, encara uns temes generals que vénen de les preguntes que em feia el senyor Salvador Milà. Sobre la col·laboració amb el Defensor del Pueblo. Nosaltres intentem signar un conveni que posi molt l'accent en la col·laboració i en la proximitat. Hi han matèries, independentment del marc legal, quant als procediments, que per delegació poden ser molt més ràpides de solucionar aquí. Com el pakistanès que li falta el permís de treball. I no fer circuits que allargassen de molt aquests procediments.

I al mateix temps hi poden haver matèries globals de l'Estat, com ara n'hi ha una sobre assetjament a la funció pública, que malgrat que nosaltres tinguem la competència per investigar-ho..., amb tota la disponibilitat i voluntat de contribuir amb el Defensor del Pueblo quan es tracta de fer un informe global del panorama de tot l'Estat.

Aquest seria el cor del conveni; que nosaltres, com que així se'ns va demanar, vam deixar aparcada la seva negociació fins passades totes les vicissituds que hi havia a l'entorn de la campanya i de la celebració de les eleccions generals passades.

Nosaltres en temes d'immigració trametem tot el que considerem oportú i necessari cap al Defensor del Pueblo, malgrat que des de l'any 88, des del síndic Rahola, síndic Cañellas, síndic Ribó, fins a aquella circular a què m'he referit, ho fèiem amb tota naturalitat aquí amb una rapidesa i una gran disponibilitat per part de tots els subdelegats del Govern a Catalunya, una gran disponibilitat –ho vull deixar molt subratllat– i una gran

voluntat de col·laboració. Què estic dient? Home, estic dient d'una forma manifestament incorrecta des del punt de vista polític que és un absurd que no ho puguem continuar fent com ho fèiem aleshores. Ens hi estem intentant aproximar de nou, coneixedors, a més, que l'Estatut d'autonomia de Catalunya dóna també competències noves –que estan pendents de transferir– en aquestes matèries al Govern de la Generalitat.

El senyor Milà em feia una pregunta que demanaria potser un informe monogràfic, no? «Detecta vostè un increment de la qualitat?, un endavant, un endarrere?» Permeti'm que faci una resposta absolutament parcial i poc rigorosa però atrevida. Detectem millores constants; per exemple, que s'estigui estudiant l'Administració oberta, que s'arribi algun dia –encara no s'hi ha arribat, eh?– a evitar que les administracions demanin papers a l'administrat, papers que li ha donat la mateixa Administració o que la té la del costat i que electrònicament això és fàcil de solucionar. Però detectem temes encara aturats –després em referiré als clàssics que deia el senyor Rodríguez–, o detectem temes que, atès que s'estan sobre carregant les expectatives –després m'hi referiré, i especialment a la sessió de després en el tema de la dependència i l'autonomia–, és clar, s'han generat tantes expectatives, que de nou creixen els errors en els procediments i el camp abonat per a les queixes.

Encara en aquests temes generals, nosaltres intentem orientar sempre tots els instruments que facilitin la participació documental a les persones, eh?, i, en concret, tant a medi ambient com a urbanisme, des del conveni d'Aahrus fins al que han dit les lleis de no fa pas tants mesos i amb l'expectativa de la reforma de la LIIAA i tot allò que siguin instruments.

Constantment trobaran a les nostres resolucions i suggeriments l'impuls cap a l'ús al màxim de la llei o d'altres protocols o de relacions que puguin emanar d'aquests per a aquest accés a la documentació. I també deu haver vist, senyor Milà, que nosaltres, en alguns casos que hem tingut, hem considerat l'absurd d'aquesta qüestió de veïnatge civil per a les parelles de fet; el Departament de Justícia ens va donar la raó, malgrat que a vegades trobis reticències en algunes administracions.

Nosaltres creiem que en el camp de les subvencions –s'ha dit molt bé per part d'algun diputat i diputada–, una vegada exercit el poder discrecional de l'Administració a què vol subvencionar, una vegada normat, ens hem d'atenir a les normes; aquest és el punt que assenyalem a l'informe. La discrecionalitat és tota per part de l'Administració de cap a on orientarà les subvencions, però, una vegada feta sobre bases segures, aquestes s'han d'observar.

I, en concret, sobre les preguntes que ens fa sobre la Fira d'Abril, dir-los que de les tres administracions implicades ens manca la informació sobre les aportacions no dineràries, i, en aquest cas, sobre la Generalitat i l'Ajuntament de Barcelona. La Diputació de Barcelona ens ha facilitat tota la informació, però és la que menys o crec que cap aportació no dinerària té en aquesta qüestió. I ens manca la constatació que s'ha activat –com diu el conveni– la comissió de seguiment. I parlem del 2006, eh?, no parlem del 2007 encara.

Siguin conscients que l'Estatut d'autonomia de Catalunya amplia el camp dels drets de Catalunya. Hi ha un títol nou sobre drets, i que són drets que emanen de les lleis que vostès fan. I així és com el Tribunal Constitucional ha dictaminat a l'entorn d'un recurs sobre l'Estatut de la Comunitat Valenciana, que hi ha tota la facultat dels parlaments autonòmics, i no és cap contradicció, amb la pretesa reserva de drets que hi ha a la Constitució, que es facin aquests catàlegs de drets a partir del que diguin els estatuts i el que el legislador de cada un dels parlaments autonòmics avanci.

Per tant, són vostès que poden crear nous camps de drets o els poden venir creats a partir de noves lleis a nivell d'Estat. I el cas més espectacular és en els serveis socials, tant per la llei catalana com per la Llei de dependència a nivell d'Estat. I recordin que l'Estatut –i aquesta és una gran diferència amb l'anterior– al síndic ja no li dona solament un paper *a posteriori*, li diu que ha de protegir i defensar *ex ante* i *ex post*. Pot actuar en ambdós casos, quan hi hagin violacions o lesions sobre els drets.

El senyor Rodríguez parlava dels clàssics. A mi m'encanten els clàssics –lamento que no hi sigui–, perquè jo sóc un enamorat dels clàssics, malgrat que, com ha dit també algun clàssic, pugui agafar vertigen quan veig la proliferació d'obres que a vegades ens tapen els clàssics. Però, en el cas del síndic, no m'agraden gens els clàssics a què ell alludia, malgrat que els hauríem d'agafar molt seriosament i no hauríem de donar resposta molt senzilla de dir: «Es repeteixen per mala voluntat o...» No, si es repeteixen és potser perquè hi ha molta més tela a tallar en aquests casos. I hauríem de saber destriar els defectes estructurals que hi han en els clàssics i els defectes conjunturals que hi han en els clàssics, no?

Nosaltres en aquest sentit..., podria ser un clàssic la responsabilitat patrimonial. Se'ns ha preguntat sobre la relació entre entitats civils asseguradores –les companyies asseguradores– i les administracions. Les nostres resolucions van plenes de consideracions que de vegades condicionen massa l'actuació de les administracions. És més, també van plenes d'atenció que hi hagi un abús per part privada. Sàpiguen, senyores i senyors –ja ho vaig explicar un dia–, que hi ha introduït un mecanisme quan rebem queixes que vénen de despatxos d'advocats, que demanem la contrastació amb la persona interessada, a més d'informar-lo que aquell servei és gratuït, amb tot el dret que té d'acudir a un advocat, si vol, perquè l'acompanyi en la realització de la queixa. Però que, en aquest sentit, sí que em podria comprometre, arran de la consideració que ha fet el senyor Milà, que sobre el gruix enorme que tenim d'aquest tema presentar-los en un termini no immediat, però a mitjà termini, un informe monogràfic sobre aquesta qüestió de la responsabilitat patrimonial.

Sobre el tema de percepció mínima, també ho vaig dir al senyor Rodríguez. Crec que és una batalla que tenim per fixar una quantitat; encara no ho hem aconseguit, és un tema obert, estem a l'espera de la resposta de l'Administració.

I sobre el tema de la conciliació, és clar, nosaltres sabem que l'Estatut base de la funció pública, de l'empleat públic, parla de dotze anys i que la llei catalana parla de sis

anys. Perdonin, són opcions del legislador, són opcions que han fet vostès, una i una altra. No és al síndic a qui li toca dir: «L'opció és aquesta o l'opció és aquella.» Aquí hi ha l'enorme poder discrecional del legislador. Nosaltres sí que creiem que hauríem d'anar cap a la conciliació en general de tots els treballadors i treballadores, no només de l'empleat de l'Administració pública. Ara, aquesta és una assignatura pendent enorme i que demana uns recursos econòmics enormes, i que, per tant, se sàpiga estudiar en funció del dret comparat i d'exemples que podríem treure d'altres realitats de democràcies madures on ens puguem inspirar.

Passant a cultura, senyor Robles, molt senzillament: jo m'atenc a la definició de la Constitució espanyola de 1978 i de l'Estatut d'autonomia de Catalunya del 2006. Quants casos arriben al síndic? Poquíssims, vostè mateix els ha enumerat, poquíssims. Per tant, si vostè agafa els milers que ens arriben són escassíssims. Primera conclusió –i la torno a dir amb orgull–: a Catalunya no hi ha conflicte social per temes lingüístics. Si més no, deixi-m'ho encara matisar més: el Síndic de Greuges la percepció institucional que té és que no hi ha conflictes socials per temes lingüístics. Hi han mancances administratives? Sí, les assenyalen. Hi han mancances a vegades en pautes en la vida col·lectiva? Sí, les assenyalen. Res seriós. Tots els casos que hem rebut, tots –i, si no, li demano que me'n citi un–, els hem seguit, n'hem informat, els hem estudiat i els hem recomanat; i és més, hem aconseguit que tots s'esmenessin, tots. Si en té algun altre, no és que sigui un repte, és que m'interessa moltíssim –m'interessa moltíssim–, perquè nosaltres ho estem agafant amb un extrem afecte i sensibilitat, tots els temes, que són poquíssims, precisament per l'afirmació orgullosa que li feia al principi.

Les sancions estan en el marc legal, senyor Robles. Ho ha fet el legislador, no ho ha fet el síndic. Vostè em demana: «Està vostè d'acord o no amb les sancions?» Vostè em demanava: «Està vostè d'acord o no amb el marc legal?»

I sobre el tema que vostè assenyalava d'Educació, que ha citat diverses sentències, dir-li: no hem rebut ni una sola queixa, ni una; i, a més, dir-li que està encara en procés judicial, està en cassació. I, per tant, si les rebéssim, fins i tot hauríem de donar la resposta que hem donat a tantes altres qüestions, i també lingüístiques, de temes del català, que quan hi ha un procediment judicial en marxa no hi podem intervenir.

Ara bé, nosaltres no podem acceptar la interpretació del forat negre, i menys quan ho fa comparativament jo crec que de forma equivocada. Primer, el Defensor del Pueblo no ha publicat les xifres del 2007. Primer punt. Si vostè les té, deu ser una persona que té informació privilegiada del Defensor del Pueblo. Encara no ha donat a conèixer el seu informe del 2007. Primer punt. Segon punt: sobre el 2006 en l'informe del Defensor del Pueblo hi han cinc queixes de normalització lingüística a Catalunya, cinc queixes. N'hi han centenars, perquè són 450 consultes sobre les oficines de normalització lingüística. Però, d'aquestes, n'hi han cinc, senyor Robles. Ara li parlo de l'informe concret. Per tant, amb això ja em seria suficient per dir-li: home, no veig que es pugui

argumentar que van al DP perquè al síndic no l'atenem. És més, li demano que si sap d'una sola persona que no l'hem atès, que ens la porti immediatament.

L'any passat el vaig convidar a venir a les nou del matí a la porta del síndic a veure si les queixes eren en català o en castellà. Entenc que vostè té altres ocupacions. Perquè em deia: «No, només vénen...» El torno a convidar, vingui vostè a les nou del matí, seurem vostè i jo al SAP i veurem si vénen en català o en castellà. Però, a més, si té algú que li ha dit que no l'hem atès, si us plau, porti'ns-el, no li puc demanar res més: si us plau, porti'ns-el, que ho farem tan bé com sabem. Carta de serveis, quinze minuts màxim de temps d'espera, etcètera. Vull dir, la carta de serveis la tenen a la seva disposició.

I el *cuerpo* em demanaria continuar, perquè, escoltin, porto des de l'any 63, i en les pitjors condicions que vostès es puguin imaginar, fent aquesta pedagogia. I permetin-me i perdó per la petulància de la coqueteria personal.

Sobre el tema de salut. Sobre el tema de salut recordin vostès que estem a l'espera d'una llei de drets i deures sobre salut –és una assignatura pendent de l'actual Administració–, on veurem quins són els drets subjectius. Salut ens ha anat acceptant una sèrie de recomanacions que s'han anat transformant, però sempre a l'espera que hi hagi aquest marc legal que pugui estipular-ho amb tots els seus ets i uts. Evidentment, caldrà posar-hi els mitjans –s'ha dit molt bé aquí–, és l'univers més gran que hi ha. I, com ha dit la senyora Mieras, sent capaços de fer la reforma al mateix temps de fer l'atenció, perquè són les dues coses que estan en marxa.

Coses concretes. Mirin, jo lamento que no hi hagi el senyor Bertran, que ho ha plantejat abans, però jo no sé com i quan els programadors i els proveïdors tenen responsabilitat en la falta d'entesa en les històries clíniques úniques; l'únic que demana el síndic és que hi hagi un dret bàsic reconegut, que l'Administració discrecionalment decideixi com ho fa, però que sigui ja un dret efectiu. Un dret efectiu que, a més, he assenyalat que pot haver-hi minves tècniques per aconseguir-lo. I torno al tema de la xarxa, aprofito per tornar-lo a col·locar. El tema de la xarxa afecta comarques senceres de Catalunya, i continua pendent aquesta qüestió, i no només sobre salut. I aquí es fa una certa discriminació entre categories de persones i els seus drets, si no hi poden tenir l'accés, no només a la salut. I a salut, tant per als hospitals com per als usuaris.

S'ha demanat sobre l'ICAM i les malalties. Vostès saben que hi ha una actuació d'ofici sobre el tracte que dona l'ICAM i, en concret, una sobre les malalties –se m'ha demanat– fibromiàlgia i fatiga crònica –se m'ha demanat que les precisés–, que les tenim obertes en aquest moment, en el síndic.

I cap marge per a la violència en els centres de salut, cap ni un –cap ni un–, ho torno a repetir per si algú hagués mal entès que nosaltres donàvem explicacions possibles al fet que es produïssin, no? Aquí se m'ha demanat sobre les jornades llargues. És possible, eh?, però res justifica aquesta violència.

Valorem el que està fent el departament, estem amb un intens contacte amb el departament. He de dir que el

Departament de Salut és dels que millor respon al Síndic de Greuges, i estem amb un intens contacte amb el departament. Hem afegit un conjunt de suggeriments i especialment la tasca d'educar amb els deures, i més quan aquí el «client» –torno al terme afectuós– són tots, som tots. És el cas més universal, ho saben vostès perfectament, com es pot accedir a una targeta blava de sanitat. I, per tant, és el primer element que pot identificar si som 6 milions, com es deia fa uns anys, o si ja hem passat els 7.600.000. I els reitero que qui els parla està en plena activitat amb tot el seu equip en aquesta pedagogia dels deures. Els recordo la venopunció i la Vall d'Hebron, o els recordo la presó de Sant Joan de Vilatorrada, per citar-los dos exemples. I reitero la nostra absoluta disponibilitat per fer aquesta tasca, que també ens ve manada per ordenament, de no només defensar els drets, sinó també de fer pedagogia dels deures.

Hi han tres temes que jo demanaria que si no té cap inconvenient la persona que els ha plantejat, els grups que els han plantejat, els passéssim a les sessions corresponents: mecanisme nacional de prevenció de la tortura, en parlarem tot seguit a la sessió següent, amb justícia i llibertats; el tema de Consell Assessor Jove, en parlàrem, encara que sigui enfocat per la vessant de participació, el dilluns vinent a la sessió que fem dedicada a infància i joves, i el tema de l'empadronament a les places escolars, tres quarts del mateix.

Gràcies, presidenta.

#### La presidenta

A vostè, senyor síndic. Ara, senyores i senyors diputats, poden fer ús d'un segon torn de tres minuts en el cas que ho considerin oportú.

