

# DIARI DE SESSIONS DEL PARLAMENT DE CATALUNYA

VIII legislatura

Sèrie C - Número 540

Sisè període

Dilluns, 20 d'abril de 2009



## Comissió del Síndic de Greuges

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

Sessió núm. 11, primera reunió

### S U M A R I

#### **Informe**

del Síndic de Greuges al Parlament corresponent a l'any 2008 (tram. 360-00011/08) 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 es pot consultar a l'expedient de la comissió.*

## SESSIÓ NÚM. 11.1

La sessió s'obre a les quatre de la tarda i set 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. Pallarès i Povill, Sra. Pifarré i Matas i Sra. Ribera i Garijo, pel G. P. de Convergència i Unió; Sra. Arcarons i Oferil, Sr. Casajuana i Pladellorens, Sr. Donaire Benito i Sra. Mieras i Barceló, pel G. P. Socialistes - Ciutadans pel Canvi; Sr. Bertran Arrué, pel G. P. d'Esquerra Republicana de Catalunya; Sr. Vendrell i Bayona, pel G. P. del Partit Popular de Catalunya, i Sr. Bosch i Mestres, Sra. Civit Illa i Sr. Milà i Solsona, pel G. P. d'Iniciativa per Catalunya Verds - Esquerra Unida i Alternativa.

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

## ORDRE DEL DIA DE LA CONVOCATÒRIA

Punt únic: Informe del Síndic de Greuges al Parlament corresponent a l'any 2008 (tram. 360-00011/08). Síndic de Greuges. Presentació de l'informe. (Informe: BOPC 413, 3)

## La presidenta

Donem inici a aquesta sessió de la Comissió del Síndic de Greuges.

## Informe

del Síndic de Greuges al Parlament corresponent a l'any 2008 (tram. 360-00011/08)

Avui, per presentar l'informe anual corresponent a l'any 2008. Ens acompanyen a la mesa l'il·lustre senyor Rafael Ribó, síndic de greuges de Catalunya, la senyora Díez i la senyora Maria Jesús Larios. També vull saludar de part de tots els diputats de la comissió els membres de l'entitat del Síndic de Greuges que avui ens acompanyen en aquesta comissió.

Una petita qüestió d'ordre per tal que la comissió es desenvolupi com correspon. S'entén que hi hauran substitucions; si després les fan saber a la Mesa ens estalviem el temps ara. També, si es reparteixen els temps entre els portaveus, ens ho facin saber a la presidència, per tal de donar les paraules com cal.

També, seqüència de com anirà el debat. Doncs, com tots els anys. L'informe està dividit en dos blocs. El síndic presentarà el primer bloc per un temps de vint-i-cinc minuts; vostès tindran un temps de deu minuts per tal d'intervenir. Farem una petita aturada d'aproximadament deu minuts; el síndic ens contestarà –deu minuts tindrà per tal de donar la resposta– i, si ho consideren oportú, tindran una segona intervenció els grups parlamentaris, de tres minuts. No és obligada: aquesta, si vostès consideren oportú fer-ne ús. Farem una petita,

també, aturada de cinc minuts per descansar, i continuarem amb el segon bloc, que funcionarà exactament igual que aquest primer bloc que els he comentat.

Entenc que no hi ha res més d'ordre per posar en coneixement de vostès. Per tant, quan l'il·lustre senyor Ribó vulgui començar, té la paraula. Moltes gràcies.

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

Gràcies, presidenta. Abans d'entrar en matèria de l'informe, m'agradaria subratllar algunes qüestions normatives, organitzatives i estructurals que han succeït durant el 2008, que signifiquen un important pas endavant en la dotació de la institució del Síndic de Greuges de Catalunya. I, de bell antuvi, el meu agraïment als poders públics de Catalunya per la forma en què hem aconseguit aquestes realitzacions.

En concret, els vull cridar l'atenció, doncs, que durant el 2008 –i sent el més telegràfic possible– hem aprovat el reglament intern de la casa, que té com a objecte la regulació i l'ordenació del personal al servei del Síndic de Greuges –i que ha estat fins i tot publicat en el DOGC–, hem aprovat una carta de serveis el 4 de març del 2008 –després m'hi referiré– i també estem acabant de treballar per aprovar la relació de llocs de treball de la institució.

Aquest cos normatiu significa que el síndic va adequant la seva organització i el seu funcionament a exigències de l'actual règim jurídic de les administracions públiques, i que anem incorporant *modestament* –ho subratllo– nous models de gestió pública i una nova manera d'entendre la prestació de serveis. Això hauria de culminar en quelcom que els pertany a vostès, en el Projecte de Llei del Síndic de Greuges de Catalunya. El novembre del 2008 el Govern de Catalunya va aprovar l'avantprojecte, que ara ja és projecte, regulador del Síndic de Greuges de Catalunya, que desenvolupa el que preveu l'Estatut i, com vostès saben, està en tràmit en aquesta cambra.

Permetin-me, sense cap afany d'assenyalar mancances, sí puntualitzar dues qüestions històriques. L'any 79 Catalunya va ser pionera quan va incloure al seu Estatut la figura del Síndic de Greuges o defensor, i vam haver d'esperar fins a l'any 84 a tenir una llei que desenvolupés aquelles previsions estatutàries, de forma que, havent estat el primer estatut, de molt, que la recollia, avui hi ha una figura de defensor de més antiguitat que la de Catalunya, que és la del Defensor del Pueblo Andaluz, en el nivell autonòmic, perquè els andalusos, tenint l'Estatut el 83, van fer d'immediat el desenvolupament de la seva pròpia llei de defensor.

Ara, l'Estatut del 2006 ha desenvolupat a bastament la figura del Síndic de Greuges de Catalunya amb novetats que –de nou *modestament*, ho subratllo– són pioneres fins i tot a escala internacional. Jo els demano que, del que vostès depengui, aquesta llei sigui coherent amb aquesta evolució, la puguem tenir molt aviat, mirant cap al dret comparat internacional d'aquelles democràcies amb les quals ens volem comparar, assimilar, i, també tenint en compte experiències d'altres indrets de l'Estat espanyol, sigui una llei que vagi, com l'Estatut, amb

figures tan avançades com sigui possible per desenvolupar la cultura i la institució de l'*ombudsman*.

I, per últim, assenyalar que aquest any hem aconseguit acabar –el 2008– i inaugurar un nou edifici per a la institució. Hem passat de mil i escaig metres quadrats a 3.106 metres quadrats en el passeig Lluís Companys, com vostès saben, que vàrem ocupar el 27 d'octubre, ensems que hi continuaven treballant els pintors, electricistes, paletes, etcètera, i l'inaugurarem el 10 de desembre, on tenen a la seva disposició el Servei d'Atenció a les Persones, els serveis administratius, totes les diverses àrees d'adjunties o de directores, i el gabinet del síndic, amb un cost de 5,6 milions d'euros, sobre un edifici esplèndid, Bauhaus, d'època republicana, on havia d'anar de nou algun apartat del Departament de Salut i que, molt gentilment –i vull que consti en acta el meu agraïment–, Marina Geli, la consellera, va facilitar per al Síndic de Greuges de Catalunya, amb el nostre prec, que s'ha realitzat, que es mantingués en el mateix edifici un espai dedicat a la dispensació de metadona com a atenció als drogodependents. Aquest edifici venia més que reclamat per l'increment d'actuacions, de serveis, de persones, de mitjans. Pensin vostès que hem quintuplicat el nombre d'actuacions i que hem aconseguit anar eixamplant-los en serveis elementals, que si de cas després, en la darrera part de l'informe, analitzarem.