Senyora Pifarré, quan vostè vulgui.

#### La Sra. Pifarré i Matas

Gràcies, presidenta. Molt ràpidament. Un prec, senyor síndic: li demanaria de poder disposar de la comparativa de les seves actuacions quant a les accions que vostès fan d'ofici –queixes, consultes, etcètera– amb els anys anteriors, perquè en altres informes sí que sortia, i això ens permet tenir una evolució o veure una evolució anual que segur que a vostès no els ha de costar, perquè pel contingut de tot el que fan i les comparacions i els percentatges, doncs, és evident que ho fan servir habitualment.

En segon lloc, comentar dues qüestions molt curtes que abans no havia pogut dir, que eren el fet de l'adaptació dels llocs de treball –és a dir, en compliment de la Llei de prevenció de riscos, crec que el Govern ha de fer complir la llei, evidentment, però també ha de complir-la–, i l'aspecte a què vostè abans també ha fet referència, el tema de l'assetjament psicològic a la feina. Comparteix absolutament les bases del seu informe. S'han rebut queixes, jo crec que se'n rebran més. No tot és assetjament psicològic, i això ho sabem tots, ni de bon tros; és difícil comprovar-ho. Però jo crec que si no s'actua cada vegada n'hi haurà més, d'aquestes queixes.

Per últim, moltes gràcies, ho repeteixo, per la seva qualificada feina i sobretot per la seva convicció.

**La presidenta**

Algun portaveu més? (*Pausa.*) El senyor Robles. El senyor Milà vol intervenir? (*Pausa.*) No. Senyor Robles.

**El Sr. Robles Almeida**

Gracias, señora presidenta. Señor Ribó, no me haga esto (*rialles*), no me haga esto. A ver, yo le he planteado cuestiones concretas de derechos individuales de ciudadanos concretos; no estoy preguntándole si eso tiene algo que ver con conflictos sociales. Que en un momento determinado un ciudadano se queje de algo no quiere decir que tenga que haber un conflicto social detrás para que se pueda solucionar o no. No estamos hablando de conflictos sociales. Y eso demuestra hasta qué punto el tema está ideologizado y está, de alguna manera, contaminando el propio cargo.

A nadie se le ocurriría hablar, por ejemplo, de que en un momento determinado una persona vaya al *síndic*, porque su marido le pega o cualquier otra cosa..., no se le ocurriría hablar de conflictos sociales para justificar que no se esté haciendo la labor de defensa de esta persona. Por tanto, dejemos la cuestión del conflicto social, porque, precisamente, en la sociedad no hay ningún conflicto social lingüístico; lo que sí que hay es una imposición por parte de la Administración de algunos..., vamos, o conculcando algunos derechos que le pertenecerían a la gente en particular.

Me dice que tiene muy pocos casos. Si es que se lo empecé diciendo yo a usted. Es que los pocos casos no vienen determinados porque no los haya, sino porque no confían en usted. Usted..., no estoy diciendo esto porque yo me lo invente, porque yo lo intuya o me lo imagine, es porque muchas veces se me ha repetido por personas que sí que han ido después al Defensor del Pueblo.

Usted me ha dicho, incluso en un plan de reto, que no se lo acepto –no estamos aquí para retornos a nada–, que presente o que invite, etcétera. Bueno, pues le acepto la invitación. Tendrá usted quejas y quejas allí, empezando por la mía, que tampoco me he quejado y, sin embargo, sabe perfectamente que no estoy de acuerdo con determinadas imposiciones lingüísticas. No he hecho nunca ninguna queja al respecto, nada más que en el 92 sobre el caso, y ni siquiera me la aceptaron. No me la admitieron a trámite. Desde entonces no he vuelto a presentar al Defensor del Pueblo ninguna queja lingüística. Pues la presentaré yo mismo, yo mismo me presentaré ante su institución y me la presentaré. Y conmigo irán muchas más personas.

Y lo que yo le preguntaba no es tanto por esa resolución, sino si usted, como representante del Síndic de Greuges, está de acuerdo con que se estén conculcando ahora mismo estos derechos, y, a pesar de que hay tres sentencias del Tribunal Superior de Justicia de Cataluña, no se esté, por parte de la Administración, haciendo nada. Y por parte del Síndic de Greuges, en vez de decir: «Bueno, evidentemente parece ser que se están conculcando...», da la sensación –da la sensación– que no le compete, que no le interesa o que considera que esos derechos no son

tales derechos. Esa es la sensación que he querido yo trasladarle y por la que le preguntaba. No por otra cosa.

Gracias.

**La presidenta**

Síndic, quan vostè vulgui.

**El síndic de greuges**

La comparativa, senyora diputada, la té a partir de la pàgina 395 equany, eh? Cada any l'anem ampliant.

Senyor Robles, jo no li diré: «No me haga eso.» És clar, si vostè diu: «Està ideologitzat», no es fa vostè la pregunta de qui ideologitza?, si vostè fa un sol tema en tota la seva intervenció. Això té vora sis-cents pàgines, eh?, i hi han centenars de drets tractats aquí, centenars. Jo, la veritat –li ho torno a dir–, en proporció aquí i al tractament real –no numèric, real, personal de casos–, li ho torno a dir: són temes absolutament quantificables i minoritaris.

La violència de gènere, no, compte, la violència de gènere, no, eh? És un tema que està molt més latent a la nostra societat i que per això comporta constantment cascades de mesures legals i administratives, perquè estem molt lluny d'haver aconseguit, com hem aconseguit en el tema lingüístic, un acord legislatiu i social davant d'una realitat.

I jo li demano que, si vostè creu que hi han imposicions, les faci saber, estem per a això. I, a més, ara tenim la facultat de defensar i garantir. Li demano que, si sap d'imposicions, ens les faci saber. I no li faig cap rept, l'estic convidant. L'únic que li he corregit unes xifres, les del Defensor del Pueblo; les hi he corregit. I quan surti l'informe 2007 del Defensor del Pueblo, si vol ens asseurem vostè i jo i ens l'estudiarem.

És més, en nosaltres, vostè diu que no hi confien. A l'altra intervenció seva per argumentar que no hi confiaven ha dit allò del Defensor del Pueblo, que crec que li he aclarit. Escolti, jo no ho puc saber, si confien o no confien en mi, jo no puc anar per les Rambles amb un cartell dient: «Senyors de les qüestions lingüístiques, vinguin cap aquí.» L'únic indicador que tinc per la confiança és la gent que pot venir, pot trucar gratuïtament, em pot enviar un correu electrònic, pot fer una videoconferència, se'm pot atansar quan ens desplaçem pel territori, em pot venir a veure a la casa que tinc com a segona residència, com fan alguns, malgrat que estigui de lleure, eh? Desitjaria que no vinguessin, però en vénen també. M'agafen als transports públics. Escolti, és que li asseguro que major disponibilitat..., fora que m'hi dediqués les vint-i-quatre hores, a aquesta funció, o, com temen alguns dels meus col·laboradors, que algun dia demani que això estigui obert vint-i-quatre hores; doncs, no sé per on pot ser aquesta disponibilitat.

Sí que li vull dir que l'any 2006, quan es discutia l'Estatut d'autonomia de Catalunya, va haver-hi una allau de correus electrònics –no queixes, eh?–: «No estoy de acuerdo con el Estatuto de autonomía de Cataluña y el artículo tal.» Això sí, una allau. Curiosament quasi tots venien amb el mateix redactat; no eren ni queixes. Això

li ho puc dir. Això, com pot comprendre, ho vàrem tenir en compte. Una allau..., estem parlant de 300 o 350, eh? És clar, si allò haguessin estat queixes..., perquè la nostra resposta sempre era: «Escoltin, ens volen explicar on hi ha un motiu perquè activem el mecanisme del Síndic de Greuges?»»

I, per últim, sobre el tema en el qual insisteix vostè d'educació. Vostè sap, i ho saben tots i totes vostès, que d'entre els mecanismes de rigor que fem servir –i, a més, està obligat per llei–, quan un tema està *sub iudice*, no podem intervenir. Per tant, li contestaré amb dues premisses: primera, el síndic combatrà totes les administracions que no compleixin el marc legal o les decisions judicials. Aquí en té una bona prova. Tingui-ho claríssim: continuarem combatent qualsevol administració que no compleixi ni el marc legal ni decisions judicials. Segon, en la qüestió en concret, nosaltres hem d'estar a l'aguait de la decisió judicial.

### La presidenta

Gràcies, senyor síndic. Tornaríem a iniciar el segon torn al bloc, el segon bloc. Vol fer un petit descans el síndic? Perquè abans ha estat, diguem-ne, descans de feina, preparant les preguntes. (*Pausa.*) Si no, donem inici al segon bloc. (*Veus de fons.*) Han d'entrar, em comenten, col·laboradors diferents. En tot cas, podem parar cinc minuts. Sí, gràcies.

La sessió es suspèn a tres quarts d'una del migdia i tres minuts i es reprèn a tres quarts d'una i deu minuts.

### La presidenta

Senyores i senyors diputats, reprenem la sessió amb aquest segon bloc.

Abans de començar sí que els demanaria que fossin tots molt curosos amb el temps de què disposem.

I, per tal de reprendre la sessió, el síndic pot començar quan vulgui.

Moltes gràcies.

### El síndic de greuges

Gràcies, senyora presidenta. Jo sóc taure i d'aquí a pocs dies faig seixanta-tres anys, i, per tant, perdonin que hi insisteixi: és una mica feixuc que anem discutint a aquesta velocitat temes molt importants com els que estan plantejats i alguns que vostès m'han afegit. Però m'hi llenço i si puc, fins i tot, amb menys dels vint minuts.

Parlarem de relacions laborals i pensions, de serveis socials i de seguretat ciutadana, on posarem també tot el tema que se m'ha demanat sobre el mecanisme nacional de prevenció de la tortura.

Sobre relacions laborals i pensions, molt breument. Veuran que també és un nombre molt petit de queixes les que atenem, que seguim l'evolució de qüestions legals que poden afectar aquests drets, des de les empreses d'inserció als programes d'ocupació o als progra-

mes d'igualtat efectiva i amb relació a la conciliació; que Catalunya continua tenint un repte important de la qualitat en l'ocupació i la seva estabilitat.

En aquest sentit, nosaltres hem recordat al Departament de Treball, amb motiu d'algunes queixes, que sigui molt curós en la tramitació d'expedients de regulació d'ocupació davant de les possibilitats de frau, de coacció o d'abús de dret. També hem rebut queixes sobre la inspecció del treball en diverses formes: sobre reduccions de jornades, sobre suspensions temporals de contractes, sobre extincions per acomiadament col·lectiu. En temes que sabem que el Departament de Treball i el Govern de Catalunya en si estan en negociació amb el Govern central per a la seva transferència parcial amb motiu del nou Estatut d'autonomia de Catalunya.

Voldria assenyalar que nosaltres hem treballat amb el departament allò que afectava les disfuncions en els programes de garantia social, en la formació ocupacional, precisament pel que eren els processos, les convocatòries i tota la resolució d'atorgament de les subvencions corresponents i el seu pagament. S'ha posat un pla de treball d'agilització i de revisió de les justificacions econòmiques; de vegades hi havia mesos, quan no anys, de retard, que també –com abans he dit en el tema de subvencions– invalidava l'actuació de les entitats que ocupen una tasca que a tots ens ha d'illusionar.

També hem rebut queixes sobre la duplictat d'organismes dins d'una mateixa oficina, pel que fa a la gestió, tota la qüestió dels subsidis d'atur, el servei públic d'ocupació estatal i les oficines de treball de la Generalitat, amb errors en la informació. Hem hagut de reiterar que cal una millor coordinació i cal una manera més àmplia i detallada d'atendre aquestes qüestions per evitar el que pugui sortir de disfunció amb la duplictat.

Constatem una millora en la gestió de les prestacions de l'INSS; s'ha reduït sensiblement el nombre de queixes rebudes. És evident que s'han anat millorant disposicions normatives a partir de suggeriments que s'han fet des de diversos defensors, també des del síndic, i recollides pel mateix Defensor del Pueblo.

Però en aquest apartat voldria assenyalar-los un tema que tenim pendent arran d'una queixa, on es posava de manifest la situació mancada d'equitat que es pot produir en algun cas quan la quantia d'una pensió no contributiva que s'atorga al cònjuge és més baixa que el complement per mínim amb cònjuge a càrrec. El síndic ho ha assenyalat, hem obert una actuació d'ofici i hem intentat motivar tots els legisladors, vostès en primera línia, perquè anem a resoldre aquesta qüestió. En el seu moment, la vàrem interessar davant del Defensor del Pueblo, no va prosperar, tornem a la càrrega i ens agradaria..., voldria posar especial atenció que aquesta injustícia fos corregida.

També s'han modificat les pensions de viduitat. Hi ha hagut una recomanació del síndic pel que fa a les persones vídues de parelles de fet.

Coneixen vostès l'informe especial que vam presentar al Parlament –malgrat que és tema de Corts Generals– sobre els treballadors autònoms, que els mancaven una



sèrie de drets reconeguts, que s'han regulat a partir de la Llei 29/2007.

I, per últim, en aquest apartat continuem encara treballant sobre les restes, el que són encara serrells del que són persones beneficiàries d'indemnitzacions per haver patit privació de llibertat. Vàrem aconseguir un gran èxit entre tots plegats quan es va consolidar el camp de les exempcions fiscals sobre aquestes pensions.

En serveis socials tenim 1.170 actuacions, i van creixent. He dit al principi que hi havia una expectativa creixent a partir de dues lleis, especialment de la llei dita de dependència. I aquí ens volem aturar, en aquest exercici telegràfic i de posar accents a l'informe, en temes que afecten l'accessibilitat i mobilitat, el reconeixement i revisió, en tot el que és el carnet acreditatiu de discapacitat i la insuficiència de recursos que es veuen en aquest apartat.

Som molt fora de joc en el compliment de les normes sobre accessibilitat, en els terminis que hi han sobre aquestes normes, en els plans d'adaptació, en la supressió de barreres arquitectòniques. Algú ha dit abans: «Clar, de vegades, aquestes previsions van acompanyades de la cua dins de les previsions pressupostàries.» És evident. No és el cas. Estem molt fora de termini, hem obert dues actuacions d'ofici: una, per detectar les bones pràctiques administratives amb relació a l'accessibilitat –en les persones de discapacitat visual vam tenir un primer èxit tots plegats amb una qüestió que els afectava com era el dret de vot, però estem ara en un altre apartat–; i una altra, sobre el grau de compliment de la normativa d'accessibilitat i supressió de barreres per part de les administracions públiques catalanes.

Un cas singular aquí fou el del transport públic i la possibilitat d'anar-hi amb un gos d'assistència; hi havia l'excepció del gos pigall, no? Nosaltres hem recomanat al Departament d'Acció Social permetre l'accés de gossos d'assistència a qualsevol lloc o espai o establiment públic on es prestin serveis públics. Se'ns ha acceptat parcialment aquesta recomanació i s'està en l'elaboració d'un avantprojecte de norma legal.

Sobre els procediments de reconeixement i revisió de discapacitats hi han demores excessives, amb uns terminis que superen els màxims previstos per resolució. Amb això no només hi ha un incompliment d'un deure de l'Administració, sinó que demorem l'accés de les persones a un dret bàsic. I aquí també hem fet una actuació d'ofici. Hem recomanat l'increment de personal i el nombre d'equips de valoració; hem recomanat fixar reglamentàriament el nombre d'equips de valoració i orientació mínims en funció del volum potencial de població atesa, amb les corresponents millores organitzatives, i que es coordinin, que es promogui una connexió intensa entre els equips professionals encarregats d'aquests procediments. Arran d'una queixa concreta, i veient una anàlisi comparativa amb altres comunitats autònomes, hem recomanat l'establiment legalment d'un carnet que acrediti el grau de discapacitat superior al 33 per cent i que serviria per resoldre molts dels tràmits que avui s'han de fer respecte a això.

I hem constatat una clara insuficiència de recursos i serveis, amb una manca de places i de serveis especia-

litzats especialment en el plànol residencial en persones amb problemes de salut mental. Algú ha dit que interviendria sobre aquesta qüestió a serveis socials, perquè no li quedava temps a l'anterior; aquí en té l'ocasió. Creiem que s'han d'ampliar els recursos residencials i s'han de crear centres especialitzats que puguin constituir una alternativa real i estable d'atenció de persones en el que és l'atenció al domicili familiar; fins i tot pot comportar un risc per als familiars i altres persones aquestes persones amb alt risc.

De nou assenyalarem qüestions que afecten la gent gran. Continuen les dificultats de persones grans per accedir a places residencials assistides de cobertura pública. La manca de places i les llargues llistes d'espera. Han sorgit problemes arran de la demora en la publicació de la convocatòria i la consegüent demora en la resolució de sol·licituds presentades. I la situació en què es troba la xarxa assistencial de la gent gran a Catalunya és deficitària.

Tot això pot ser agreujat per l'enorme expectativa que ha creat la Llei de dependència i l'autonomia personal. Saben vostès que és una llei d'aplicació progressiva, que s'ha començat amb les persones amb gran dependència. I nosaltres hem considerat oportú, atès el nombre creixent de queixes rebudes, obrir una actuació d'ofici per fer el seguiment del procés d'aplicació i desenvolupament.

No els puc donar, ni molt menys, una valoració definitiva. No obstant, es poden treure algunes notes ja a partir d'aquest volum de queixes i de l'actuació. Primer, reconeixem la dificultat que existeix per posar en marxa aquest nou sistema que implica diverses administracions i que implica articular mesures legals, organitzatives i pressupostàries diferents.

Segon, tenint en compte la complexitat del procés, tenint-lo en compte, així i tot hem rebut un gran nombre de queixes, perquè hi ha hagut també un gran nombre de sol·licituds. Volem manifestar la nostra preocupació pel retard que aquestes sol·licituds han tingut per ser ateses per l'Administració. Parlem de queixes que comencen el maig del 2007, o sigui, aviat farà un any. Les primeres ajudes s'han hagut de començar a fer efectives a finals d'any, però queden molts plans individuals d'atenció per elaborar; n'hi han molt pocs, el nombre d'elaborats és molt reduït. I hi ha, per tant, una lentitud real en l'efectivitat d'aquest nou sistema de protecció. És més, podem estimar que superarem bastant les previsions de les persones o del col·lectiu que podia beneficiar-se d'aquestes mesures. I, per tant, subratllem la necessitat que s'habilitin mitjans i recursos suficients per atendre aquestes demandes de serveis i de prestacions.

Hi ha hagut un retard a desplegar el que es preveia amb la Llei catalana de prestacions socials de caràcter econòmic. La llei, en la seva disposició final segona, de 13 de 2006, establia que el Govern havia de desplegar reglamentàriament aquesta llei en un termini de tres mesos, i hem trigat molt més a conèixer aquest desplegament. I hem rebut queixes de situacions de manca de resposta a persones que s'havien adreçat per escrit al Departament d'Acció Social, persones que no disposa-

ven de la informació correcta, persones a les quals el síndic ha considerat oportú fer aquella tasca –que ho he subratllat abans– de consulta i d'orientació, suplint la mateixa Administració.

I, per últim, en aquest capítol de serveis socials, un clàssic, com diria el senyor Rodríguez: l'ajut a les famílies. Hem fet una actuació d'ofici per estudiar aquest problema, per estudiar les incidències que té l'enviament del document de presollicitud –saben vostès que hi ha hagut un canvi i que hi va haver una enorme bossa a partir d'aquest canvi–: el retard en el cobrament, la pèrdua de la documentació presentada, requisits d'acreditació de les situacions, manca d'informació telefònica adequada o errades en el sistema informàtic. Tot això ho hem constatat.

Nosaltres, després d'haver estudiat la resposta del departament, vam fer suggeriments d'estudiar la possibilitat de trametre a les famílies dels infants una primera presollicitud emplenada en el moment posterior al naixement; d'estudiar la forma de dotar d'un cert automatisme les renovacions dels ajuts per infants a càrrec menors de tres anys; fixar formes d'acreditar la monoparentalitat en els casos que el progenitor o beneficiari no hagi interposat una reclamació judicial per un impagament de pensions, per exemple; establir formes alternatives d'aquesta certificació; assegurar la formació especialitzada del personal; buscar maneres d'atendre més el dret a la informació.

Per últim –perdoni, senyora presidenta, pel temps–, l'apartat de seguretat pública i relacions socials; aquí s'inclou seguretat ciutadana, justícia, violència de gènere i una consideració sobre la prostitució. Són 1.933 les queixes que hem rebut.

Pel que fa a seguretat pública, assenyalaríem tres qüestions concretes: la manca de proporcionalitat de vegades en l'actuació, el tracte inadequat i de vegades la inoperància policial. La manca de proporcionalitat que s'evidencia en casos de maltractament per part d'alguns cossos policials, darrerament dels Mossos d'Esquadra. Celebrem la instal·lació de càmeres de control, com les que s'han fet a la comissaria de les Corts a partir del març del 2007, després d'aquells dos casos que van sortir a la llum pública a partir de la seva divulgació a mitjans de comunicació. Hi ha hagut casos també d'alguna policia local, com el que assenyalem a l'informe a Vilanova i la Geltrú. Actuacions desproporcionades d'agents antiavalots, com algunes queixes que ens han plantejat a partir de gent ferida en aquestes actuacions.

Pel que fa al tracte inadequat, hem d'assenyalar que encara hi ha un temps d'espera massa llarg a l'hora de presentar denúncies. Hi han casos que se'ls ha fet tornar l'endemà, l'endemà o més tard. Vàrem assenyalar la inexistència de fulls de reclamació a les oficines d'atenció al ciutadà a les comissaries de Mossos, cosa que el departament ha recollit i està en procés de solucionar. I, evidentment, en aquest camp torna a sortir el tema, difícilíssim per a tots nosaltres, si més no per al síndic, de la presumpció de veracitat, quan tenim dues versions contradictòries sobre una actuació.

I també hem d'assenyalar la manca d'actuació policial, que pot generar de vegades percepció d'inseguretat. Ens referim a manca d'actuació de vegades en disturbis, en sorolls, en ocupació, en destrucció de mobiliari urbà; de vegades que ni es tramiten actuacions a partir de trucades per part de ciutadans. Nosaltres demanàvem que hi hagués un exercici eficaç, coordinat, de les competències respectives entre Guàrdia Urbana i Mossos d'Esquadra, que s'augmentés el patrullatge expressament en aquells indrets i poblacions on l'oci nocturn és més evident.

Hem rebut queixes collectives de percepció d'inseguretat en alguns municipis concrets. En aquest apartat hem obert una actuació d'ofici per visitar algunes de les comissaries de policia d'arreu de Catalunya. Volríem acabar havent-les visitat totes. Vull assenyalar-los-en una que és un escàndol manifest: la comissaria dels Mossos a l'aeroport del Prat, que no compleix les característiques mínimes per funcionar correctament: no hi han pràcticament separacions, pot estar oberta només de les sis a les deu, la resta de la jornada van amb un telèfon portàtil per les dependències. Ja que tenim aquesta competència, demano que es posi mans a la feina per solucionar-ho.

Pel que fa a la violència de gènere, les administracions creiem que s'han d'implicar davant d'un problema públic de forma conjunta, amb accions preventives. S'ha d'establir una autèntica xarxa de protecció, de reparació i de recuperació. Però hem d'assenyalar en primeríssim lloc que hi han serioses mancances en el camp dels processos judicials, de mitjans personals i de materials. Molt sovint no hi ha una oficina d'assistència, ni punts de trobada, ni gabinets psicològics especialitzats, ni forenses; sols el cas de Barcelona és el que està especialitzat respecte a això, i molt sovint ens trobem amb processos substitutoris que evidencien enormes llacunes per aplicar allò que molt justament des de les diverses legislacions s'està avançant. Valorem l'esforç que es fa en recursos i casos d'acolliment per part de la Generalitat, malgrat que continuem assenyalant algunes de les deficiències que estan a l'informe.

I en aquest apartat, posat una mica com a calaix de sastre, fem una consideració per demanar major diàleg i consens en el tractament d'un problema que al síndic arriba com un sandvitx per part dels que es queixen de la seva incidència i per part dels que es queixen per la seva manca de protecció, que és el de la prostitució. Hauríem de ser més valents i més transparents a l'hora de dialogar per part de les administracions i collectius implicats en aquesta qüestió.

Any rere any –clàssic–, assenyalem els retards i les deficiències en el camp de la justícia: en la dilació dels procediments, en les deficiències d'instal·lacions, de vegades amb el mal tracte dispensat per part d'alguns funcionaris i, especialment enguany, en el funcionament superdeficient dels registres civils.

La vergonya que jo he de passar cada matí quan passo pel costat de la cua del Registre Civil que tenim a la cantonada de la nostra mateixa institució. Lentitud judicial i dilació en els procediments; pot haver-hi un gran volum de treball, no ho neguem, però hi ha ha-

gut aquí també altres falles en l'habilitació de mesures per anar-ho reduint. Però especialment enguany jo vull posar l'accent en la necessitat de treballar el tema dels registres civils, que és cert que han rebut molta més feina a partir de les qüestions d'immigració, però les queixes són clamoroses per les cites tan dilatades i pels temps d'espera per qüestions ben senzilles. Se'ns ha compromès una sèrie de mesures a Barcelona, com seria obrir a la tarda, habilitar més personal, etcètera; tant de bo es complissin i tant de bo s'estenguessin per tota la geografia del territori català.

Pel que fa als serveis penitenciaris, seré molt breu, perquè vostès varen discutir amb el síndic l'informe monogràfic extens d'estudi comparatiu del sistema penitenciar. Recordin que partíem de l'absurda massificació. Dèiem allò d'un índex elevadíssim de massificació i un índex baixíssim de delinqüència en la nostra societat. Creiem que el Pla d'equipament 2004-2010, si no es canvien determinades condicions, pot arribar a una nova massificació, malgrat la voluntat i l'efectivitat constant de l'Administració en la construcció de nous centres.

En el que sí que vull aturar-me ara –ho vaig dir així en presentar l'informe i està en aquest informe de l'any– és en un tema difícil, que ha de ser jutjat acompanyat de tot l'anterior, que és el dels maltractaments en els centres penitenciaris. Nosaltres hem obert una actuació d'ofici i hem pogut constatar que no parlem de fets puntuals; parlem de serveis concrets, especialment els mòduls residencials 3 i 4 i el departament especial del centre Brians 1, identificats per un nombre important d'interns, on s'apliquen, presumptament, uns rigors innecessaris en el tracte als interns, contraris a la dignitat de la persona i impropis de servidors públics, amb escorcolls integrals, amb sàtires i burles, amb amenaces, amb provocacions, amb distorsió dels fets, amb ocultació de dades i amb actituds passives per part d'alguns funcionaris.

El concepte de maltractaments demana un rigor, i demana que siguem tots molt seriosos a parlar-ne i en aplicar mesures per combatre-ho. Si més no, hem signat tractats molt solemnes internacionals que ens hi obliguen. I, en aquest sentit, considerem que hi han factors que podrien –recordo el que hem discutit sobre violència sanitària– explicar facilitats respecte a això, com són espais reduïts, massificació, cel·les compartides, cel·les que estan fetes per a dues persones i potser hi ha sis persones, o la falta absoluta a vegades de privacitat. Però res, res de tot això justifica que hi puguin haver indicis fefaents de maltractaments en els nostres centres penitenciaris.

Hi han serioses dificultats per investigar aquests casos, no només per la presumpció de veracitat. De vegades no se'ns constata prou la informació. De vegades es fan unes dilacions que anul·len qualsevol virtualitat de les proves. No s'han fet investigacions amb celeritats necessàries. Continuem sense poder identificar els funcionaris implicats. Van amb el velcro sense número. Això és inadmissible. Ningú demana que es donin els noms i els cognoms de les persones implicades, sí la seva identificació, com té dret qualsevol persona, malgrat que sigui un intern.

Hi ha una falta de seguretat jurídica en els procediments disciplinaris, que de vegades s'inicien i es conclouen en un mateix dia. Nosaltres els podríem explicar diversos tipus de maltractaments, relatats en queixes que hem rebut. Creiem que hi ha d'haver, com a primer pas, que l'Administració ha d'exigir un major autocontrol a aquells funcionaris que puguin ser els protagonistes d'aquests esdeveniments. Recordo –i no ho feia en el meu informe inicial, sí està en l'estudi extensament– que hem fet una lloança del treball duríssim que fan els funcionaris de presons; que hem demanat més funcionaris de presons; que demanem més implicació als funcionaris de vigilància en temes de tractament; que demanem molts més funcionaris de tractament; que demanem altres horaris... Però tot això juntament amb la denúncia claríssima que es donen maltractaments en els centres penitenciaris, i que s'ha d'intervenir ja.

També en aquest cas tornaria a assenyalar els lentíssims processos per concedir trasllats de presons, molt diferents respecte a l'Administració de l'Estat, en detriment de la de Catalunya. Que el treball penitenciar, que és un dret i un deure, continua essent molt escàs als nostres centres; continua havent-hi problemàtiques de salut mental i no mental als nostres centres. La infermeria de Brians 2, per exemple, va entrar en vigor –va entrar en funcionament– vuit mesos després d'inaugurar el centre. I, per últim, que caldria una major tasca –m'estic menjant moltes coses; vostès tenen l'informe– d'inclusió social i de pedagogia davant de la necessitat de comptar amb una política penitenciària i amb uns mitjans penitenciaris que compleixin el mandat constitucional, que és el de reeducació i reinserció.

Gràcies, presidenta.

Perdó!, m'assenyala la directora que m'he oblidat d'una pregunta que m'han fet abans, que, si m'ho permet, s'escau plenament aquí, que és el mecanisme nacional de prevenció sobre la tortura –dos minuts. Saben vostès que l'Estat espanyol ha signat aquest tractat. Saben vostès –matiso una mica el que ha dit un diputat– que complia el termini al juny de 2007, i que l'Estat espanyol ha demanat una pròrroga. Saben vostès, perquè ho vam comunicar, que al febrer del 2007 el Síndic de Greuges, la nostra institució, va trametre, al Govern de Catalunya i al Govern espanyol, una proposta articulada, seguint exactament el que preveu el tractat de Nacions Unides, que parla d'un mecanisme que pot ser descentralitzat d'acord amb les competències. I, per tant, si a Catalunya el Govern de Catalunya té les competències sobre el sistema penitenciar, sobre la policia, sobre centres d'internament, sobre centres sanitaris, etcètera, doncs, que hi hagués un mecanisme català, formant part, com preveu el de Nacions Unides, del mecanisme global espanyol.

Vàrem preveure en la nostra proposta que hi hagués l'actuació del Síndic de Greuges, que és qui pot fer tot això, d'acord amb el mandat que vostès li han donat amb l'Estatut, però amb un consell assessor d'entitats socials. Que, per tant, hi hagués una participació social en aquest mecanisme. Vàrem rebre felicitacions –ara no em surt la traducció al català del que es diu «parabienes» en castellà– del Govern espanyol i del Govern

català, però, ara per ara, dins ara del termini perquè s'ha prorrogat, continuem sense haver donat solució a aquest tema.

Considerem que no seria positiu anar creant noves institucions per complir funcions que poden realitzar institucions existents; que, si de cas, com em deia l'altre dia l'Álvaro Gil-Robles, excomissari de Drets Humans del Consell d'Europa, enfortim les existents o obrim-nos a la participació i vegem com podem complir amb aquests mandats.

Gràcies, presidenta.

### La presidenta

A vostè, senyor síndic. Abans de donar el torn de paraula als grups parlamentaris, sí que vull donar-li la benvinguda al senyor Clavel, que abans no ho he dit, i a la resta de membres del personal del Síndic de Greuges. (*Veus de fons.*) No, ja ho he fet jo, senyor...

### El síndic de greuges

Senyora presidenta, li demanaria..., un prec —un prec—: que pugui citar el senyor Garcia Clavel, que em perdoni que també m'he oblidat d'ell, el senyor Jordi Reixach, la Mar Torrecillas, l'Ángel Gómez i la Montse Cusó, que són els assessors que s'han incorporat. No és només allò que quedi per a la història, són elles i ells els autèntics protagonistes del que jo els puc transmetre.