Aquest informe està, com mana la llei, estructurat a l'entorn de l'obligació de presentar totes les actuacions del 2008 –totes les actuacions tramitades el 2008: queixes, actuacions d'ofici, recomanacions, suggeriments, propostes de modificació normativa– i es complementa amb tot un altre conjunt d'actuacions dutes a termes durant aquell any. I s'estructura en les dues parts clàssiques: la primera part, l'activitat desplegada en el que és pròpiament síndic –queixes i actuacions d'ofici, respostes obtingudes, recomanacions–, i, en segon lloc, en el treball més enllà de les qüestions pròpies de síndic quant a la recepció de les queixes.

L'informe només sintetitza els problemes plantejats, les actuacions més importants. Tenen vostès en un CD que acompanya l'informe tot el conjunt de resolucions; en aquest cas, totes les de l'any 2008. A l'informe s'intenta exemplificar i fer pedagogia a l'entorn de les qüestions que es consideren més punyents de l'any 2008, ni molt menys totes les qüestions tractades el 2008.

Val la pena assenyalar que el 2008 també hem iniciat la publicació de les resolucions del síndic al web –i que, per tant, ja qualsevol persona pot començar a consultar directament aquestes resolucions–, mantenint i intensificant un principi elemental de publicitat i de transparència.

Hi tenen vostès les xifres globals de l'actuació, com les xifres de cada àrea material amb els seus apartats, i quan hem aconseguit un seguiment per part de les administracions.

Voldríem, en aquest sentit, incrementar la qualitat dels nostres serveis. No és un problema de quantitat; el més important és la qualitat. I tant de bo fos més escadusser parlar de quantitat, i molt més intens, per part de tots nosaltres, parlar de qualitat, començant per quan les

administracions, amb un grau més alt o més baix, han complert amb els manaments legals.

Trobaran vostès un apartat a l'informe dedicat a la qualitat interna dels processos de la institució. Hem començat a analitzar i a valorar la gestió del Síndic de Greuges quant al temps de tramitació, els qüestionaris de satisfacció o no-satisfacció dels usuaris i com es compleixen altres apartats que estan previstos explícitament per a aquesta batalla de la qualitat, com és la carta de serveis, i aquí sense modèstia. Hem publicat, hem analitzat i ens hem criticat quan hem respectat el que ens vàrem comprometre davant de tots els nostres possibles clients.

Vàrem posar a disposició dels ciutadans una eina, com una nova manera d'entendre la prestació de serveis, en la qual parlàvem d'eficàcia, eficiència, transparència, receptivitat, capacitat, quan el síndic tenia una bona conducta administrativa a partir dels serveis que oferia als ciutadans, dels compromisos que prenia de qualitat i com garantia la millora periòdica de la prestació d'aquests serveis. I en aquest informe trobaran vostès un apartat on veuran el grau de compliment d'aquesta carta.

Però també informar-los que estem començant a valorar des del departament de seguiment el grau de compliment de les resolucions que va emetent el síndic, d'allò que ens diuen les administracions que faran una vegada fet el suggeriment o la recomanació per part del síndic. Des de l'octubre del 2008 –per tant, evidentment, encara amb un caràcter parcial– estem intentant comprovar si realment es compleix allò que l'Administració ha acceptat com a recomanació del síndic. I també trobaran en l'informe, per descomptat, un apartat referit al seguiment del que han estat els informes extraordinaris.

Quines són les xifres més importants a destacar de l'any 2008? Doncs, que hi ha hagut un creixement del 8,8 per cent respecte a l'any anterior: 23.710 actuacions distribuïdes en 5.610 queixes, 97 actuacions i 18.000 consultes, que vol dir, en aquest sentit, que, per cada actuació que es realitzava el 2004, el 2008 s'han realitzat 3,5 actuacions –que les ha multiplicat per 3,5–; que hem arribat a relacionar-nos amb més de trenta mil persones, i que, un any més, *the winner is* Administració pública o procediment administratiu –quan se'ns demana quina és la motivació principal que origina queixes en el síndic–, seguida en aquest cas, com a novetat, per l'àrea de serveis socials i, en tercer lloc, per urbanisme i habitatge.

Hem de dir que nosaltres, enguany, hem deixat d'admetre un 10,6 per cent de les queixes presentades. Per molts motius: des que eren temes privats, des que no hi havia interès directe, podia haver-hi mala fe, etcètera. Hem remès a altres defensors un 7,7 per cent de les queixes. Hem tingut un 7,7 per cent de desistiments de queixes. Hem observat manca d'irregularitat en un 32,37 per cent de les queixes abans de la intervenció del Síndic de Greuges, i en un 21,5 després de la intervenció del Síndic de Greuges –l'Administració, en el decurs de la investigació, ha corregit les possibles irregularitats. I, quan hem emès resolució –el cos més gruixut del treball més extens com a síndic, i m'estic referint a tot el que s'ha tramitat durant el 2008–, tenim vora d'un 87 per cent d'acceptació parcial o total de

les resolucions i només un 13 per cent de rebuig d'aquestes resolucions. I trobaran, per últim, un 0,28 per cent d'administracions, o casos concrets d'administracions, que no han col·laborat amb el Síndic de Greuges.

Entrant a l'apartat que pertany en aquest bloc..., que hem ordenat el treball aquesta tarda, d'Administració pública i participació ciutadana en els assumptes públics —a part dels d'immigració, que també ens hi referirem—, veuran que és un bloc que es refereix, com és sabut, al dret de les persones d'acord amb el procediment legal o d'acord amb el dret, reconegut innovadorament a l'Estatut d'autonomia de Catalunya, a la bona administració. No ens faci por de parlar d'un dret a la bona administració. Està en el Tractat europeu i està pionerament a l'Estatut d'autonomia de Catalunya, i hi està molt ben definit i molt clarament referit de què estem parlant.

En aquest apartat, els parlaré de procediment administratiu, de responsabilitat patrimonial, de funció pública i de participació en els afers públics. Abans, deixin-me dir que és un apartat que ha crescut un 6,3 per cent i que afecta un 19,74 per cent del total d'actuacions del síndic, i que té un 81,82 per cent de grau d'acceptació de les nostres recomanacions. En aquest apartat, parlarem del dret de resposta dels ciutadans —a mi em fa ja una certa vergonya haver d'insistir en el dret de resposta dels ciutadans—, parlarem de tot de qüestions referides a subvencions o a cancel·lació de dades de caràcter personal, de coacció administrativa en diverses vessants i, per tant, de tot allò que avui ens sembla més important a subratllar en aquesta compareixença.

Pel que fa a la manca de resposta de l'Administració, continua havent-hi un elevat nombre de queixes que expliquen que les administracions públiques no responen. L'incompliment del deure de resoldre expressament les sol·licituds que s'adrecen als ciutadans —fins i tot, fixin-se vostès, quan es formulen les sol·licituds per mitjà de noves tecnologies implantades per l'Administració—, aquesta conducta de no-resposta o resposta no argumentada a través de noves tecnologies permet..., que sigui un miratge de modernitat, reproduceix una erosió de la confiança dels ciutadans envers l'Administració. Si vostè crea un portal per atendre les persones, atengui les persones; no n'hi prou amb crear el portal com a mesura avançada, moderna de connexió amb les persones. Les administracions estan obligades a oferir una resposta..., a oferir resposta, però resposta suficient i raonada, ho diu la llei. I aquest és un tema important i agafa un bon gruix de queixes que trobaran a l'informe.

Hem fet actuacions d'ofici dirigides a garantir que les notificacions de les administracions arribin al seu destinatari, per garantir els seus drets, entre altres, a la defensa. Una, referida a les comunicacions de l'Administració de la Generalitat que envia als ciutadans per fer-los coneixedors de decisions administratives que els afecten o, l'altra, mecanismes que millorin les notificacions en el cas de sancions de trànsit, que n'hem parlat altres anys.