### La presidenta

Jo els anava a donar les gràcies per acompanyar-nos en aquesta sessió. Ara donem el torn als grups parlamentaris. Per Convergència i Unió té la paraula el senyor Cleries, en primer lloc.

### El Sr. Cleries i González

Moltes gràcies, senyora presidenta. Agrair l'exposició del senyor síndic i de les persones que l'acompanyen. Ens dividirem el temps amb la senyora Pilar Pifarré i amb la senyora Elena Ribera, i jo parlaré del bloc de serveis socials.

Evidentment, com molt bé ha dit el síndic, la Llei de dependència va generar moltes expectatives; i la preocupació amb què ell s'ho mira, doncs, coincideix amb la nostra. I és una preocupació no només perquè —això des del nostre punt de vista— és una llei dolenta, que no cobreix ni les necessitats ni els costos dels serveis de Catalunya, de les persones amb dependència a Catalunya, sinó per la mala gestió que s'està portant.

Ens trobem, senyor síndic, amb una llei que no s'està complint. Els mateixos qui la van votar no l'estan complint: no es respecten els terminis ni els tres mesos de valoració ni els tres mesos per al pla individual d'atenció. I, a més a més, el que havia de ser una gran innovació d'aquesta llei, que són els plans individuals d'atenció, que fossin uns plans acordats, estan resultant uns plans imposats, perquè s'està imposant la figura del cuidador no professional. A més a més, a moltes unitats familiars, a moltes famílies, ningú dels membres de la família pot ser cuidador no professional, perquè no

pot assegurar-se en el conveni especial que s'ha creat a aquest efecte per part del ministeri. I, per tant, s'està imposant un pla que no pot complir la mateixa família.

S'està parlant de drets socials, i ho celebrem, però no es compleixen, perquè perquè hi hagi drets socials la persona ha de poder triar. La família, si no pot la persona, ha de poder triar. I ens trobem, per exemple, que no s'estan donant serveis, s'estan donant només prestacions econòmiques. El servei de residència, com vostès també diuen a l'informe, és un servei tan bàsic que, en canvi, no es pot donar perquè fa quatre anys que no es generen places de residència pública; i això està generant, doncs, que hi ha molta demanda però no hi ha oferta. I, per tant, ens trobem uns drets socials que deixen de ser drets en el moment que t'imposen el cuidador, la prestació econòmica de cuidador no professional; i, en canvi, el servei de residència, que és el més bàsic i el més necessari, no es pot donar perquè no hi ha places per donar-les.

I, a més a més, també amb una situació ben complexa, que és que no es va fer una bona previsió dels càlculs del que són els copagaments, i moltes persones hi perden amb l'aplicació de la Llei de la dependència respecte al que estaven rebent fins ara. Podríem parlar molt més de la Llei de la dependència, però el temps no m'ho permet.

Llei de serveis socials? No l'ha citat però va entrar en vigor al gener del 2008; i la cartera de serveis socials que havia de posar-se en marxa amb el pressupost del 2008 s'ha oblidat. El Govern se n'ha oblidat i no s'ha aprovat i no s'ha posat en marxa. Aquesta que era la nostra, que responia a les nostres competències de l'Estatut, el Govern se n'ha oblidat; no s'està aplicant.

Hi ha una altra qüestió, que vostè n'ha fet menció abans i ara, que és tot el tema del silenci administratiu. Hi ha centenars de sol·licituds de places de residència, de centres de dia, que encara vénen dels programes d'acolliment residencial dels anys 2006 i 2007, que el Departament d'Acció Social i Ciutadania té pendents de respondre; de respondre, és a dir, no hi ha hagut ni el sí ni el no. Com també..., i ho relaciono una mica amb tot el tema de supressió de barreres, en aquest cas, a l'interior de les llars, al que són les ajudes tècniques, els PUA. Hi ha PUA pendents de resoldre de l'any 2006, pendents de resoldre de l'any 2007, per a persones, doncs, que, per exemple, han de modificar el bany de casa perquè no poden rentar-se. Doncs..., i aquesta situació, ja ho dic, no té ni resposta administrativa.

I, finalment, comentar la Llei de prestacions socials. El desplegament, com molt bé ha dit, s'ha fet tard. Però, a part, el Decret 123/2007 no respecta la llei, sota el nostre punt de vista. Hi ha, per exemple, l'article 15.1 de la Llei 13/2006, que diu que: «La situació familiar o convivencial del beneficiari o beneficiària, només es tindrà en compte en el supòsit que li comporti una càrrega econòmica.» I tenim diferents punts de..., especialment el que seria la prestació per atendre necessitats bàsiques, que no respecta aquest article, sinó que es tenen en compte el conjunt d'ingressos de la unitat de convivència, unitat familiar. I això passa també amb les vídues. Una persona vídua que se'n va a viure amb la

seva família, pel fet d'anar a viure amb la seva família, perd la prestació econòmica. Això són situacions que no tenen explicació amb la llei que es va aprovar en aquest Parlament. Se n'ha fet una interpretació absolutament diferent.

Sabem que vostè ho està estudiant, nosaltres també; com a grup parlamentari li ho hem traslladat, i li agraïm l'atenció amb què s'ho està estudiant, i esperem i agraïm..., perquè realment tot aquest apartat de la Llei de dependència, Llei de serveis socials o Llei de prestacions, evidentment, són les que donen resposta a necessitats i situacions de les persones a què una institució democràtica –el Govern de Catalunya– ha de prestar més atenció. I, per tant, li agraïm també tota la tasca que està fent.

### La presidenta

Senyora Ribera, quan vostè vulgui.

### La Sra. Ribera i Garijo

Gràcies, senyora presidenta. Per continuar amb els temes referents a seguretat i els que l'acompanyen: violència de gènere, prostitució. Començant, també pel tema..., voldria no deixar-ho passar, ja que potser el pròxim dia, i a causa del fet que ho hem de comprimir molt tot..., lamentar que se li tanqui la porta al Síndic de Greuges, que ha estat fent una feina encomiable, d'ajuda a través de les queixes en casos puntuals, pel tema d'immigració. Lamentem que a la seva activitat, que ha donat tants bons resultats, des de l'any 88, en aquest moment se li tanqui la porta, i així crec que ho han lamentat també els altres grups, els que donen suport al Govern. Demanar-los, ja que des de l'oposició ho intentarem, que mirin d'ajudar des de la seva posició prioritària, de Govern, que aquesta porta es torni a obrir.

Passant al tema de seguretat, ja directament, a mi m'agradaria fer esment especial del tema dels mossos d'esquadra amb discapacitat, atès que han adreçat diverses queixes al síndic. I em consta que el síndic els ha atès, que s'ha interessat pel tema, que s'ha adreçat al Departament d'Interior, que el departament ha tardat més d'un any a contestar, que al final sembla que no dóna contesta satisfactòria, tampoc, i que hi ha una resolució aprovada per unanimitat de tots els grups en aquesta cambra, instant el Govern al fet que tracti aquest tema sense discriminació.

No pot ser que tots els grups, en legislatures passades, aprovéssim per unanimitat que els aspirants de mossos d'esquadra poguessin accedir a una segona activitat, quan, en el decurs de la seva professió, tenen la dissort de tenir una discapacitat, i que un mosso d'esquadra en actiu, que ja no és aspirant, sinó professional integrat en el cos, quan té una discapacitat, queda fora de la possibilitat de treballar, que és un dret que està constitucionalment reconegut.

Sabem que el Departament d'Interior no ha constituït el tribunal mèdic de valoració. Aleshores, reclamem, des de l'oposició i també des de la sindicatura, que continue mirant aquest tema amb atenció. Sabem que ho

està fent, i que ens mantingui informats de qualsevol avenç que pugui haver-hi, perquè en aquest moment hi ha un incompliment de la resolució parlamentària, la qual cosa lamentem profundament.

Donarem suport, sens dubte, al fet que l'Administració tiri cap endavant, i eviti les discriminacions laborals de qualsevol tipus, i en aquest cos també, ja que són els garantits de la nostra seguretat. Nosaltres hem de poder garantir que els Mossos d'Esquadra, quan fan l'exercici de les seves funcions, puguin anar tranquils que, si tenen una desgràcia, l'Administració no els girarà l'esquena com està passant en aquest moment.

Lamentem com està la comissaria del Prat. El síndic ho ha descrit molt bé, i arriba fins al detall que no tenen ni lavabo. Doncs si aquesta és la imatge que volem donar als viatgers que es traslladen des del que ha de ser el primer aeroport de Catalunya, doncs, només podem fer que lamentar i demanar-li al Govern que ho solucioni immediatament, i ho farem amb les iniciatives que corresponguin.

En el cas de la violència de gènere, ens felicitem perquè hem aprovat una llei fa poc contra la violència masculista, però necessitem més recursos, com diu el síndic, i més coordinació. No pot ser que hi hagi pendent un conveni amb Adigsa per solucionar el tema de l'habitatge a les víctimes de violència de gènere, quan no arriben amb els recursos les ajudes de protecció oficial, i que estigui des del 2006 i que encara no s'hagi signat. Jo conec casos de persones víctimes de violència que en aquest moment tenen una greu dificultat per trobar un lloc digne per viure. Sabem que hi han ajuts al lloguer però amb això no n'hi ha prou.

En el cas de la prostitució, lamentem que no sigui tema prioritari per al Govern, que no..., l'embranchida que li va donar la consellera Tura, amb la qual moltes vegades no havíem estat d'acord en uns altres temes, però aquí se li va veure un intent de regular aquest tema, que en aquest moment sembla, per les preguntes i respostes que ens ha donat el Govern, que no és prioritari.

En el cas de la justícia, i agafant el tema lingüístic, que abans hi feia referència el senyor Robles, però en un sentit completament contrari, des del nostre grup polític considerem que el castellà a Catalunya ha sigut com el «primo de Zumosol»; i, per tant, moltes ajudes no han necessitat per poder fer-se un lloc entre la població. Jo mateixa i molts com jo no vam poder estudiar en català. En aquest moment, exigim i demanem de l'Administració, i en aquest cas a l'Administració de justícia, que no sigui insensible davant de les necessitats que tenen els interns en els centres penitenciaris. Ens consta que han acomiadat els professors de normalització lingüística que havien estat des de sempre a la Generalitat de Catalunya.

Li demanaríem també a la sindicatura que si pogués fer alguna gestió d'ofici en aquest aspecte, doncs, li estariem molt agraïts. Lamentablement el temps se m'acaba, queden molts altres temes. Lamentem també l'opacitat de la Secretaria Penitenciària, en tant que hi han maltractaments reiterats i no se'n dóna informació. Estarem molt amatents a aquest aspecte, i demanaríem, en

general, un esforç de comunicació de l'Administració de justícia, que ja no són els recursos que hauria de posar, perquè quan una família perd un fill en accident i reclama on estan les despulles d'aquest noi, que s'ha de sotmetre a una autòpsia, legalment, no té resposta. Aquestes coses, l'Administració no se les pot permetre. Això no costa diners i és prova que s'hi té una mínima sensibilitat. I això també l'Administració ho ha de vetllar.

Agrair al síndic i a tots els seus acompanyants la bona feina que fan, i que sàpiguen que des del nostre grup polític donarem recolzament a totes les coses que ens n'han fet esment, a tots els suggeriments en el seu informe.

Gràcies.

### La presidenta

Pel Grup Parlamentari Socialistes - Ciutadans pel Canvi té la paraula la senyora Capdevila. Quan vostè vulgui.

### La Sra. Capdevila Tatché

Moltes gràcies, presidenta. Bé, en tot cas, també, els dos últims minuts farà la intervenció la meva companya Caterina Mieras.

En tot cas, reprenent la intervenció anterior, agrair al síndic els aclariments que ha fet, i també agrair-li i felicitar la pedagogia dels deures que exerceix i que exerceix en molts casos, sobretot aquells més controvertits, com vam veure l'altre dia, amb el tema de presons, o com podem veure, doncs, sovint amb altres temes.

Respecte de l'apartat de serveis socials, de fet, podríem fer el mateix comentari que feia abans la meua companya. I compartim la preocupació, doncs, pels desplegaments legislatius que hi ha hagut, que en la mesura, doncs, que legislem també generem més drets i, per tant, consegüentment generem més queixes en atenció a aquests drets.

Segurament, com ell deia, les expectatives no s'ajusten ben bé a la capacitat de resposta i a les possibilitats d'atendre-ho. I, en aquest sentit, respecte al desplegament de la Llei 39/2006, doncs, d'autonomia personal, hem d'entendre que fins al 9 de maig no es va fer la seva reglamentació, o no es va posar l'acord per desplegar-lo, i això vol dir, doncs, que una espera llarga..., que de fet ha generat una pressió social en cadena, des de l'Administració més alta fins a, gairebé podríem dir, l'assistent social, que és el que ha d'atendre individualment cada un dels casos, i, per tant, assumint una gran responsabilitat i una gran controvèrsia per donar resposta i donar-hi sortida, en la mesura que tot plegat no estava o no està, encara, prou, doncs, ben desplegat. I pel que significa també de desplegament de recursos, tant personals com materials, per poder-hi donar resposta.

Pel que fa al tema dels discapacitats, també és un tema que segurament el fet que hi hagués un poc desplegament pel territori, doncs, genera o ha generat aquest desbordament; i també en la mesura que el carnet o el reconeixement d'aquesta discapacitat també genera uns drets, doncs, també genera, ha generat o està ge-

nerant aquestes queixes. En aquest cas ens consta, per justament atendre tot aquest desbordament, doncs, que des de l'ICASS s'han fet convenis amb diferents institucions dels diferents territoris per donar-hi resposta, i esperem que així sigui. I, per tant, que aquestes llistes o aquestes queixes es vagin reduint.

Passant als temes de treball, relacions laborals, en aquest sentit fer, remarcar una bona eina que crec que en aquest període 2007 s'ha posat en marxa, que és el Consell de Relacions Laborals, com una eina de diàleg entre els diferents representants de treball de les empreses i de l'Administració, per canalitzar tots aquells elements, eh?, que sovint generen controvèrsies o contradiccions. En aquest sentit, també, altres elements com la Llei d'igualtat que des de l'àmbit del treball s'està desplegant o ajudant a desplegar de forma insistent en tots els àmbits de treball, per tal que s'evitin o s'elimini al màxim la discriminació.

Per altra banda, un element compartit, crec, de forma, doncs, generalitzada, i molt vinculat també a l'acord estratègic a què en el seu moment es va arribar, vinculat al treball sobre la qualitat de l'ocupació i l'estabilitat. De fet, creiem que des de Treball s'estan impulsant amb força polítiques que afavoreixen la igualtat i també mesures de suport i creació a diferents polítiques per tal, doncs, de donar i canalitzar totes aquestes possibles queixes.

Vinculat a..., també ens preocupa la desocupació vinculada o focalitzada en l'atur femení, o el jove o amb discapacitats. De fet, compartim aquesta preocupació i també creiem que s'està fent o s'està intentant fer un esforç important, justament per abordar aquesta..., l'alta taxa de temporalitat que existeix en aquest àmbit. També, i en aquest cas, en l'informe del síndic en veiem esment, és l'Estatut dels treballadors autònoms que ha pogut canalitzar, ha permès canalitzar tot el que llavors fins ara eren les queixes vinculades als drets dels treballadors autònoms.

Passant a l'àmbit de les pensions, creiem que desplegaments legislatius que ens consta o creiem que s'estan impulsant, han de corregir moltes de les mesures vinculades amb les pensions i amb aquestes queixes que se'n fa esment en l'informe. Per tant, aquestes modificacions en matèria de pensions han de permetre millores efectives, com en alguns casos es posa de manifest que hi han sigut.

Vinculada amb la seguretat ciutadana i justícia –de fet, crec que el mateix informe ho valora, i, per tant, és un element que ha de permetre, doncs, minimitzar tots aquests elements de proporcionalitat en les actuacions, del tracte o bé altres tipus de denúncies, que sovint entren en el marc o en el camp de la subjectivitat, de la paraula d'un contra la de l'altre – és, per tant, la creació del Comitè de l'Ètica de la Policia de Catalunya, òrgan consultiu que, justament, bé, en tot cas, pot recomanar o fer recomanacions de com aquests tractes percebuts com a inadequats o desproporcionats, que sovint, doncs, són difícils d'escatir, tinguin, doncs, una millor canalització, eh? Dèiem..., parlàvem l'any passat d'uns protocols, doncs, també, i en aquest sentit, la implantació d'aquestes càmeres de vigilància han permès o ens

donen constància de la reducció del nombre de queixes, especialment els casos de les Corts.