Rebem queixes d'incidència en la recepció de trameses de comunicacions de l'Administració. Els destinataris se'ns queixen que no han rebut les comunicacions i

que no hi ha constància de quins poden haver estat els motius que han ocasionat aquesta incidència, ja que les trameses no s'han fet per correu certificat o amb acusatament de recepció. Exemples que els podria dir són gent que se'ns queixa sobre el certificat de les proves de certificats en català o sobre ajuts per a les famílies amb filles i fills a càrrec. Aquests casos no em durien a elevar a categoria, la problemàtica, d'un abast general, però és exigible que es compleixi aquesta previsió.

És per això que vam obrir una actuació d'ofici i el Departament de Governació ens va contestar que considerava —sí, considerava— mala praxi puntual administrativa aquests casos exposats pel síndic i que calia repensar i redissenyar els processos, i que esperaven que, amb les noves tecnologies es poguessin aportar solucions que milloressin l'eficiència i la qualitat en aquestes trameses sense perjudici de les garanties jurídiques. És essencial que no generem indefensió al destinatari. Li hem de garantir la recepció i no solament respecte a les notificacions electròniques, sinó també amb relació a les comunicacions electròniques, que és un pas més respecte a aquella modernitat que abans assenyalava. Vam finalitzar l'actuació d'ofici, però he de dir que, pel que fa a les famílies per a renovació de prestacions per infants a càrrec, ens hem adreçat especialment al Departament d'Acció Social i Ciutadania per tal que acabi de fixar la seva postura, tenint en compte allò que havia assenyalat de forma valenta el Departament de Governació.

Pel que fa a les notificacions de trànsit, vam obrir una acció d'ofici. Vam, de nou, detectar dèficits en aquestes notificacions. Sabem que tenen a veure amb el fet que la gent rep la notificació de providència de constrenyiment quan no ha rebut prèviament cap notificació sobre la possible infracció ni sobre la resolució sancionadora; sabem que tenen a veure amb els diversos canals per on van els procediments administratius, com és la diferència amb l'agència estatal d'emissió tributària, però és evident que hi ha d'haver una major coordinació entre les administracions.

S'ha d'avançar en mecanismes que permetin aquesta notificació. S'haurien d'aconseguir les exportacions de les alteracions en el padró municipal, que poden afectar aquesta temàtica, primera mesura; s'hauria d'aconseguir que el Servei Català del Trànsit sol·licités als ajuntaments les dades de domicili de la persona afectada com consta en el padró municipal, i s'hauria d'aconseguir el possible accés a les bases de dades de l'Agència Tributària. Així ho vam traslladar a l'Agència Catalana de Protecció de Dades, al Departament d'Interior i al Departament d'Economia i Finances. Hem aconseguit respostes molt heterogènies, continuem amb l'estudi i amb la diversitat d'opinions al respecte, ens anem aproximant a una solució. Per tant, vull dir que, si és cert que cada any en parlem, sembla que a poc a poc anem tancant el cercle sobre aquest tema. Però fins que s'esvaeixin els dubtes sobre la cobertura legal d'accés a la informació tributària hi haurien altres mitjans per anar cobrint estadis a l'espera d'aquesta qüestió. Per nosaltres no hi hauria cap dubte al respecte, però de nou ho diem amb molta modèstia. Però mentre no ho esvaïm, per què no practiquem, doncs, l'accés a base de dades dels padrons de l'INE per part del Servei Català del

Trànsit? Per què no intentem fer aquesta coordinació molt més operativa?

En altres qüestions que afecten la temàtica sancionadora, presentem a l'informe qüestions que afecten l'assegurança obligatòria i com s'està castigant els ciutadans quan un document, que pot ser que la mateixa Administració en tingui constància..., de disposició, i se li està exigint al ciutadà. Per què en aquest cas, i en altres que posem a l'informe, l'Administració no té major celeritat de mirar els seus propis arxius, si allò existeix o no, abans d'exigir-ho –o sancionar– al mateix ciutadà?

Hi trobaran vostès la posició jurídica del denunciador en el procediment administratiu sancionador. Som una de les comunitats autònomes més endarrerides a reconèixer una posició clara per saber l'ús que s'ha fet d'aquella denúncia i la finalització del corresponent expedient. A nivell comunitari, a nivell estatal, a nivell de diverses comunitats autònomes es reconeix al denunciador un dret a rebre informació sobre la tramitació de la denúncia que no es reconeix en la normativa catalana vigent. I aquí, de nou, potser els toca un paper a jugar a vostès, com a legisladors.

Vàrem concloure una actuació d'ofici al respecte, ho vàrem trametre –parlant de la necessitat de canviar un decret, el 278/93, de 9 de novembre–, i el Departament de Presidència ens va respondre amb un estudi del gabinet jurídic en el qual ens deia que era innegable l'existència d'una certa doctrina favorable en aquests canvis, però per si de cas, i de cara a una determinada seguretat, que com a màxim recomanaven una informació al final del procediment. Si més no, això ja seria un pas endavant, i caldria –i hi anirem insistint a mesura que vegem que és un motiu de greuges i de queixes– avançar en aquesta línia.

En aquest apartat –i, senyora presidenta, vaig a intentar accelerar el ritme perquè veig que m'estic menjant el temps que m'ha adjudicat– parlem també de responsabilitat patrimonial. Hi ha una obligació per part de les administracions de resoldre les reclamacions dins del termini i amb subjecció plena a procediments establerts –una tramitació correcta–, i enguany hem tornat a tramitar queixes en tramitacions endarrerides sense justificació, amb interrupcions en la tramitació sense causa raonable, amb manca absoluta de procediment i amb ommissió de tràmits essencials, i això no fa, ni molt menys, la pinta d'una bona administració.

Hem tingut alguns casos relatius a la funció pública, especialment respecte a l'accés i als processos selectius. No entrem ni entrarem en les valoracions tècniques d'aquests, sí en les condicions jurídiques de la publicitat, de la igualtat, del mèrit, de la capacitat, etcètera, quant als concursos, i també pel que fa a les condicions de treball i prevenció de riscos laborals. Els vull recordar que en aquest apartat vàrem trametre directament en la conselleria de Governació un estudi sobre l'assetjament a la funció pública, que vam considerar que no tenia prou entitat per ser treballat en el Parlament, però reitero la nostra voluntat que, si vostès ho creuen oportú, ho vegem també en aquesta mateixa comissió. I en aquest apartat, encara, diverses qüestions que afec-

ten les promocions en les policies locals, bàsicament en càrrecs de comandament.

I pel que fa a la participació en els afers públics, que sovint ens ho pregunten en roda de premsa per aquests móns, això afecta a tots els colors polítics. I curiosament, de vegades, quan gira la truita, afecta de nou el que estava en el Govern, que així es queixa del que ha passat al Govern..., que abans es queixava quan estava a l'oposició. Les lleis cada vegada són més clares al respecte. Els poders no són prou seguidors ni garantistes d'aquest accés a la informació pública. És evident que és una arma que té un doble fil. S'ha de garantir el dret a l'accés a la informació pública per part dels càrrecs públics i s'han d'evitar demandes desproporcionades que siguin d'obstruccions a l'actuació dels poders públics, especialment ajuntaments que disposen de pocs mitjans. Però compte a establir límits a l'exercici d'aquests drets que són clarament inconstitucionals: des de l'accés a la informació fins a l'accés als mitjans de comunicació de titularitat municipal. Un alcalde no pot decidir què és el que va en un òrgan d'informació municipal; ha de respectar la pluralitat d'opcions que la mateixa ciutadania ha elegit en aquella localitat. I, per tant, en algun espai d'aquell instrument –sigui escrit, sigui audiovisual– ha d'haver-hi l'accés de tot el vano d'opcions que han estat elegides per la mateixa població.

I, per últim, un apartat sobre la immigració. Vostès saben que l'any 2007, no pas per voluntat del síndic ni de la institució, vàrem veure com s'interrompien les nostres gestions sobre el tema de la immigració –qüestió que es remuntava a l'any 1988– amb què els meus predecessors, i nosaltres en aquest mandat, fèiem actuacions molt positives i d'un gran caire humanitari per a temes immediats i propers que afectaven centenars i centenars de persones en els seus drets.

No obstant això, hem continuat l'activitat institucional en aquest camp per dur a terme actuacions en un doble sentit. Primer, gestions prop de les subdelegacions del Govern a les províncies catalanes quan hem vist casos d'extrema urgència –contactant d'immediat també amb el Defensor del Pueblo a nivell d'Espanya–, o totes aquelles queixes que es refereixen a estrangeria que, sense aquest caràcter d'urgència, hem remès al Defensor del Pueblo prèvia informació, estudi i, fins i tot, formulació de propostes, tan acurades com fossin possibles, per a la seva resolució.

Els podria donar exemples de casos urgents de resolució que sortosament hem aconseguit, com aquella mare que té una ordre d'expulsió, amb un fill que ha de ser atès i intervingut amb un tractament mèdic d'urgència en un hospital de Barcelona, i que al final vam aconseguir substituir l'expulsió per la imposició d'una sanció econòmica. I també exemples de recomanacions enviades al Defensor del Pueblo, com és sobre el tema del visat de reagrupament familiar dels descendents de ciutadà espanyol, cosa que fins i tot afecta, de retruc, aspectes de dret comunitari.

I amb això, i amb un lleuger retard sobre el que vostè m'ha dit, presidenta, acabaria la meua primera intervenció.

**La presidenta**

Moltes gràcies, síndic. Ha quadrat molt bé el temps. De fet, s'ha excedit vint segons. Per tant, l'hem quadrat molt bé. Ara és el torn dels grups parlamentaris. *(El Sr. Bertran Arrué demana per parlar.)* Sí, senyor diputat?

**El Sr. Bertran Arrué**

Sí. Senyora presidenta, només volia demanar si podia intervenir en darrer lloc com a grup parlamentari perquè jo m'he d'absentar un moment, si no tenen... *(Veus de fons.)* Eh? És per la independència, tot és per la independència.

**La presidenta**

Bé, doncs, no m'ho torni a dir perquè... *(Rialles.)* Si ningú hi té cap inconvenient...

**El Sr. Bertran Arrué**

Vostè ha de ser neutra, senyora presidenta.

**La presidenta**

És broma. Si ningú hi té cap inconvenient, per mi tampoc.

**El Sr. Bertran Arrué**

Molt bé, gràcies.

**La presidenta**

Bé, donem inici a les intervencions dels grups parlamentaris. En primer lloc, i en nom del Grup Parlamentari de Convergència i Unió, té la paraula la il·lustre diputada senyora Pilar Pifarré. Quan vostè vulgui.

**La Sra. Pifarré i Matas**

Gràcies, presidenta. Bé, agraïm la feina feta. Saludar, evidentment, primer el síndic i tot el seu equip, els adjunts i els seus col·laboradors, que avui assisteixen aquí... Agraïm la feina feta, deia, doncs, per la institució del síndic –per tant, síndic, adjunts i la resta del personal–, que han realitzat la funció que té encomanada aquesta institució, per una banda, i que han elaborat aquest informe que avui analitzem, comencem a posicionar-nos-hi.

Voldria dir dues qüestions sobre l'informe lliurat al Parlament. En primer lloc, el primer: que és clar, és exhaustiu i orienta sobre quines són les necessitats i insatisfaccions dels nostres ciutadans i com és l'actuació dels governs i de les administracions públiques de Catalunya. En segon lloc, l'informe evidencia que el síndic és una institució que funciona, des del nostre punt de vista, i que valora la qualitat de la feina feta i els bons procediments. A remarcar també aquest interès per la transparència, en el sentit de totes les resolucions que es pengin tant en la web com al disquet, al CD que ens han passat en els parlamentaris, en els grups.

En segon lloc, la valoració quantitativa de queixes i consultes, consultes i actuacions d'ofici. No repetiré les xifres, perquè ja les ha dites el síndic i, a més a més,

estan a l'informe. Sí remarcar que s'han fet 23.710 actuacions amb relació a les 21.794 que es van fer el 2007. Per tant, com deia abans el síndic, s'han incrementat un 8,8 per cent aquestes actuacions. Hi ha hagut un increment de queixes d'un 5,87 per cent; de consultes, d'un 9,78, i més o menys igual han quedat les actuacions d'ofici. I en aquest sentit voldríem fer-li una pregunta: senyor síndic, per què creu que s'ha incrementat un 6 per cent el nombre de queixes? Segurament que hi ha més d'un motiu –segur–, però voldríem conèixer la seva valoració al respecte.

També volem fer una altra pregunta: per què creuen que s'ha incrementat un 10 per cent el nombre de consultes, si avui gairebé podríem dir que estem sotmesos fins i tot a un excés d'informació? I, a més, permeti'm que digui que si alguna cosa caracteritza aquest Govern és la publicació per tots els mitjans d'aquesta seva actuació.

Com en els informes d'altres anys, ens trobem que el més gran nombre de queixes es distribueix en els següents àmbits, com també ha remarcat el síndic: en primer lloc, l'Administració pública i drets, amb un 19,25 per cent; en segon lloc, els serveis socials, amb un 16,56 per cent; en tercer lloc, l'urbanisme i habitatge, amb el 12,14 per cent, i, en quart lloc, la seguretat ciutadana, amb un 10,53 per cent. Hi ha unes lleugeres diferències respecte a l'any passat. En tot cas, comentarem aquelles més rellevants. I en aquest sentit és, precisament, que volem fer notar que per primera vegada apareixen en les queixes els serveis socials, com a segon àmbit en el nombre de queixes. No cal que digui que això obliga –crec que obliga– a fer una reflexió molt seriosa als governs i a les administracions públiques.

Quant a les consultes, el major nombre es refereix a l'àmbit del consum –ja ho ha dit també. També això, potser, ens hauria de fer reflexionar als governs i a les administracions públiques, perquè també es repeteix any rere any. Aquesta tipologia de queixes i de consultes..., al nostre parer són indicadors molt importants de l'actuació d'aquests governs i de les administracions públiques i d'allò que, ho entenem nosaltres, crea més insatisfacció als ciutadans.

Hi ha dues dades que ens interessin especialment. El 87 per cent de les administracions públiques accepten totalment o parcial les resolucions del síndic. I en aquest sentit volem preguntar: ha fet un seguiment sobre si aquesta acceptació s'ha traduït en fets o modificacions consolidades dels procediments? Quina opinió té el síndic de com s'hauria d'actuar en cas que no s'hagi traduït en res, en fets concrets?

L'altra dada que entenem remarcable: un 13 per cent de resolucions han estat rebutjades. I en aquest sentit també voldríem preguntar al síndic: què creu que hauria de fer el síndic en aquests casos? No cal que recordi, és evident, que l'article 78.5 de l'Estatut d'autonomia –volgut per tothom, aprovat pràcticament per tothom– disposa que s'han de regular els mecanismes i sancions destinats a garantir el compliment de l'obligació de les administracions públiques de cooperar amb el síndic.

Bé, també el síndic manifesta que la relació amb les administracions públiques és en general correcta i satis-

factòria amb la Generalitat, i que presenta una casuística una mica diferent amb les administracions locals –és diversa la casuística. Ara bé, comenta uns comportaments que són recurrents i que fins i tot avui ens deia que gairebé feia vergonya de dir-los i explicar-los any rere any..., que és el fet del retard excessiu en les respostes, cosa que representa el reflex del retard de les administracions en la resolució dels procediments, i que porta que s'excedeixin moltes vegades els terminis establerts. De vegades, també ens ho deia el síndic, la resposta escrita no s'ajusta al que s'ha demanat i també hi han casos puntuals d'actituds poc col·laboradores.