Respecte a la inoperància policial, a la percepció d'inseguretat, també, continuem dient aquí: a vegades hi ha, com el mateix síndic comentava, de vegades, per què s'actua o per què no s'actua, i per què, quan s'actua, s'actua de forma desproporcionada. En aquest cas, l'equilibri sovint és difícil de percebre, i, per tant, aquí no tenim clar..., en tot cas, el síndic –fent una pregunta– ens podria dir quins mecanismes podrien activar per tal que hi hagi aquest equilibri. I en tot cas els temps d'espera creiem que no hi haurien de ser, tot i que segurament sovint es produeixen excepcionalitats, que fan, doncs, que no es puguin evitar.

Passant a l'apartat de..., atès que l'altre dia ja vam fer, doncs, una repassada pels temes penitenciaris vinculats a l'Administració de justícia, certament, hi ha..., vinculat amb els registres civils, que és on hi ha un cas evident i clar de col·lapse o de..., d'un vinculat o generat, eh?, pels nous escenaris socials, segurament, que genera unes càrregues addicionals, doncs, que no s'estan assumint o s'estan assumint de forma molt gradual, i en aquest sentit, fer esment que, clar, és una..., en aquest sentit, des del Govern català es té una competència limitada, atès que hi ha una dependència funcional del Ministeri de Justícia. Per tant, aquí, segurament, activar al màxim els mecanismes de coordinació entre les dues administracions. Tot i així, ens consta que hi ha en marxa estudis organitzatius per adequar les plantilles i poder canalitzar totes les acumulacions de feina, i també, doncs, canvis i millores en els temps d'espera i de la tramitació.

En aquest cas, el Registre Civil únic de Barcelona jo crec que s'hauria de fer extensiu a la resta del territori, i així ens consta que hi ha, doncs, plans pilot de millora d'aquests registres civils.

Pel que fa a les queixes de tracte: de fet, en aquest sentit, hem de tenir present que qualsevol tracte té a veure amb les persones, que estan al capdavant de les atencions ciutadanes, i aquesta és una gran mancança que, doncs, des d'alguna formació i una orientació clara, crec que s'hauria d'abordar. I m'aturo aquí i continuo, doncs, la Caterina.

Gràcies.

#### **La presidenta**

Gràcies, senyora diputada. Senyora Mieras, té la paraula.

#### **La Sra. Mieras i Barceló**

Gràcies, senyora presidenta. Uns minuts, desgraciadament, per parlar del que és la segona causa de violència dolosa, després del terrorisme. I precisament aquí, que estem parlant de drets, doncs, parlar de la violència de gènere és parlar de la ruptura, doncs, d'un dret, que és el dret a la vida.

Jo no m'estendré perquè no puc, però simplement intervenc per demanar-li al síndic una actitud proactiva. Proactiva... Hem avançat amb dues lleis, a nivell esta-

tal, no una. La de la violència i també la de la igualtat d'oportunitats; i aquí, doncs, amb una, que és la violència masclista, i també espero que fem la d'igualtat d'oportunitats.

Li demano una actitud proactiva, evidentment, doncs, primera perquè estic absolutament d'acord que, amb referència a l'aplicació de la llei de la violència de gènere o la masclista d'aquí, doncs, hem de posar tots els mitjans. Però hi haurà un acord global, crec, de tothom, que l'arrel, la causa, doncs, és la societat paternalista, una societat desigual i una societat on encara avui, doncs, podríem dir que la màxima aquella en castellà de «la maté porque era mía» és el que està passant.

I en aquesta..., jo li demanaria una actitud especialment vigilant, per exemple, amb els mitjans de comunicació, quant a la igualtat i la desigualtat i el seguiment de la Llei d'igualtat, perquè és la base de l'altra. I no m'estendré, però li demanaria, doncs, simplement, que un dia al migdia posi les notícies de la nostra i analitzi els anuncis que es fan entremig de les notícies; simplement això.

Un altre tema que crec que..., voldria demanar-li si és que ha tingut o no ha tingut queixes, parlant d'actuacions desproporcionades; és amb referència a les actuacions en el cas de les clíniques d'avortaments, on s'ha violat, crec jo, doncs, moltes vegades la intimitat de les dones, i conèixer si ha tingut o no ha tingut denúncies respecte a aquest tema, i què en pensa, doncs, el síndic.

I com que ja se m'ha acabat el temps, amb referència a la prostitució, tot i que realment, doncs, el fet que en el tema de la immigració no hi pugui, en aquests moments, actuar, demanar-li també una actitud proactiva en la protecció dels drets de les immigrants, perquè un 80 per cent de les prostitutes en aquests moments són immigrants, en situació irregular algunes d'elles.

Gràcies.

#### **La presidenta**

A vostè, senyora diputada. Tot seguit té la paraula, pel Grup Parlamentari d'Esquerra Republicana de Catalunya, el senyor Pere Aragonès. Quan vostè vulgui.

#### **El Sr. Aragonès i Garcia**

Gràcies, presidenta. En primer lloc, agrair al síndic el treball fet que avui ens ha fet palès amb aquest informe, i saludar també els assessors que l'acompanyen, que han estat treballant específicament en aquestes matèries.

Pel que fa a l'àmbit de relacions laborals, nosaltres coincidim en el fet que el repte del mercat de treball és millorar la qualitat de l'ocupació. De ben segur que la situació econòmica que es desprèn de la crisi financera que estem vivint farà que segurament en un futur, malauradament, haurem de parlar també de millorar la quantitat de l'ocupació. Però, en tot cas, tampoc ens hem de posar la bena abans de la ferida, i creiem nosaltres que l'aplicació de l'acord estratègic per la internacionalització de l'economia, que preveu unes qüestions relatives a la millora de la formació professional, doncs,

ha de ser una de les eines que l'Administració ha d'aplicar amb molta més intensitat per millorar la qualitat de l'ocupació a Catalunya.

També creiem i ens felicitem que ha millorat la situació dels treballadors autònoms, a través, doncs, de l'aprovació del nou Estatut del treballador autònom, amb el reconeixement dels treballadors autònoms econòmicament dependents, que creiem que millorarà la situació d'aquest col·lectiu important a casa nostra.

Nosaltres ens voldríem centrar en l'àmbit dels serveis socials. Creiem que el seguit de normativa que en el darrer any i mig s'ha estat aprovant, tant a Catalunya com a les institucions estatals, el que fa és configurar uns nous drets, tant la Llei de prestacions socials com la de l'autonomia personal, anomenada Llei de la dependència, o la Llei de serveis socials.

I, per tant, el reconeixement d'uns nous drets per a la ciutadania implica també l'emergència de noves obligacions per a les administracions. Noves obligacions que, evidentment, requereixen..., aquesta normativa requereix un desplegament; un desplegament no només reglamentari que en molts casos, doncs, el que ha fet també..., les dades d'aquest desplegament reglamentari..., ha dificultat molt la posada en marxa de les actuacions necessàries per fer efectius aquests drets reconeguts en aquestes lleis.

Però també volem recordar que el nou sistema català de serveis socials, que es configura amb aquestes tres normes que abans esmentàvem, no neix del no-res, sinó que neix de tota una sèrie de prestacions, de recursos que s'estaven executant, per tal de reformar-los. I, per tant, convertir aquests drets, aquests nous drets, en realitats, i, per tant, en obligacions de l'Administració no és fàcil. No és fàcil perquè requereix millores organitzatives, que creiem que se n'han fet. Probablement encara estem lluny d'aconseguir les necessàries. I també es requereixen recursos, recursos financers.

I aquí estem trobant serioses dificultats, algunes d'elles derivades de la mateixa normativa de la Llei de l'autonomia personal, que aquí s'hauria d'haver millorat, però també derivades del sistema de finançament. I, per tant, esperem que la negociació del nou sistema de finançament que s'ha de portar a terme aquest any ens permeti aconseguir nous recursos per afrontar la realitat, per fer d'aquest nou sistema català de serveis socials una realitat que millori les condicions de vida d'una part molt important de la població del nostre país.

En el seu informe detectava diferents problemes: per exemple, el retard en els procediments de reconeixement i revisió de la discapacitat; problemes en la motivació de les resolucions, sobretot en el cas de la denegació dels drets que es demanaven, i la insuficiència de recursos i serveis.

Pel que fa al retard i la dilació en els procediments de reconeixement o revisió de la discapacitat. Com abans comentava la diputada del Grup Socialistes - Ciutadans pel Canvi, el Departament d'Acció Social i Ciutadania i també els grups que donem suport al Govern, som coneixedors, evidentment, i ens preocupen profundament aquests retards. I per això nosaltres celebrem que s'ha-

gin signat, al llarg de l'any 2007, onze convenis amb diferents entitats de caràcter territorial, per avançar i per reduir les llistes d'espera pel que fa a les actuacions de reconeixement i revisió de la discapacitat. Encara en queden de pendents, i ho reconeixem. Encara queden àmbits territorials pendents, com pot ser el Bages, com pot ser el Berguedà, que hauríem de reforçar amb alguns convenis, que sabem que el Govern hi està treballant, però creiem que s'ha fet una feina important, que és just reconèixer-ho, però que evidentment estem lluny de fer realitat aquests drets socials que s'han reconegut.

En segon lloc, en la motivació de les resolucions. El fet, doncs, d'universalitzar els serveis socials, però també de les expectatives que s'han generat amb les diferents normatives que s'han aprovat, el que ha fet és que hi hagi una alta demanda; i, per tant, quan hi ha una alta demanda i hi ha d'haver molts procediments en marxa, i s'han de tractar molts expedients, l'automatització del treball administratiu és important.

I, per tant, celebrem que, des del Departament d'Acció Social i Ciutadania, ja s'està treballant per incidir en aquesta automatització. És a dir, si el problema de la motivació de les resolucions moltes vegades es troba en la gran quantitat de resolucions que s'hi ha de donar resposta... I, per tant, incidir en el procediment que es porta a terme a l'hora de redactar i de motivar suficientment aquestes resolucions. Sabem que s'està treballant en un nou model de documents que ha de garantir que la motivació de les resolucions sigui molt més àmplia. I, per tant, entendríem que es començaria a donar resposta a les queixes formulades en l'informe.

Pel que fa a la insuficiència de recursos. Com dèiem abans, alguns aspectes inherents a la mateixa normativa..., malgrat que nosaltres considerem que és positiva i per això hi vam donar suport, però que evidentment, doncs, en alguns aspectes creiem que el finançament, doncs, de les noves actuacions en matèria d'atenció a la dependència hauria de ser molt més intens. Però, tot i això, celebrem que en els darrers anys hi ha hagut un increment de recursos destinats als serveis socials.

L'increment de places per discapacitat o per a gent gran durant l'any 2007. Estaríem parlant que per a persones amb discapacitat hi hauria 107 noves places de centres ocupacionals diürns, 48 noves places en centres diürns d'atenció especialitzada, 79 noves llars de residència, 112 places per a residència amb discapacitat. Podríem continuar per l'atenció a malalties mentals, drogodependències, etcètera, no? Per tant, hi ha hagut un increment. Evidentment, segur que no és el suficient, sobretot d'acord amb l'increment de demanda que hi ha hagut, motivada per les noves expectatives generades amb la llei, però creiem que s'hi està treballant.

També s'esmentava, en l'informe –i avui vostè ho ha remarcat–, la necessitat o la proposta de crear un carnet acreditatiu de la discapacitat. Sabem que..., som coneixedors que tampoc hi ha un acord entre els agents implicats en l'àmbit dels serveis socials sobre quin ha de ser l'abast d'aquest nou instrument. De fet, en la Comissió de Valoracions, on participen totes les comunitats autònomes, es va debatre aquesta qüestió, i, de moment, el que creiem és que caldria avançar en aquest sentit;



caldría avançar cap a tenir aquest carnet acreditatiu, però recordem que la resolució de reconeixement del grau de discapacitat ja és, avui, doncs, un instrument d'acreditació d'aquesta discapacitat.

Entrem en el tercer bloc, que és l'àmbit de seguretat pública i les relacions socials. Començant en l'àmbit de seguretat, nosaltres estem preocupats per les queixes rebudes pel que fa a la manca de proporcionalitat de les actuacions dels cossos i forces de seguretat. Creiem que hi ha hagut algunes actuacions en l'últim any que ens han permès reduir les situacions desproporcionades, sobretot en el camp del Cos de Mossos d'Esquadra. La instal·lació de càmeres a les comissaries, tot i que és un procediment i és una instal·lació que es fa de manera progressiva, ha reduït les situacions de possibles maltractaments a les comissaries. Però creiem que hi ha tot un altre àmbit, que així s'ha manifestat a les queixes rebudes pel síndic, que és l'àmbit de les policies locals, on segurament la pressió pública i mediàtica, la qual, doncs, va..., la que va patir el Departament d'Interior fa un any, quan van sortir a la llum els casos de maltractament a la comissaria de les Corts, doncs, va fer que s'hi actués. En l'àmbit de les policies locals aquesta pressió moltes vegades no hi és; i, per tant, a vegades pot donar la sensació d'una certa impunitat.

Estem esperançats perquè el Projecte de Llei del sistema de policia, que ha d'entrar properament aquí al Parlament, pot afavorir la coordinació entre el Cos de Mossos d'Esquadra, entre les diferents policies locals. Per tant, també hauria de ser-hi present, doncs, actuacions i protocol conjunt per actuar en aquests casos de manca de proporcionalitat. Però creiem que encara estem lluny. I, a més, volem manifestar la nostra preocupació perquè actuar en aquest àmbit no és gratuït.

Quan fa deu mesos es van conèixer les actuacions a la comissaria de les Corts..., que van tenir una determinada política informativa, que algú, doncs, pot ser que no hi estigui d'acord, però el que era una oportunitat per posar sobre la taula, doncs, mesures per prevenir els maltractaments, algunes opcions polítiques ho van convertir en una campanya que suposadament el Govern estava degradant el Cos de Mossos d'Esquadra.

Nosaltres entenem que la prevenció dels maltractaments, que la prevenció de la tortura no degrada cap funcionari que faci bé la seva feina, i com que sabem que el Cos de Mossos d'Esquadra està compost per excel·lents treballadors i excel·lents servidors públics, estem convençuts que no hi ha d'haver cap degradació de ningú.

El mateix en els casos dels serveis penitenciaris. S'apuntava en l'informe la massificació de les presons catalanes. Això és conseqüència del nostre sistema penal, un sistema penal que moltes vegades intenta solucionar, doncs, la situació complexa que vivim en una societat cada vegada més diversa, en una societat que cada vegada té més reptes, doncs, amb un increment de les penes, que s'està donant en molts sistemes penals del nostre entorn. I, per tant, entenem que cal derivar algunes penes, que no totes les penes siguin d'ingrés a la presó, sinó que pugui haver-hi altres penes, com, per

exemple, els treballs en benefici de la comunitat, que s'han anat executant i que tenen bastant d'èxit.

I, finalment, per acabar –amb el permís de la presidenta de la comissió–, es feia referència al treball penitenciari, que hauria de créixer molt més; ha anat creixent, ha anat creixent fins a un 16 per cent de la població reclusa, malgrat que també ha anat creixent, i amb molta més intensitat, la població reclusa a Catalunya. Per tant, entenem que aquí hi ha hagut una actuació correcta, tot i que encara estem lluny del que s'hauria d'arribar.

Finalment, i ja per acabar, pel que fa al mecanisme nacional de prevenció de la tortura, posem sobre la taula..., i, per tant, li demanem la seva consideració sobre les dificultats competencials que pot tenir aquest Parlament per avançar-se a l'Estat davant de la inacció del Govern de l'Estat a l'hora d'aplicar aquest mecanisme. I, per tant, nosaltres creiem que aquest mecanisme és més necessari que mai, perquè, si bé s'ha aconseguit o es pot aconseguir una disminució dels maltractaments a les comissaries amb l'enregistrament amb càmeres de tot el moment en què els detinguts estan en custòdia a les comissaries, no es poden enregistrar totes les cel·les, no es poden enregistrar totes les presons de Catalunya. I, per tant, cal un mecanisme que permeti intervenir i fer actuacions preventives com a mecanisme nacional de prevenció de la tortura, que esperem que pugui tirar endavant.