Com Convergència i Unió ha estat en el Govern, no volem ser maximalistes, en aquest sentit, i ja entenem que qui supervisa i que fiscalitza, de vegades, «molesta» –entre cometes– i trenca algunes inèrcies. Algunes són humanes i de bona fe, i altres potser no tant. Però ens ho creiem o no, allò que l'Estatut d'autonomia disposa precisament –i ho deia abans el síndic– com a dret a la bona administració? S'ho mereixen o no s'ho mereixen, els ciutadans que paguen aquestes administracions públiques? Qui no s'ho mereix... S'ho mereix el nostre sistema democràtic, si realment volem enfortir-lo?

I fem un prec. Aquest Govern que en les seves declaracions polítiques sempre s'ha autodenominat «el Govern de la bona gestió» entenem que hauria de ser especialment curós en tota la praxi administrativa. I, senzillament, es podrien exemplificar molts casos en què això sovint queda en un segon pla o simplement no és prioritari. En aquest sentit, any rere any s'exposen les queixes –abans ho ha dit el síndic– sobre procediment administratiu, sobre subvencions, sobre responsabilitat patrimonial, sobre contractació administrativa, sobre funció pública i sobre drets participatius que ens explicava, ens exposava amb força detall ara el síndic, i que en aquest cas evidentment que compartim, malgrat que afecti totes les administracions i de tots els colors. Tot això és repeteix any rere any. Per què no s'hi pot posar solució? Potser per negligència? Perquè no importa i no es prioritza o per incapacitat de fer-ho? En aquest sentit, voldríem la valoració.

I, pel que fa al tema darrer de la immigració, nosaltres voldríem deixar constància que lamentem que el Síndic de Greuges no hagi pogut intervenir en matèria d'estrangeria, donada precisament la vigència de la circular del delegat del Govern de l'Estat a Catalunya, a què abans es referia el síndic, que prohibeix a aquesta Administració contestar les peticions del síndic, actuació que, evidentment –també ho ha repetit ell, també ho ha dit, vaja–, va ser possible des de l'any 88 fins al 2007. I també volem remarcar la sensibilitat del síndic en aquelles situacions que han afectat immigrants, quan han calgut actuacions urgents. I, per últim, demanar al Govern que adopti mesures perquè l'atenció a immigrants menors sols no continuï desbordada, com ja es deia en l'informe de l'any 2006. Per acabar, finalment, voldríem saber quants recursos s'utilitzen, com s'utilitzen i quants recursos totals hi ha per a aquestes persones immigrades.

Amb això acabo. Gràcies, presidenta; senyor síndic i els seus col·laboradors, gràcies.

## La presidenta

A vostè, senyora diputada. Tot seguit té la paraula, pel Grup Parlamentari Socialistes - Ciutadans pel Canvi, l'il·lustre senyor Josep Casajuana. Quan vostè vulgui.

## El Sr. Casajuana i Pladellorens

Moltes gràcies, senyora presidenta. Ens partiríem, si vostè ens atorga aquesta facultat, el temps amb el senyor Joaquim Paladella, que tractaria, dins del bloc primer, el primer tema referit a administracions.

## La presidenta

Senyor Paladella, té la paraula.

## El Sr. Paladella Curto

Moltes gràcies, senyora presidenta. Compartim el temps i, per tant, haurem de ser una mica..., cenyir-nos cadascú al que en principi portem cadascú. Benvinguts el síndic i tot l'equip, tots els que estan a la taula i els que nos acompanyen i, segurament, també els que nos acompanyaran el dia 27, no? És un equip complet i que fa una bona feina, i l'informe del 2008 també és un reflex d'aquesta bona feina, extensa i completa.

Des de les 23.710 actuacions del conjunt que ha fet el síndic en l'informe del 2008, fan referència al bloc d'administracions públiques, drets i participació en afers públics 4.680 actuacions: 14 actuacions d'ofici, 1.080 queixes, que són un 19,25 per cent del total, i 3.586 consultes, que són un 14 per cent del total.

Per ser un bloc lligat a l'Administració pública, cal fer la següent comparativa de dades: mentre l'Administració autonòmica ha concentrat el 50 per cent de les queixes del síndic, en el conjunt de les 5.610 fetes davant el síndic el 35 per cent són vers l'Administració local. Les dades percentuals són sensiblement diferents en aquest apartat, agafat amb referència a actuacions iniciades l'any 2008: 438 queixes de l'Administració autonòmica –un 38,8 per cent, comparativament al 50 per cent del conjunt– i unes 655 queixes de l'Administració local, que són un 58,1 per cent vers el 35 per cent del conjunt. O siga, estem parlant d'un bloc que ceneix molt més, al meu entendre, les queixes a l'Administració local que no pas a l'Administració de la Generalitat. Tot i tenint en compte l'actuació important dels diferents síndics locals, que de ben segur no farien més que augmentar i variar les dades referents a l'Administració local, que refermen una mica el que estic dient.

Aquest fet, al nostre entendre, no és més que un reflex del pes i la proximitat com a paràmetres fonamentals de les administracions a la vista de les persones, dels ciutadans i també, en molts moments, de la complexitat administrativa a què es veuen sotmeses aquestes relacions. Complexitat, aquesta, que en uns cops porta a produir efectes en la mateixa Administració actuant, i molts altres cops..., la conseqüència directa de la participació, al meu entendre, excessivament complexa i complicada que té l'administrat, el nostre ciutadà i, en si mateix, la mateixa persona.



Les dades crec que també avalen aquesta informació. Un 33,52 per cent de les queixes d'aquest important bloc –molt per sota de la mitjana del conjunt de l'informe, que és del 53,88 per cent– es resolen per part del síndic amb la conclusió que és una actuació correcta de l'Administració. Inclús per als usuaris del mateix síndic, l'ús massa tècnic de les seves resolucions rebaixa el grau de satisfacció del mateix servei.

És així fàcilment comprensible en si mateixa la complexitat d'aquesta relació entre l'Administració i l'administrat..., que és molt bo que el síndic tinga especial cura en el seu paper de mitjancer, per tal de resoldre millor –dit millor, ajudar a resoldre– aquestes discrepàncies que en aquest món i moment ens toca gestionar des de les diferents administracions públiques, i viure –sobretot viure– als nostres ciutadans i ciutadanes.

És evident, però, que aquestes queixes i aquest informe també, especialment, fiquen en relleu la necessitat de fer més senzill i més ràpid l'ús de les noves tecnologies, insisteix el síndic; més intel·ligible i, en conseqüència, més creïble aquesta relació entre l'Administració i l'administrat. Sempre ha estat un repte, avui més que mai, per a les institucions, en tenir una obligació de contribuir, ajudar i simplificar, i fer més propera aquesta relació. El síndic, en aquest informe, al nostre entendre, ens ho diu i ho recorda, i, en conseqüència, també fa la seva obligació.

En aquesta línia argumental que estic intentant expressar, crec molt preocupant que el 0,23 per cent de les actuacions finalitzades –ho ha dit el mateix síndic–, l'any 2008, acaben amb la conclusió que no es col·labora. Això, per a nosaltres, és especialment preocupant quan afecta a administracions. Crec que, encara que és un tant per cent petit, és remarcable, ja que ben segur que la no-col·laboració fa palesa una manca de sensibilitat a garantir els drets dels ciutadans, i aquest fet no és de rebut qualsevol que sigui l'Administració pública que hi estigui implicada. De totes formes, crec que és un tant per cent molt petit i entenc que, per les dades del mateix informe, s'està reduint, i això és bo i creiem que la mateixa societat així ho demana.