Gràcies.

#### **La presidenta**

Gràcies, senyor diputat. Pel Grup Parlamentari del Partit Popular de Catalunya té la paraula el senyor Josep Llobet. Quan vostè vulgui.

#### **El Sr. Llobet Navarro**

Gràcies, presidenta. En primer lloc, senyor síndic, voldria disculpar que no estigui amb nosaltres el diputat Santi Rodríguez, que és el portaveu de la comissió, però per motius personals ha hagut de deixar la comissió; i, per tant, el substituiré, tenint en compte, evidentment, que he fet una lectura en diagonal de la part ara que ens pertoca, més alguns comentaris que hem fet conjuntament, més...

He estat amatent a tota la seva explicació, i em dona la sensació, permeti'm que li ho digui... Primer, també, agrair la seva disponibilitat, el seu informe, a les persones que l'acompanyen. I també, evidentment, jo crec que, una mica seguint en la línia, després del que li he escoltat i del que vostè ha respost diverses vegades al senyor Santi Rodríguez, em dona la sensació, i també tenint una mica l'experiència d'altres informes que s'han presentat i també amb l'experiència en l'àmbit municipal, que l'altre dia es va presentar també l'informe del síndic de greuges municipal... Moltes vegades em dona la sensació que són uns clàssics, no?, com li deia molt bé el Santi Rodríguez. Ens tornem a reiterar en moltes de les qüestions que habitualment ens trobem; i, per tant, són qüestions recurrents que esperem que l'Administració a poc a poc hi pugui donar una solució.

Perquè, evidentment, nosaltres mateixos, l'Administració, som els primers que hem de donar exemple amb allò que tractem, i amb aquests tres blocs, que..., evidentment, molt llargs, molt carregosos, molt importants, amb un contingut fortament social; hem parlat de serveis socials, dels cossos de seguretat i, tercer, les relacions laborals. Veiem com, per exemple, nosaltres mateixos, amb relació al que són els discapacitats..., que vostè mateix, en l'informe diu que l'any 2006 hi havien reconegudes 377.000 persones. Vull dir, estem parlant de més d'un 5 per cent de la població catalana, que no es pot..., val a dir que és molt important. Tenen reconeguda aquesta discapacitat, però bé, n'hi ha moltes més que segurament ni ho han demanat ni ho han tramitat, simplement per desconeixement.

I nosaltres mateixos, en l'Administració, en una pregunta que es va fer parlamentària, inclús la presidenta, Belén Pajares, dintre del seu àmbit..., en el qual ens trobem que la mateixa Administració actualment..., i la resposta que ens va donar la conselleria: del 2 per cent de llocs de treball que han d'estar reservats a persones amb discapacitat, actualment estem només a l'1,31. I, per tant, nosaltres mateixos, dintre de la mateixa Administració som els primers que hauríem de tirar endavant aquestes mostres de solidaritat i compliment de la llei envers els discapacitats. O com també comentàvem abans –la senyora Ribera ho comentava–, amb relació a la segona activitat dels mateixos cossos dels Mossos, no? Evidentment, amb una proposta conjunta en què tots hi hem treballat i que, evidentment, la conselleria no està per la tasca, no?

Evidentment, enraonàvem de l'accessibilitat en el primer bloc, no?, de serveis socials: l'accessibilitat i la supressió de les barreres arquitectòniques. I vostè ficava un exemple tan clar com la possibilitat que puguin portar els gossos d'assistència al transport públic, i que tot això s'havia d'enraonar, a veure de fer una modificació amb un projecte de llei, no? De vegades nosaltres mateixos jo crec que compliquem una mica excessivament la capacitat o la possibilitat de donar solucions a aquelles persones que tenen problemes. Una cosa tan bàsica, tan primitiva, com per poder portar un gos d'assistència al transport públic, hem d'intentar modificar una llei perquè es pugui solucionar; i això segurament ens endarrerirà molt –molt– el temps de donar-li una solució.

Estem farts en les diferents comissions –jo mateix que sóc portaveu d'infraestructures– en parlar del que és l'accessibilitat i supressió de les barreres arquitectòniques, que suposo que sortirà en altres blocs de l'informe de la sindicatura: tot el que són les estacions de trens, el que és el transport públic, la dificultat i la poca inversió. Que moltes vegades, nosaltres mateixos, tornem-ho a dir, la mateixa Administració hem de tenir en compte que no només en Ferrocarrils de la Generalitat sinó també en Renfe molt poques estacions estan ara mateix amb plenes condicions de supressió de barreres arquitectòniques; que, per tant, ho hem de demanar i ho hem de treballar, i això ho vivim molt, evidentment, a nivell municipal.

Veiem com els serveis socials..., sobretot ara gira, doncs, envers –i vostè ho ha dit– la Llei de la dependència,

no? S'han generat unes expectatives molt importants envers la llei. Que evidentment nosaltres creiem que és una bona llei, per això li vam donar suport, però sí que evidentment teníem por del que està succeint, que és que no anava acompanyada d'una memòria econòmica suficientment potent per tirar-la endavant, i a més a més les administracions, en aquest cas les que tenen competències, les comunitats autònomes i els ajuntaments... Per això moltes de les queixes del síndic de greuges es dirigien..., és que aquell desenvolupament de la mateixa Llei de la dependència, que teòricament entrava en vigor l'1 de gener del 2007, però que les mateixes comunitats autònomes fins a mitjan juny o juliol no tenien desenvolupada la seva tasca per poder tirar endavant, per part de l'Estat, les seves competències. I després van ser els mateixos ajuntaments els que tenen la tasca de desenvolupar aquests PIA o aquests informes de discapacitat.

Evidentment ens trobem amb una manca important de personal qualificat. No oblidem ara mateix les vagues; les vagues que tenim ara mateix del mateix sector, que això suposo que serà part d'un informe posterior, perquè és en aquest moment, però evidentment això ens ha de preocupar: un sector que està mal remunerat i mal preparat, i, evidentment, un sector que hauria de ser molt especialitzat ens ha de preocupar. I d'això suposo que el síndic n'haurà de fer qüestió primordial, la preparació que han de tindre aquestes persones perquè han d'atendre un col·lectiu molt especialitzat, amb una dificultat molt important. I evidentment, aquest reconeixement, que també es deia dels PUA...

I jo crec que també hem d'intentar treballar, dintre que, de vegades, moltes vegades, la llei és la que tenim i entrar ara en modificacions legislatives seria realment complex, però hi han qüestions molt importants, com és sobretot la revisió d'ofici, per part de l'Administració, de les situacions de discapacitat. Hi ha moltes persones que, quan demanen una situació de discapacitat, a dia d'avui té una situació, però al cap d'un temps aquesta situació canvia i les necessitats són diferents, i una altra vegada s'han d'activar els mateixos mecanismes amb unes dificultats, amb uns terminis que fan, doncs, que s'endarrerixi moltíssim el reconeixement d'aquesta mateixa modificació. En la discapacitat, jo en conec molts casos a nivell municipal que se'ns demana. Ja no entrem en la dificultat que hi ha de places de residències de la gent gran o de persones amb dificultats, que, això, bé, jo crec que és evident que la manca d'inversió en aquest àmbit..., encara que s'estan fent esforços, és veritat, però la manca de centres de dia, de places residencials és molt important.

Però qüestions tan bàsiques com que famílies que tenen o estan rebent allò del «Viure en família», que és l'únic que estan rebent avui en dia, una prestació econòmica, no tant una prestació assistencial, tret del que els ajuntaments puguin fer amb les prestacions socials que prestin els mateixos ajuntaments. Veiem que una persona en una situació de discapacitat que està dintre de la llar, una vegada és ingressada, per exemple, dintre de la mateixa Administració, en un centre sociosanitari, o en un hospital, al cap d'un mes, evidentment, aquestes persones han de retornar al que és l'assistència per

viure en família; com si no tinguessis despeses, si has d'anar cada dia a l'hospital a fer cura, també, del teu familiar.

Evidentment, això jo crec que també ho hem de tenir en compte. Aquestes famílies segueixen tenint una despesa molt important, perquè aquesta persona no està a casa seva, s'han de desplaçar al centre sociosanitari, a l'hospital en què estigui ingressat. I a partir del mes, evidentment, aquestes persones han de deixar de rebre aquesta ajuda, minsa ajuda, que reben per donar assistència als seus familiars, no?

Per tant, hi ha moltes coses a treballar, hi ha moltes coses a millorar, evidentment, i esperem que amb una institució com la de vostè, el síndic, doncs hi pot ajudar molt, sobretot perquè l'Administració li faci cas. Perquè, clar, si, com vostè molt bé ha dit, actuem d'ofici i fem moltes coses però després l'Administració..., les seves resolucions no són efectives, doncs no anem bé, no?

Miri, li poso un exemple: vostè es reuneix molt amb els síndics d'àmbit local. Nosaltres vam aconseguir que a nivell local, per exemple, el síndic de Gavà, una persona que té una tasca..., i la fa amb molta il·lusió, per primera vegada entrava també en qüestions d'ofici. No hi entrava –sempre feia qüestions, les que legalment eren determinades–, en qüestions d'ofici.

En l'últim informe que ens presentava és que..., quasi totes les actuacions que s'havien fet d'ofici, l'Administració no havia fet res. O més aviat li havia dit que no es podia fer res. Per tant, evidentment, és bo que vostè actuï, i és bo que actuï d'ofici, perquè a la vegada a l'Administració li correspongui i doni les solucions.

És important amb relació a les persones amb discapacitats mentals. És veritat que tenim un dèficit molt important amb relació a les places d'atenció a aquestes persones. Tenim molts casos, darrerament, malauradament, de violència familiar, en la qual persones amb una discapacitat mental, sobretot l'esquizofrènia..., amb la qual ja avisen els familiars que algun dia succeirà alguna cosa, i després passa.

Tenim un cas flagrant, fa poc, d'una mare que avisava impenitentment que li passaria el que li ha passat. I, per tant, en aquest cas sí que és veritat que tenim una manca molt important d'aquells centres especialitzats en els quals hagin estat ingressats, que estiguin allí, amb un tractament. Perquè evidentment les famílies ni tenen capacitat... Perquè no és una qüestió econòmica, perquè un discapacitat que tingui Alzheimer, evidentment, no és el mateix; amb una qüestió econòmica pots ajudar la família, però amb una persona amb una malaltia mental no és una qüestió econòmica, no són els calés, no soluciona res poder ficar una persona, el problema és que de vegades genera, doncs, conflictes molt importants, com inclús el que s'ha estat enraonant, posteriorment, no?

Per tant, en altres blocs..., com vostè enraonava, de seguretat. Home, escolti, evidentment, estem d'acord amb l'actuació d'ofici que va fer vostè amb relació als Mossos d'Esquadra, perquè no tant va ser qüestió de cossos de forces de seguretat sinó Mossos d'Esquadra.

Evidentment, són pràctiques que no s'han de produir. El que vostè explicava, que no hi havia fulls de reclamació, per qüestions de violència masclista... No és normal que no els tinguin.

Va haver-hi un desplegament que en el seu moment ja el vam criticar. Vostè enraonava del desplegament dels Mossos a la comissaria del Prat. Bé, escolti: el problema és que es va inaugurar perquè havia de..., tocava inaugurar-la i es va inaugurar. Però no es va inaugurar amb les eines necessàries, però, com electoralment s'havia dit, o s'havien marcat un *planning* que s'havia d'inaugurar en tal data –em sembla que era l'octubre del 2007–, s'havia d'inaugurar i s'ha d'inaugurar. Escolti: s'ha d'inaugurar si es pot inaugurar, i si no, segueixi, com s'ha fet en altres indrets, com a Gavà, que no s'ha pogut inaugurar; s'ha fet un conveni amb l'ajuntament i s'han buscat dependències municipals per poder treballar dignament en la seva tasca, que han de fer.

Funcionament poc àgil dels jutjats de violència sobre la dona. Evidentment, aquesta denúncia és important que es faci, que es treballi. Amb relació a la violència a la dona, com bé ha apuntat la senyora Mieras, és evident, és una xacra que hem de treballar, és fonamental. Però és que, en fi, nosaltres vam preguntar quants pisos pont hi ha per part de l'Administració, per poder aquestes persones amb violència contrastada..., que no poden estar a la seva llar, que tenen un perill evident. Per exemple, al Baix Llobregat n'hi ha un; per a tot el Baix Llobregat. I en tot Catalunya jo crec que n'hi ha quatre o cinc; a tot Catalunya, pisos pont. Perquè aquestes dones maltractades puguin viure allí durant un temps. Quatre o cinc; Baix Llobregat, un pis pont només.

Per tant, evidentment, escolti, l'Administració ha de fer moltes coses, com amb relació als infants –nous casos que posen en entredit el sistema de protecció. Aquí sí que hem de ser durs, eh? No podem tindre vacil·lacions. I amb relació a la violència als infants, que hi han nous mètodes..., bé, aquí hem d'actuar d'una forma important; i vostè d'ofici ho hauria de fer.

I amb relació –ja per acabar– a relacions laborals, no? Escolti, entrem en un moment difícil. Vostè enraona del foment de l'ocupació: important. És la segona comunitat autònoma en destrucció de treball a Espanya. Per tant, tenim una tasca molt important, i em fa la sensació que ens ve en uns moments molt difícils, amb la qual cosa la tasca de l'Administració haurà de ser una tasca molt important de foment del treball, de trobar ubicacions.

Ahir llegia... Avui!, he vist un reportatge en el qual ens trobem amb aquelles zones en les quals hi ha molta immigració; és on tenen més problemes a l'hora de la sortida laboral. Tenen molts problemes a l'hora d'afrontar la hipoteca; es tornen –i ho he vist en un mitjà– a produir pisos pastera, encara més –ho he vist en un mitjà de comunicació, ho he llegit. Es tornen a produir pisos pastera perquè no poden pagar el lloguer, no poden pagar les hipoteques, i es van concentrant en pisos; un tema important i que anirà a més, malauradament; en una situació econòmica com aquesta, anirà a més. Ja no parlem dels empadronaments, que és un tema, diguéssim, que ja s'ha enraonat moltes vegades.

I ja per acabar, per una qüestió de temps, amb relació a les pensions. És veritat que hi ha, evidentment, tema de viudes, les pensions mínimes. Ara hi han hagut una sèrie de compromisos pels partits polítics que s'han presentat a les eleccions –uns han guanyat i uns altres no, evidentment. El tema de les pensions de viduïtat, jo crec que ha de ser un full de ruta del nou Govern de l'Estat envers una millora substancial d'aquestes persones que tenen minvada molt el que és la seva capacitat.

Moltes gràcies.

#### **La presidenta**

A vostè, senyor diputat. Pel Grup Parlamentari d'Iniciativa per Catalunya Verds - Esquerra Unida i Alternativa, té la paraula el senyor Milà.

#### **El Sr. Milà i Solsona**

Sí, gràcies, senyora presidenta. M'excuso perquè els hauré de deixar per causa d'un viatge inajornable. Per tant, intervindrè breument en el tema de justícia i interior i cediré... Perdó: deixaré que la senyora presidenta cedeixi la paraula a la senyora Mercè Civit perquè pugui continuar intervenint en nom del nostre grup.

Senyor síndic, respecte al tema de l'apartat, tant de justícia com d'interior, evidentment els temes de maltractament en centres de detenció són els que més ens han de preocupar i ens preocupen. En aquest sentit, des del nostre punt de vista, des del nostre grup, creiem que ha estat important els passos que s'han començat a donar, amb la implementació, com vostè ha assenyalat, d'elements de seguretat i de videovigilància que permetin, doncs, descartar contradiccions, i també la mateixa creació del Comitè d'Ètica de la Policia de Catalunya.

Sabem que, en el cas de Brians i en altres centres de detenció i en els espais específicament destinats a escorcolls que vostè hi feia referència, el Departament de Justícia està en la mateixa actuació, i això ens porta a insistir –i jo li ho dic com a grup– que nosaltres estem especialment interessats en l'aplicació a Catalunya del protocol facultatiu de la Convenció contra la Tortura i altres tractes i penes degradants.

No vull reiterar-me en el que he dit anteriorment, però, respecte a la seva resposta, dir-li que, en principi, nosaltres estem d'acord amb el fet que no cal crear figures legals noves i no hauríem d'anar a una nova legislació. I que el marc del Síndic de Greuges pot ser un àmbit interessant. Simplement tindrem ocasió de parlar-ne quan a nivell del Govern, doncs, hi hagi un posicionament ja per poder-ho tramitar. Creiem que a partir de la proposta que vostè ha fet es podrien trobar encara algunes millores per singularitzar i per dotar de major autonomia aquesta específica actuació, d'un caràcter molt delicat, i que, a més, té un marc de referència a nivell internacional. Però ara no entrarem en aquest debat, dir-li simplement que l'estem seguint.

Respecte als temes que vostè planteja, creiem que en aquest any hem d'insistir –i ens agradaria també la seva contribució– en la necessitat que vostè assenyalava d'aquest debat, i sobretot, potser un possible informe específic. Ja sabem que vostè no té cap problema amb

això, sinó al contrari, n'és molt partidari. I m'atreveixo a proposar-n'hi algun altre –n'he proposat dos, avui–, que és sobre la confluència d'interessos en la utilització dels espais públics.

Vostè ho apunta: és a dir, cal veure no només les administracions públiques quin paper juguen en la gestió de l'espai públic, especialment quan conflueixen, doncs, actuacions que tenen a veure tant amb la seguretat com amb la neteja, com amb la salubritat, etcètera, sinó que conflueixen, també, amb actuacions de diferents col·lectius, i hi concorren una sèrie de drets civils: des del dret a circular lliurement, el dret a la seguretat, el dret a la salubritat i a la salut, a la pràctica de l'esport, i alhora el dret al lleure, el dret a la celebració, el dret a la manifestació, el dret a la reivindicació, el dret a la reunió.

Com fer que conflueixin i convisquin aquests drets individuals i drets col·lectius en un espai, doncs, que afortunadament en una societat com la nostra és molt sol·licitat? Aquest és un tema en què conflueixen diferents competències, diferents administracions i diferents normes que s'han de compatibilitzar, però que és important que els ciutadans sàpiguen que hi ha aquest interès en aquest aspecte.

Respecte al tema de la coordinació amb les policies, ja ho hem assenyalat. I respecte a les queixes per manca d'atenció en la resposta puntualitzada a les reclamacions que es fan al Departament d'Interior, nosaltres creiem constatar que en alguns casos potser el que faria falta és informar quan s'està pendent d'una resolució judicial. Perquè és molt freqüent que en aquest àmbit d'Interior i de seguretat hi hagi en algun moment, en paral·lel, una actuació judicial que faci que el departament resti a l'espera d'una resposta ferma abans de concloure l'expedient. O bé en altres ocasions també pot passar que els aspectes principals hagin quedat resolts amb el ciutadà, i que, en tot cas, només quedin pendents algunes respostes a suggeriments realitzats pel mateix síndic. Però creiem que en aquest sentit el departament està prenent totes les mesures, i caldria, doncs, clarificar aquestes diverses situacions.

Gràcies, senyora presidenta. I reitero l'excusa per no poder escoltar la seva resposta, però tindrè ocasió de veure la transcripció de l'acta. Gràcies.

#### **La presidenta**

A vostè, senyor diputat. Senyora Civit, té la paraula.

#### **La Sra. Civit Illa**

Gràcies, senyora presidenta. Bé, pel que fa referència a l'apartat de serveis socials, ja ho emmarquen..., en aquest any s'ha aprovat la Llei de dependència, la Llei de serveis socials, s'ha desenvolupat la Llei de suport a les famílies... I tot això què ha suposat? Doncs, una gran expectativa, i bé, evidentment, la necessitat de més recursos, tant de serveis com de prestacions. I la gran expectativa, perquè..., què és? És d'un àmbit que pensem nosaltres que hem passat de..., des d'aquests darrers anys fins ara, una situació en el que és el marc de serveis socials, de passar d'una situació d'assistencialisme a drets. Vull dir, és amb la Llei de dependència

on els serveis socials són un dret universal per a tothom. I això, evidentment, requereix un gran esforç per banda de l'Administració, perquè aquest dret dels serveis socials universal sigui real amb tothom, no?

I és en aquest sentit, doncs, que, evidentment, la Llei de dependència s'està començant a desplegar per fases. En aquests moments és la gran dependència la que s'està avaluant i en la qual s'estan fent els programes. A tots ens hauria agradat que no únicament s'haguessin de donar ajudes econòmiques, eh? La figura de l'atenció de l'assistent personal per nosaltres és bàsica; que s'haurà d'implementar, també; però que estem en aquella situació de dir: «Partim del que tenim, que no és tant. Anem creixent de mica en mica, i hem de fer molt més, perquè encara és molt insuficient.» El que no es pot negar és que durant aquests anys, o aquests darrers anys, doncs, l'Administració o el Departament d'Acció Social i Ciutadania ha estat fent coses. Dades les ha donat –i no cal que les repeteixi– el diputat d'Esquerra Republicana.

I és un repte importantíssim el que tenim. Per què? No-més era la salut i l'ensenyament, fins ara. Ara els serveis socials han d'estar a la mateixa altura. Per tant, seran moltes més encara les demandes que ens arribaran, perquè són drets universals.

I és en aquest sentit que s'han d'agilitzar –està clar– tot el que són els reconeixements d'incapacitats. Això està claríssim. Ja ens han contractat gent. Segurament en faltarien encara més. Com el que són tots els serveis residencials, que és on l'informe també hi fa referència: en la gent gran, en persones amb discapacitat.

Això nosaltres ho compartim; el que passa és que també pensem que s'ha de desplegar tot el que són encara més centres de dia, atenció domiciliària, etcètera. Perquè segurament alguns casos de demanda de serveis residencials potser no farien falta si hi hagués tot l'altre desplegat, eh?, i que davant de l'angoixa de no saber què fer amb aquella persona –la família–, doncs, a vegades el pas més..., diria més fàcil, no sé si és més fàcil, o el que primer surt, és una residència. I això ho lligaria també amb el tema del que seria la salut mental, no?

Nosaltres estem d'acord que ha de ser dintre de la xarxa pública de salut, com una malaltia més, per dir-ho d'alguna forma. I el que fa falta quant als aspectes residencials. S'ha passat d'una situació... A veure, primer hi havia el que eren els manicomis, a una situació de tothom fora i de desinstitucionalització, que això és important, no?, però que possiblement falta, o sigui, aquesta altra de dir: «Encara hi han necessitats de gent, la política de no institucionalitzar és positiva, però hi ha una franja que encara que sigui en un temps temporal fa falta la seva institucionalització.» I possiblement aquí és on fa falta treballar per tindre els recursos adients.

També hi ha el tema dels ajuts familiars. Penseu que, evidentment, l'informe del síndic ha de manifestar tot el que arriba, però que de totes formes s'han tramitat 300.000 expedients i que els problemes que han arribat al síndic són un 0,02. S'han de tindre en compte, evidentment, per fer-ho millor, però que també cada cosa ha de tindre el pes del que realment és, no?

Referent al carnet d'acreditació de minusvalidesa és cert que hi han unes certes contradiccions i que hi han diferents posicionaments. El que sí que en tot cas el que recolliríem és la recomanació que fan, no?, que hi ha d'haver una acreditació pràctica i còmoda i que quina sigui aquesta, doncs, ja es veurà amb aquests criteris quin és el resultat final.

També vostès..., hi ha una cosa que no ha sortit..., que, possiblement, quan parlen de la pàgina web i de les guies que hi han, jo, en tot cas, el que trobaria a faltar és una guia total de totes les prestacions que fa aquest Govern a les persones, no?, perquè tenim l'ajuda de suport a les famílies per una banda, el tema de la gent gran per una altra, en habitatge, segurament, també hi han prestacions; llavors, en tot cas, perquè realment sapiguem totes les prestacions que està donant aquest Govern, una guia general de tot, i que segurament són moltes més de les que ens pensem, perquè les estem veient d'una forma parcial, no?

Bé, referent al treball, doncs, vostès veuen l'esforç que han fet els poders públics quant al foment de l'ocupació, això és cert, i les taxes d'activitat han crescut –cal dir, per exemple, que en el tema de la dona fins i tot supera el que és els nivells de la cimera de Lisboa, que es diu que s'ha de tindre–; i que, en tot cas, i és la nostra gran preocupació, és la de la qualitat de l'ocupació i sobretot en el tema de la temporalitat –la temporalitat. I que la nostra preocupació és que, en una situació que ens pugui vindre de desacceleració econòmica o d'inicis de crisi, com s'utilitza això per acomiadar no els que estan temporals, que en algun sector s'ha vist, sinó els de contracte fix. I que no únicament és que creixi l'atur, que potser no creixerà tant, sinó que potser el que creixerà més serà la temporalitat. I penso que en aquest sentit, bé, els demano que estiguin observants, però que realment des del Govern també hem d'estar observants i que el treball ha de fer polítiques per corregir aquesta temporalitat.

La Inspecció de Treball també és un element important. Nosaltres demanem..., bé, i el nostre grup, igual que tots els que donem suport al Govern; s'està treballant perquè les competències d'Inspecció de Treball al més aviat possible es donin a Catalunya per incrementar també els efectius que té. I també un altre instrument important durant aquest ha sigut la creació del Consell de Relacions Laborals en el qual hi ha també una comissió que tracta tots els temes de l'ocupació, igual que altres temes.

Novetats en aquest temps i que han estat importants, i per coses que diu, és la creació de la Direcció d'Igualtat d'Oportunitats en l'àmbit del Departament de Treball: dona, jove, bé, tots els que estem en una situació de desigualtat en l'àmbit laboral, i que fan falta polítiques concretes perquè això es tiri endavant, i sobretot en el cas de les dones que es compleixi la Llei d'igualtat –la Llei d'igualtat. Que s'hauran de veure quants plans d'igualtat fan les empreses de més de 250 treballadors com a compliment d'aquesta llei. El Govern de la Generalitat està donant suport donant subvencions i... Se m'està acabant el temps, ja ho estic veient; per tant, prestí'm dos minuts, ho faré telegràfic.

**La presidenta**

Senyora diputada, he sumat als deu minuts dos més; o sigui, que ja no és que estigui en temps de descompte, és que ja no hi ha temps.

**La Sra. Civit Illa**

Titulars...

**La presidenta**

Molt ràpid, si us plau.

**La Sra. Civit Illa**

Titulars molt ràpids. D'acord amb el que planteja en pensions, sobretot en el que és les pensions quan s'ha cotitzat a temps parcial, majoritàriament les dones. Prostitució. Nosaltres pensem que hi ha d'haver una llei estatal que reguli, en primer lloc, les condicions de treball, per dir-ho d'alguna forma, de les persones que exerceixen per després regular tota la resta. I compliment de la Llei, que vam aprovar fa dos dies al Parlament de Catalunya, de drets de les dones per l'eradicació de la violència masclista.

Moltes gràcies.

**La presidenta**

Gràcies, senyora diputada. Ja per acabar té la paraula, pel Grup Mixt, el senyor Antonio Robles.

**El Sr. Robles Almeida**

Gracias, señora presidenta. Gracias, señor Ribó. Ha dicho usted que ha llegado a recibir —el *síndic*— muchísimas quejas fundamentalmente de los servicios sociales, de la Ley de la dependencia, de la Ley de servicios sociales. Y es que no nos extraña. De todas maneras a mí, escuchándonos a nosotros mismos, me da la sensación de que le estamos traspasando a usted algo que usted no tiene porque ser responsable, que es el despliegue de una ley, de dos leyes, en este caso, de la Ley de dependencia y de servicios sociales, que depende exclusivamente, en este caso, del legislativo, que ya hemos hecho las leyes en los dos casos —el Congreso de Diputados y el Parlamento de Cataluña—, y que es el Gobierno ahora y la comisión correspondiente, la *conselleria* correspondiente, la que lo tiene que desplegar. Y esto es lo que está fallando, no el *síndic*, ni mucho menos debería ser usted el que recibiese esas quejas.

Es tan generalizada esta evidencia que yo más que rogarle a usted que resuelva los casos lo diría en voz alta para que la propia *conselleria* empiece a ponerse las pilas de verdad. Porque ya cuando nosotros aquí en el Parlamento sacamos la Ley de dependencia, y se puso en marcha en enero del 2008, recordaba que habíamos hecho un árbol de Navidad muy bonito, pero todo eso después había que pagarlo, había que poner una cartera de servicios como Dios manda, etcétera, y pormenorizar los servicios que teníamos que pagar.

Y no se está haciendo, se están rompiendo todos los plazos, empezando por la evaluación de aquellas personas que deberían empezar a recibir las prestaciones

económicas o las prestaciones de acción asistencial de grado tres o gran dependencia. Se están incumpliendo completamente, y ya ha pasado más de un año. Por tanto, yo no creo que tengamos que quejarnos a usted; tendremos que quejarnos en este caso al Gobierno.

Se están dando evidencias de que los 487 euros que se le paga por un cuidador no profesional evidentemente es una miseria que no llega para nada. O los 780 que se le da a un asistente profesional, pero que en realidad muchas veces esas personas de dependencia necesitan no dos o tres horas, cuatro horas, sino que necesitan diez o más horas. Con ese dinero no se le puede pagar a alguien para que esté tantas horas con este problema. Por tanto, es un montón de problemas lo que tiene esta Ley de servicios sociales y de dependencia, empezando por la cartera de servicios, que en el caso de la Ley de servicios sociales todavía no se ha desplegado, ¿no?

Por tanto, yo aquí simplemente lo digo en voz alta y le recomiendo que recomiende usted más bien a la Administración del Gobierno que haga las cosas porque, si no, va a tener muchísimo más trabajo del que va a tener ahora, y este equipo tan bueno que tiene usted va a tener que ampliarlo.

El tema de relaciones laborales y pensiones es una pregunta quizás ingenua, pero una pregunta que a mí por lo menos me interesa. No parece ser que en el informe haya nada —o yo al menos no lo he apreciado— sobre la discriminación que pueda haber laboral en cuestiones económicas y entre géneros. Esto, según usted, según el *síndic*, ¿está empezando a superarse o simplemente las quejas que pudiera haber de esto se canalizan a través de otros sistemas de solución? Lo pregunto como medida a ver si me lo puede responder.

En cuanto a seguridad. Usted ha hecho mucho hincapié y le ha puesto mucha emoción a los abusos, o a los pequeños abusos, o a los grandes abusos, que los Mossos d'Esquadra han hecho en los últimos tiempos, y lo ha extendido también a prisiones, etcétera, ¿no? Bueno, a uno le da cierta tranquilidad que el *síndic de greuges* ponga esa emoción en erradicar ese tipo de cuestiones, porque al que más le interesa, antes que a ninguno de nosotros, supongo que le interesa al propio cuerpo, que es una manera de estar limpio, ¿no? Y por lo tanto yo no le voy a decir tampoco ahí respecto a nada.

Sí que le preguntaría una cuestión. ¿Le ha llegado a usted alguna queja de cómo se selecciona el sistema con el que se selecciona a los Mossos d'Esquadra? Y, en todo caso, lo digo por conocimientos que se tienen de que todos los exámenes que se hacen por muy buena nota que tengas al final se pueden estrellar con una entrevista personal y absolutamente subjetiva u objetiva en cuanto que una persona, en este caso un psicólogo, determina si puede pasar o no.

¿Este tipo de cuestiones pudiesen en alguna medida ser —en alguna medida— culpables de lo que está pasando? En todo caso entristece bastante que un cuerpo de policía tan joven ya sea tan arbitrario, o por lo menos alguno de sus miembros. Importaría poco que fueran algunos de sus miembros, porque eso siempre es solucionable; el problema es que fuera el sistema. Y en ese

sentido sí que le digo que esto demuestra una vez más que una policía propia no garantiza *per se* la eficacia, sino que solo garantiza que es propia. Por lo tanto, hay otras cosas que deben garantizar que una policía sea eficaz; por ejemplo, como usted bien ha dicho, erradicar estas prácticas, vigilar estos comportamientos y educar, evidentemente, enseñar a que eso precisamente a quien más perjudica es a los propios cuerpos que lo llevan a cabo.