El grau d'acceptació de les resolucions del síndic per part de l'Administració és d'un 76,28 per cent, i en un 5,53 per cent el grau d'acceptació és parcial. Crec que són unes dades prou correctes, atenent el punt i el contingut del que estem parlant, i que en certa mesura fiquen, com he dit abans, palès de nou la complexitat administrativa de les nostres administracions públiques. Però, dit això, és important dir que el paper mitjancer del síndic és avalat per aquestes xifres, i és bo que així sigui per a la mateixa institució dins del sistema polític i administratiu del qual ens hem dotat, i sobretot per a la nostra societat, que pot veure i confiar en una via de solució dels seus problemes i que de ben segur dona més confiança en la mateixa Administració.

Feta aquesta valoració de les dades en el seu conjunt, sí que m'agradaria també fer algun comentari entre alguns casos del relat de l'actuació més rellevants que se'ns fa. Diu el síndic: «S'ha elevat el nombre de queixes per la manca de resposta de l'Administració pública, incloent en aquest àmbit també la resposta poc argu-

mentada i raonada.» Jo, que sóc alcalde –alcalde d'un poble petit–, entenc i comprenc l'afirmació i els fets que ens explica el síndic, però és evident també, al meu entendre, la voluntat de l'Administració –em refereixo sobretot a la local– de resoldre aquests problemes i fer-ho amb eficàcia i apropant-se als ciutadans. És també compartida l'afirmació que de no resoldre bé aquestes qüestions se'n ressent la confiança dels ciutadans vers aquella Administració. Però és també evident la manca, molts cops, d'infraestructura suficient, la manca de mitjans. És, però, molt recomanable, al nostre entendre, que aquests fets es vagin resolent amb la voluntat de ser eficients i eficaços, i que l'actuació del síndic, en aquest sentit, pot ser i és bona, per tal de resoldre el problema i també detectar aquestes mancances.

És també important la reflexió que cal orientar i acompanyar la ciutadania, inclús no essent competents en algun assumpte plantejat. Forma part, al nostre entendre, d'una manera d'entendre i de fer de l'Administració pública que compartim, i, com veiem... (*veus de fons*), la seva explicació, també en l'Administració local, afecta..., ho accepta i ho entén d'aquesta manera.

No tinc massa temps. Voldria també fer esment i ràpidament..., a veure, des de la llunyania d'una comarca petita, en la qual jo visc, és molt important que les administracions públiques donin la informació, sobretot als grups municipals. Crec que això és bàsicament una cosa que s'hi hauria d'intervindre –s'hi hauria d'intervindre amb claredat–, per garantir... els que estan dient, fent queixes que no són correspostes, i les que no.

I també voldria fer una sèrie de preguntes..., que és: han augmentat els desplaçaments que fa el síndic a les comarques i als pobles; són conseqüència que hi ha més queixes? I també, tindre durant tots estos anys més recursos lògicament ha afectat la quantitat de queixes per tal..., les expressions que augmenten les queixes any a any no solament és perquè hi ha més mal govern, en este sentit, com diu l'oposició..., o és senzillament perquè mos apropem més les administracions a les persones i als administrats?

Moltes gràcies, senyor síndic, senyors diputats i senyora presidenta.

#### **La presidenta**

Gràcies, senyor diputat. Té la paraula tot seguit –tres minuts– el senyor Josep Casajuana.

#### **El Sr. Casajuana i Pladellorens**

Moltes gràcies, senyora presidenta. Saludar el senyor Ribó, la senyora Díez, la senyora Larios. Felicitar-los per les novetats que ens ha descrit el senyor Ribó del 2008. Crec que són novetats, en algun cas, històriques. En concret, doncs, l'embrió de la futura Llei del síndic, però també la carta de serveis, el reglament intern, etcètera. Ens demana celeritat, jo diria que la hi podem garantir. Hem acceptat que la llei tingui el tràmit d'urgència precisament per facilitar aquest objectiu que vostè ens demana.

Pel que fa referència a l'activitat, multiplicar per 3,5 el nombre d'actuacions o quintuplicar el conjunt d'actua-

cions, persones, serveis, mitjans en aquests darrers anys crec que avala, doncs, la tasca de nou impuls important que ha tingut la sindicatura en aquests darrers anys. Això jo crec que és percebut per les altres institucions de Catalunya, en primer lloc pel Parlament, però també pel conjunt de la societat catalana. Podríem dir que és una institució consolidada, que hi ha un augment important de col·laboració de les entitats i administracions –solament un 0,17 no van col·laborar–, i hi ha una acceptació important de la majoria de les recomanacions que efectuen.

També s'hi destaquen les noves previsions estatutàries, que han de permetre –i de fet ja permeten, inclús amb la llei actual– una actuació amb empreses privades, però que presten serveis d'interès públic, a través dels convenis amb Ferrocarrils, amb Gas Natural, amb FECSA-Endesa, amb Telefónica. Jo crec que estan portant, diríem, una línia que el conjunt de les empreses de serveis del país entenguin que han d'actuar amb la mateixa filosofia, amb el mateix esperit, amb el mateix servei públic que una Administració pública.

Bona gestió, demanava la senyora Pilar Pifarré. Hi ha una dada molt important: el 2005, l'actuació correcta de l'Administració suposava el 35 per cent dels casos; el 2006, el 40,4 per cent, i el 2008, que avui estem analitzant, és el 53,88 per cent. És a dir, hi ha un augment de l'eficiència de l'Administració.

Per últim, sobre el tema immigració. Sobre el tema immigració, valorem positivament dos elements que enguany seran cabdals i ja han començat aquests darrers mesos. En primer lloc, el Pacte nacional per a la immigració, signat el desembre del 2008, descriu una realitat i marca unes estratègies per governar la immigració des d'aquesta visió global i integral que tots compartim per resoldre aquest gran repte que té el país. I considerem que els tres eixos del pacte donen resposta en aquests reptes: en primer lloc, la gestió dels fluxos migratoris; en segon lloc, l'adaptació dels serveis públics a la nova realitat; i, en tercer lloc, el treball per a un espai comú de convivència, i, en darrer lloc, la llei d'acollida. El Govern treballa en aquest projecte de llei que tindrà com a grans objectius l'autonomia de les persones, la mobilitat social i la cohesió. I entenem que tant el pacte com la llei són uns instruments congruents amb els reptes de Catalunya pel que fa a la immigració i perquè funcionin de forma adequada l'ascensor social, que és la garantia que el país continuï progressant en pau.

Voldria només, en tot cas, senyor Ribó, demanar-li quina valoració fa d'aquesta evolució d'aquests darrers anys, en què vostè està al front de la sindicatura, respecte a la sensibilització de l'Administració respecte a aquests temes que vostè hi posa sempre tant èmfasi, de la transparència, de l'eficàcia, considerar el ciutadà no com un súbdit sinó autènticament com un ciutadà.

Moltes gràcies.

#### La presidenta

Gràcies, senyor diputat. Tot seguit, té la paraula pel Grup Parlamentari del Partit Popular de Catalunya l'il·lustre diputat senyor Francesc Vendrell, al qual aprofito, com

sempre fem des d'aquesta presidència..., per donar-li la benvinguda com a nou portaveu, en aquest cas del meu grup parlamentari a la Comissió del Síndic de Greuges. Quan vostè vulgui, senyor diputat.

#### El Sr. Vendrell i Bayona

Gràcies, senyora presidenta. Senyor síndic, acompanyants... Jo intentaré anar de pressa i seguir una mica el fil de la seva exposició, potser trencant-lo una mica en alguns aspectes.