Gracias, señor presidente.

#### La presidenta

Gràcies, senyor diputat. Tal com hem fet en l'anterior bloc, farem una aturada de cinc minuts i contestarà el síndic després les seves preguntes.

La sessió se suspèn a un quart de tres de la tarda i catorze minuts i es reprèn a dos quarts de tres i onze minuts.

#### La presidenta

Senyores i senyors diputats, tornem a reprendre la sessió.

El síndic pot contestar als grups parlamentaris. Quan vulgui, si us plau.

#### El síndic de greuges

Sí, molt ràpidament; a més se'm demana que sigui el més breu possible. Des del síndic celebrem tota modificació que hi hagi a la normativa de pensions i que a més tant de bo esmeni algun dels elements que hem assenyalat. Jo vull subratllar, perquè no ho he fet al principi, la bona tasca del Consell de Relacions Laborals i el que significa un espai català de relació laboral: el diàleg, la participació i el bon treball que estem i estic tenint amb la consellera en aquest camp.

Sobre els serveis socials estaríem parlant molta estona. Jo només voldria dir, en primer lloc, que tots estem d'acord que hem d'estar més alerta davant de l'expectativa generada, que és lògic que s'incrementin els casos a la institució del síndic, i que el que fa el síndic és trametre'ls les preocupacions de la gent que es queixa i els suggeriments que els fem a partir de l'estudi dels casos. I això m'agradaria que ho entenguessin per a totes les temàtiques, no?

Per exemple, ajuts a famílies, són pocs o molts? El síndic mai ho compararà amb el nombre global d'ajuts que es donen; troba prou significatiu que siguin queixes que, per exemple, demostrin en un any que es va fer malament la informació i que això va deixar fora de la possibilitat de rebre ajuts quantitat de famílies, i que això s'ha d'esmenar. I aquesta és la nostra feina, indicar-los coses que s'han d'esmenar a partir de les preocupacions que ens arriben a nosaltres. I recordin: nosaltres no som l'observatori universal de totes les decisions de drets que hi han a Catalunya; som l'observatori dels que decideixen queixar-se al síndic de greuges o dels temes que decidim investigar, que és una cosa bastant diferent, i intentem parlar amb aquesta precisió i modèstia.

Dues precisions al senyor Cleries. La Llei de serveis socials és del 2008. I, per tant, l'informe és del 2007. I si el decret respecta o no respecta la llei, ell mateix ho ha dit: ens va plantejar una queixa, ho estem estudiant, ja veurem què en resulta, no?

Subratllaria tot el que han dit diverses intervencions, i tant de bo, com en altres coses, s'hi posessin a actuar, de la mala remuneració i la mala formació que es troba en el sector de serveis socials, dels treballadors de serveis socials. I, per descomptat –tampoc hi és el senyor del Partit Popular, però li transmetrà la senyora Belén Pajares–, quan parlem dels temes dels gossos d'acompanyament, si es fa una llei no és que ho hagi proposat el síndic, el síndic proposa que se solucioni el problema i tant de bo es fes amb la màxima celeritat.

Sobre els Mossos nosaltres hem tingut queixes a vegades sobre els procediments de selecció. Per exemple, recordo gent que es queixava de l'alçada fixada per ser mossos d'esquadra –això és un punt discrecional que pot fixar l'Administració–; i l'entrevista final és una entrevista pautaada, segurament amb un pes desproporcionat, és possible. Se m'informa que hi ha hagut una sentència del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya en un cas concret que va donar la raó al que es queixava sobre com l'havien valorat en aquesta entrevista.

Jo la proporció i l'equilibri..., aquí s'ha dit, l'assenyallem des de fa molt de temps, a tots els cossos, i és un tema... Algú m'ha demanat: «I com s'aconsegueix això?» De forma..., com al principi, el síndic no és el governant, el síndic detecta que de vegades hi ha hagut desproporció i que no s'ha mantingut l'equilibri de l'ús de la força coactiva que té el monopoli, l'Estat, i en aquest cas les forces d'ordre públic, per les actuacions que haurien de dur a terme.

A demandes del síndic, i no només perquè aquí s'ha assenyalat també com una qüestió del Parlament, es constata que no està regulada la segona activitat en els Mossos d'Esquadra. No ho està en molts altres llocs de la funció pública, no ho està en aquest cas. I nosaltres el que també hem assenyalat és que en les causes que han plantejat no s'ha constituït tampoc el tribunal mèdic que havia de jutjar respecte a això, que és potser un error més precís que hem assenyalat.

Vull també precisar que els fulls de reclamació que trobem a faltar són els que es refereixen a l'atenció ciutadana, no... El senyor diputat del Partit Popular es referia als maltractaments; jo em referia a l'atenció ciutadana. Estem en contacte amb el Comitè d'Ètica de la Policia, hem tingut ja una reunió amb ells, i considerem que és un instrument positiu tot el que sigui per donar transparència; té la seva funció, dialogarem, però insistim que caldria ser molt més curosos, especialment en centres penitenciaris, en el tema de maltractaments. I se'ns va mig anunciar des del Departament de Justícia que s'estudiava, com aquí s'ha dit, la instal·lació de càmeres de videovigilància en els llocs on no siguin d'absoluta privacitat.

També tinguin en compte que de vegades –un tema que lliga amb diversos punts que han sortit a la seva discussió– trobem problemes de discapacitats mentals a presó

que haurien de ser tractats fora del sistema penitenciari i que des de fa molts anys la societat els transmet cap al sistema penitenciari.

Perquè jo voldria que quedés molt clar que totes les reflexions que fa el síndic sobre el sistema penitenciari, que hem presentat un informe molt extens, com vostès saben, i que hem debatut fa molt poc i hem parlat del tema de legislació i de les autèntiques cadenes perpètuas, etcètera..., vol anar molt més enllà que tal o qual administració, que tal o qual departament. Comença per cridar l'atenció a tota la societat sobre el rol que donem o no al sistema penitenciari, i els feia aquell exemple, ho dic tan gràficament com pugui: «Agafa el xoriço i tanca'l, però no em facis la presó al costat de casa.»

I quant al treball, malgrat que hagi augmentat, no sé si va al ritme que augmenten els interns; està claríssim que tenim la mancança seriosa de la funció de reeducació a través del treball en els nostres centres penitenciaris.

La discriminació laboral per raons de gènere. Doncs, no hem rebut cap queixa respecte a això. Pròpiament ens sembla un tema molt important, té una dimensió privada quant als convenis i la contractació, i el tipus salarial, però té una dimensió pública quant a l'impuls d'aquesta igualtat. I a la sessió anterior hem assenyalat que calia que aquell afany per a la conciliació, com aquí s'ha mostrat, l'estenguéssim en el món privat, no ens quedéssim només per la conciliació en el món de la funció pública.

Evidentment que agafem el repte de la violència de gènere i que hem fet ja suggeriments i actuacions d'ofici. Només precisar que en concret pel tema dels mitjans de comunicació –i voldria que constés així en acta–, especialment els audiovisuals, hi ha un organisme especialment creat per aquest Parlament, que es diu Consell Audiovisual de Catalunya, que hauria de vetllar per això; i, de totes formes, que nosaltres ni que sigui supletòriament intentarem arribar a tots els extrems que puguem.

No hem fet cap pronunciament sobre el tema de les clíniques d'avortament, no hem rebut cap queixa. Em semblaria molt arriscat per part meua llençar-me a fer un pronunciament aquí en comissió. Sí en canvi sobre prostitució i immigració: hem analitzat les ordenances municipals, hem fet actuacions d'ofici, tenen materials a l'informe, i hi han resolucions anteriors a l'informe.

Ens reunim amb el Departament de Justícia com a equips i amb la mateixa consellera per tal de veure com..., i seria una activitat que jo desitjaria i així ho he plantejat a la institució, que aquestes reunions d'*accountability*, de col·laboració síndic-Administració, fossin més sovintejades de cara a poder ordenar totes aquestes qüestions que han anat sortint i, per exemple, de cara al mateix tema que s'ha tornat a plantejar del mecanisme nacional de prevenció de la tortura, amb el Departament d'Interior, amb el de Justícia i amb el de Salut.

Si mirem la comparativa internacional voldria subratllar que caldria tenir en compte qui té avui les competències. Dit amb la màxima humilitat, des de la institució que vostès m'han elegit per dirigir es pot fer tot allò que està en el tractat subscrit per l'Estat espanyol, àm-

bit Catalunya. Què és el que faltaria? I nosaltres no només ho assenyalarem avui, ho hem assenyalat des de febrer, des del 2007, i amb diàleg amb totes les entitats. Un consell social que donés entrada a totes les veus d'aquelles persones més interessades sobre el tema. Compte!, amb la força institucional, legal i de convenciment d'autoritat que donen els encàrrecs estatutaris i que dona obrir els àmbits de participació, sense confondre ambdós espais.

Jo acabaria amb un prec: que a part de tornar a demanar-los més extensió en les discussions en futures ocasions..., i és que tot allò que anem ordenant en aquestes discussions tant de bo ho anéssim traduint, com ha dit molt bé el senyor Robles, en acció parlamentària per impulsar a les administracions corresponents.

Gràcies, presidenta.

### La presidenta

A vostè, senyor Ribó. Els grups parlamentaris poden fer ús d'un segon torn. Senyora Pifarré.

### La Sra. Pifarré i Matas

Sí, molt ràpid, per acabar ja, tres punts. Simplement, en primer lloc, una cosa que no hem comentat, que era el fet que s'havia dit que per part del Síndic de Greuges faria un informe sobre la Llei 27/2007, de mesures legislatives per regular les empreses d'inserció laboral, i que durant l'any 2008 es presentaria l'informe. Aquest és un tema que no sé com està, no sé si ens el presentaran... Era simplement això.

Un altre tema amb relació a les pensions. Clarament constatar per part de tothom –i crec que aquí hi ha consens– que les pensions actuals són insuficients. Cal que la pensió no sigui inferior, en tot cas, al salari mínim interprofessional; i això ja ho ha dit el síndic i crec que tots ho compartim. I demanem també, o voldríem, la plena compatibilitat de les pensions de viduïtat amb el SOVI, que ja es va aconseguir també per tota la, diguem-ne, intervenció del nostre grup, però també sense topalls. Nosaltres continuarem insistint a tots els governs perquè s'insti –a qui li correspon per competències, ho faci, i al qui no li correspon per competències ho insti. I nosaltres insistirem respecte a això.

I, després, volia fer una última reflexió, i és que si observem que les diferents qüestions sobre les quals ha parlat vostè, síndic, i hem estat parlant tots plegats... Per exemple, relacions a l'Administració perifèrica, com en els temes d'administració, la Llei de l'autonomia personal i de la dependència, les oficines de treball de la Generalitat, servei públic, ocupació estatal, etcètera, requisits de formació, requisits exigits per la formació teòrica per poder impartir la formació ocupacional en la qual intervenen Treball, Educació, la Inspecció, etcètera. Bé, tot allò que hem estat parlant avui, i en el qual intervenen més d'una administració o bé unitats administratives, presenta en general disfuncions, i presenta en general disfuncions que perjudiquen els ciutadans. I aquí la cosa que voldria comentar és: entenc que cal buscar solucions, l'obligació d'una coordinació, col·laboració amb una actitud positiva i liderada pels



responsables corresponents, o bé un repartiment més dràstic i no invasiu de les competències entre les diferents administracions, però d'alguna manera aquesta disbaixa s'ha d'intentar resoldre.

Gràcies. Gràcies, presidenta; gràcies, síndic, i els que l'acompanyen.

#### **La presidenta**

Gràcies, senyora diputada. Senyora Capdevila, té la paraula.

#### **La Sra. Capdevila Tatché**

Moltes gràcies, presidenta. Faré esment d'un tema que abans no m'ha donat temps: és sobre els maltractaments i rigor innecessari en els centres penitenciaris. En tot cas, posar de manifest que estem parlant de pocs casos, en una població reclusa de gairebé setze mil interns, amb quatre mil funcionaris, tractant-se d'una responsabilitat individualitzada i, en tot cas, amb un increment gradual de sistemes de garanties, com són, doncs, pròpiament interns, el jurisdiccional i fiscalia, el Parlament o el síndic, el Defensor del Pueblo, el Comitè Europeu de la Tortura i sis-cents voluntaris que exerceixin d'auditoria constant.

Tot i així, creiem, doncs, que no es pot posar la mà al foc per cap de les persones que són treballadors, però sí que, referent als mecanismes d'identificació que el síndic en parlava, els funcionaris sovint són objecte de sabotatge. I, en tot cas, doncs, creiem que les mesures que s'estan aplicant de millor capacitació dels funcionaris per a la formació i processos selectius més rigorosos són importants de cara que es minimitzin o no es produeixin aquestes actuacions. Tot i així, creiem que la transparència d'actuació des de la secretaria amb la mateixa sindicatura és alta, i en l'informe que vam veure específic es va posar de manifest.

En tot cas, fer un esment d'algun comentari del senyor Robles. Dir-li que, en tot cas, segurament, si ens ha escoltat en totes les intervencions, compartim les preocupacions del síndic, no li traslladem cap responsabilitat més enllà de la que li correspon. I, en tot cas, matisar el que hem vist; el que genera més queixes, de fet, és que serveis socials és tot el vinculat amb l'Administració pública a nivell general. I, en tot cas, serveis socials segurament és un tema en què hi som tots molt sensibles i que ara està a l'ordre del dia. I crec que també majoritàriament les administracions o els departaments del Govern crec que estan sensibles i interessats a resoldre qualsevol incidència que es traslladi des del síndic, així com també corregir i activar les mesures correctores oportunes fruit de les recomanacions del síndic.

Moltes gràcies. Moltes gràcies a tothom.

#### **La presidenta**

Gràcies, senyora diputada. Senyor Aragonès, no farà ús de la paraula? *(Pausa.)* Senyora Civit? *(Pausa.)* Senyor Robles?

Bé, doncs, fins aquí... *(Remor de veus.)* Ah, no? Síndic, perdoni'm, contesti, si us plau.

#### **El síndic de greuges**

Rapidíssimament, senyora presidenta. L'informe d'interacció el presentarem el 2008, tal com estem treballant. A l'Administració nosaltres ens fem un fart de dir que s'hauria de coordinar i s'hauria de simplificar. Els diré un exemple políticament molt incorrecte: s'està negociant la transferència sobre les competències en immigració en temes de permisos de treball, i jo pregunto: i per què no també el de residència? Per delegació, i poder..., per no anar dividint, com ha passat una mica amb l'atur, que en dividir s'han creat duplicitats una mica absurdes.

D'interns, a Catalunya n'hi ha nou mil i escaig, no setze mil, eh? I torno a fer –pel que li diré, senyora diputada– un subratllat molt, molt, molt clar de la lloança al treball dels funcionaris de presons. Ara bé, avui als centres penitenciaris de Catalunya hi han proves feaents que hi ha maltractaments, en uns mateixos mòduls, uns mateixos casos, i a unes mateixes persones. Això ho ha dir el Síndic de Greuges amb tota tranquil·litat, i l'Administració ho ha d'entomar amb la màxima celeritat possible.

No sé a què es referia amb sabotatge; jo continuo considerant incomprendible que els funcionaris de presons no vagin amb el seu número com van els Mossos d'Esquadra per les carreteres o en els llocs de vigilància, o la policia local, o tothom que té per raons de seguretat necessitat de portar un número d'identificació en comptes d'un nom personal.

#### **La presidenta**

Ara sí. Gràcies, senyor Ribó.

Bé, per acabar la comissió, agrair al síndic l'exposició de l'informe anual corresponent a l'any 2007, i a tots vostès, senyores i senyors diputats, agrair les seves intervencions.

El proper dilluns a les quatre de la tarda –dilluns 28– ens tornem a trobar.

Gràcies.

La sessió s'aixeca a tres quarts de tres de la tarda i tretze minuts.