Vostè ha fet, en la seva presentació, un esment de les noves instal·lacions. Això pot semblar només un tema arquitectònic, però jo crec que és quelcom més. És a dir, si volem tenir institucions dignes, crec que hem de tenir seus dignes per a les institucions. Si no, no són creïbles. Un ciutadà normal que passi pel carrer, potser ara, quan veu la sindicatura, creu que això pot ser alguna cosa que l'ajudarà, doncs, i l'atendrà degudament; segons quines instal·lacions vegi, potser no ho considerarà d'aquesta manera. Per tant, benvingudes siguin. És un pas; els passos en aquest país, menys quan fem els estatuts, que anem de pressa..., la resta de passos són lents, com s'ha vist, i van..., amb el seu temps.

Vostè ens demana celeritat per al projecte de llei. Per part nostra, la tindrà tota. Evidentment, si hi ha lleis que és necessari anar adequant i anar adaptant, una d'elles és la Llei del síndic, com a concepte, i jo continuo pensant que les coses, si ens les creiem, hem de procurar que funcionin, i si no ens les creiem, les suprimim. I, aleshores, hi han només aquestes dues opcions. Com que, en el nostre cas, nosaltres ens la creiem –en el síndic i la sindicatura hi creiem–, doncs, procurarem que la llei es pugui adequar al més aviat possible.

Dit això, jo li voldria agrair que vingui a presentar l'informe, que si la memòria a mi no em falla –em pot fallar– és l'últim informe que vostè presenta del seu actual mandat. Jo no sé si tindrà més mandats o no, o continuarà el mandat eternament. Vull dir, en un país com aquest, que quan, diguem-ne, la Llei antifrau no ens agrada fem un primer frau, la canviem i canviem les majories per fer-la d'una altra manera i, per tant, farem la llei profrau, doncs, també podem allargar el mandat del síndic d'una manera boliviana, sense necessitat de vagues de fam.

Però en qualsevol cas jo li agraeixo que vostè vingui a presentar l'informe, un cop més, i que ens expliqui una cosa, que jo crec que la senyora Pifarré ho preguntava i el senyor Casajuana ho defensava, i que jo crec que és un simple fet i que és un fet positiu: que les queixes hagin augmentat. I crec que és positiu, no perquè..., suposo que no indica que l'Administració funciona més malament. Indica que els ciutadans creuen més en la sindicatura i que els ciutadans van més a la sindicatura. I, per tant, que la sindicatura tingui el seu paper és bo. I que, de mica en mica, sigui via lleis, sigui via edificis, sigui via publicitat, sigui la via que sigui –i sigui sobretot la via de fer bé les coses i del petit boca a boca que és una institució que serveix per a alguna cosa, que em sembla que és la via més important–, doncs, que els administrats recorrin a la sindicatura amb les seves

queixes és, per mi, bo, no necessàriament dolent; després, parlarem de cada una d'elles.

Feta aquesta primera valoració, diguem-ne, de la globalitat de l'informe, vostè feia –i ja entrant en temes, i jo no entraré en xifres; ja s'hi ha entrat, i crec que tampoc és aquest el tema– dos èmfasis especials: el dret de resposta que tenen els ciutadans, que no és només el dret de resposta, diria, el dret d'estar ben informats –i, evidentment, això, que és un tema que està aviat dit, jo crec que no és un tema que estigui aviat dit–..., i aquí, amb independència –i en la meua modesta opinió– de les queixes que la sindicatura pugui tenir per part de ciutadans que consideren, doncs, que no han estat ben atesos, la sindicatura, sincerament, hauria d'actuar més d'ofici.

Jo crec que tantes noves tecnologies, tanta societat de la informació i del coneixement el que acaben provocant és el desconeixement. Jo no em tinc per un il·letrat i per «tonto», em tinc per una persona normal, però cada cop que intento comprar bitllets de l'AVE a través d'internet, n'acabo comprant tres en comptes d'un. (*Rialles.*) I, és clar, això és un problema, perquè jo només pago el «bulto» d'un. No, parlo seriosament. Vull dir, confiem molt, i l'Administració s'omple la boca que estem donant tota la informació en els ciutadans, i m'agradaria saber si l'estem donant per uns sistemes que els ciutadans utilitzen en el dia a dia; internet per a molts ciutadans és una cosa encara més inaccessible que el *Diari Oficial de la Generalitat*, que ja és dir. Llavors, em sembla que aquí la sindicatura, com a garant d'aquest dret de ciutadans, hauria d'actuar més d'ofici, amb independència de les queixes dels mateixos ciutadans.

I em preocupa el que vostè ha dit, que jo ho desconeixia, amb relació a la immigració. Aquí no estem per fer el debat, que és un problema que pot tenir l'informe del síndic, no? L'informe del síndic, com a que és un informe, en el fons, diguem-ho així, d'aquelles coses que no funcionen bé, pot donar la sensació que tot funciona malament. Clar, dius: «No, estem parlant del que no funciona bé.» I pot semblar que és una crítica a l'Administració, i l'Administració es pot veure, diguem-ne, en la temptació de defensar-se i dir: «No estem parlant d'això.» Estem parlant d'aquelles coses, suposo, que s'han de corregir i que la sindicatura, a més a més de protegir els ciutadans..., no deixa de ser una espècie de test constant de les coses que l'Administració hauria d'anar corregint en el seu dia a dia. Però perdó, perquè m'he desorientat.

Deia que m'ha preocupat el fet d'allò de què vostè ha informat sobre la immigració; més aviat, més que d'immigració, sobre l'actitud del delegat del Govern. Bé, aquí no..., crec que no estem en el debat –crec que no estem en el debat– estricte de competències, crec que no estem en el debat estricte dels sistemes amb què els immigrants han de venir en aquest país, crec que no estem en el debat de si contractació d'origen, si legals o no legals, sinó que estem en un debat d'uns ciutadans que estan aquí –i si hi són, si en som culpables ho som tots, perquè si no hauríem hagut d'haver impedit que hi fossin– i, un cop estan aquí, els hem d'intentar garantir almenys els seus drets com a persones. I em sembla

que és un tema bastant seriós com perquè normatives administratives impedeixin que aquests ciutadans, que potser..., que són els més desprotegits de tots, perquè saben menys els sistemes, puguin tenir-hi accés. Això no vol dir drets, això no vol dir ciutadanes ni vol dir empadronaments; vol dir reconeixement de canals perquè les persones puguin manifestar les seves queixes.

I he dit que seria breu. No sé si ho he sigut o no, senyora presidenta. Jo sempre intento ser-ho i, en qualsevol cas, gràcies per l'amabilitat d'escoltar-me.

### La presidenta

Moltes gràcies, senyor diputat. Tot seguit té la paraula, per Iniciativa per Catalunya Verds - Esquerra Unida i Alternativa, l'honorable senyor Salvador Milà. Quan vostè vulgui.

### El Sr. Milà i Solsona

Moltes gràcies, senyora presidenta. Senyor síndic, adjunts i persones que l'acompanyen, des del nostre grup parlamentari volem començar la intervenció amb aquesta reflexió, certament interessant, politicolegislativa, que feia el síndic respecte a la importància que significa, primer, que la figura del síndic s'hagi reforçat en l'Estatut d'autonomia i que hi hagi ja a damunt de la taula del Parlament una iniciativa del Govern per desenvolupar la nova Llei del síndic.

Des del nostre grup, el que volem manifestar és el compromís amb el que demanava el síndic, és a dir, amb desenvolupar i ser capdavanters en la potenciació de la figura. I tot dependrà –no se li escapa al senyor síndic– que el conjunt de forces polítiques, començant per la nostra, tinguem la suficient visió per no veure en aquesta llei un element instrumental, en el sentit que, si estem al Govern, és un element que ens preocupi per la possible fiscalització de la tasca de Govern i, si estem a l'oposició, no la veiem com un instrument per poder continuar la tasca d'oposició per altres mitjans, que és el risc que sempre corre la figura del síndic, quan l'hauríem de veure, al nostre modest entendre, com un instrument no al servei dels polítics sinó, sobretot i bàsicament, al servei dels ciutadans, i com un estímul tant per a aquells polítics que estan al Govern com per a aquells que estan a l'oposició. Crec que, amb una mica de bona voluntat per part de tothom, trobarem aquest consens necessari.

Respecte a les actuacions d'enguany –i per ser, doncs, molt curiosos amb el temps i poder treure profit d'aquesta compareixença–, el primer que voldríem destacar i plantejar-li és, més enllà de l'increment, que se'n diu, de les «actuacions» –jo no en diria «queixes», perquè del que vostè parla és d'actuacions–..., destacar que el 72 per cent són consultes. Aquest 72 per cent de consultes sí que crec que valdria la pena que es desenvolupés –si no ara, potser en algun informe específic– sobre una circumstància que vostè ha assenyalat: mai com ara hi han hagut pàgines web, Administració oberta, ajuntaments que escolten, consultes de tota mena, ONG que assessoren, etcètera, i, en canvi, continuen plovent les consultes sobre el síndic. I «consulta» vol dir això: consulta. Vol dir: «Què hauria de fer per a aquest pro-

blema que tinc?», o: «On podrien ajudar-me amb aquest aspecte?»

La qüestió que es planteja davant d'aquestes dades –ho repeteixo, 59.652 consultes, eh?, 72 per cent– és si el que es produeix, com vostè insinuava, és que els mecanismes d'informació, d'Administració oberta, de consulta són més formals que reals o és que no tenen credibilitat les respostes que dona l'Administració i caldria pensar en com potenciar uns serveis d'informació que potser no fossin tan extensius, però sí que fossin més clarificadors i més comprensibles per al ciutadà. És a dir, és això. Què caldria fer perquè aquests serveis d'informació al ciutadà descarreguessin el síndic, o bé si és que el síndic s'ofereix a crear un nou servei complementari a l'Administració, que podria cobrar amb minuta a part, que és de fer-li d'oficina d'informació perquè com a mínim el síndic té credibilitat amb la informació que donarà. I això no deixa de ser preocupant tant en un cas com en un altre.

Una conclusió general que vostè extreu, i que crec que ha de quedar damunt de la taula perquè és una responsabilitat per a totes les persones que es mouen en l'àmbit polític: al final, el problema de fons és que manquen recursos o manquen voluntats per traduir els principis normatius en recursos i en sistemes organitzatius que garanteixin l'eficàcia de normes protectores. És a dir, som bons legisladors –mal ens està dir-ho–, és a dir, fem molt bona legislació protectora, i no només nosaltres, sinó des de la Unió Europea, passant per les Nacions Unides, fins a les Corts Generals i a aquest Parlament, però al final tot acaba sent el mateix: moltes normes protectores de drets, molt pocs recursos i molt pocs sistemes organitzatius per atendre aquesta qüestió. I crec que aquest és un tema que hem de portar endavant amb la reflexió, lligat a aquest aspecte del dret a la bona administració a què vostè feia referència i que certament ens acompanya en la tramitació de la nova Llei del síndic.

Tenim uns principis generals reconeguts en el nostre Estatut. Vostè s'ha referit, efectivament, a la Carta dels drets fonamentals dels ciutadans de la Unió, que Espanya ha publicat –i vostè hi fa referència– i ha ratificat en la Llei orgànica 1/2008, de 30 de juliol, però que, no ho oblidem, no deixa de ser un document de referència per analogia, perquè allà parla específicament que els drets que reconeix l'article 41 d'aquesta carta són amb relació als ciutadans de la Unió, i fa referència a aspectes molt concrets, específics d'una configuració pluriestatal com és la Unió Europea. Però no deixa de ser necessari que es vagi fent una traducció cap aquí.

En aquest sentit, trobem interessant que la sindicatura organitzés unes jornades sobre com desenvolupar els principis de bona administració –que és sempre millor parlar-ne que de com evitar la mala administració–, i potser seria convenient que s'ajudés a poc a poc, mentre al cos legislatiu no anem definint, no anem incorporant les normes de bona administració a les diferents normatives específiques de caràcter administratiu..., doncs, que anéssim trobant elements, trets definidors del que és això de «bona administració», perquè si no això, al final, de cara a les finalitats que busquem amb el sín-

dic, acaba creant, com tot principi jurídic indeterminat, determinades suspicàcies respecte a aquell que ha d'aplicar la bona administració sobre què és el que li serà requerit o no li serà requerit en concepte de bona administració. I creiem que aquesta carta europea és un referent, però no ens soluciona el tema i l'hauríem d'anar desenvolupant, sens perjudici que el legislador, amb normes substantives de caràcter administratiu i procedimentals, les desenvolupi.

Dues propostes més de feina per al síndic i també per a aquesta comissió. M'he referit a la primera, a analitzar què són els serveis d'informació al ciutadà i d'atenció al ciutadà, i a la seva credibilitat i caràcter entenedor per al ciutadà. Després, vostè fa referència en algun àmbit –per exemple, en concret, quan parla del tema del decret regulador del sistema sancionador de la Generalitat– d'un tema tan, tan singular com quina és la posició jurídica del denunciador: és interessat, no és interessat... Vostè fa referència a la diferent jurisprudència que hi ha respecte a aquest tema. Valdria la pena –valdria la pena–, perquè aquest aspecte surt en molts àmbits de l'actuació administrativa, que algun dia es veïés en cor de fer-nos jo ja no dic un informe extraordinari, però sí una jornada, o una consideració, sobre quines serien les modificacions legals i reglamentàries, sobretot reglamentàries, que es recomanarien en els diferents decrets de la Generalitat –ara hem parlat d'aquest sobre el tema del procediment sancionador, però podríem parlar el mateix sobre el procediment de responsabilitat patrimonial de les administracions públiques, que vostè també hi fa referència any rere any–, quines serien aquelles petites reformes o petites millores o normes interpretatives –perquè, en aquest cas, vostè les ha fet arribar a l'Administració i sempre acaba dient que està esperant la resposta, no?, respecte a propostes de modificacions o de millora de procediments– per garantir o per clarificar aquestes posicions del ciutadà, que en determinats àmbits..., ho repeteixo, l'àmbit sancionador i l'àmbit de la responsabilitat administrativa en són dos, però en podríem trobar molts més, en els quals valdria la pena definir quin és el paper que hi juga, perquè inclús es crida a molta confusió al ciutadà, no? El cas de la denúncia és molt clar. Al convertir-se en denunciador, molta gent ho interpreta com que ja és quasi propietari de l'expedient, i en algun cas pot tenir un sentit, en algun altre, no. Aquesta seria una proposta.

I l'altra seria aquesta, la relativa a quines són les principals disfuncions que ha observat en l'actuació de les administracions catalanes que incideixin en possibles pràctiques de *bad administration*, de mala administració. És a dir, una mica lligat al que li significava abans, de com anem delimitant aquest ampli camp que sempre ha de ser obert..., i estem, almenys des del nostre grup, d'acord que no demanem, per favor, que hi hagi un article amb trenta-tres apartats i subapartats que ens digui: «Això és bona administració i res més que això.» Però entre aquest posar-hi límits i l'ambigüitat total valdria la pena que, a través d'experiències com les jornades que hi han hagut, de la interpretació de la transposició de normatives comunitàries, en aquest cas, de la Unió Europea o de les Nacions Unides, o del mateix resum

del que ha pogut experimentar amb cinc anys de pràctica..., de dir: «Bé, aquestes són les praxis o aquestes són les incomprensions que incideixen en aquests aspectes i aquestes serien les possibles solucions.»

Respecte al tema de la immigració, nosaltres creiem que seria el moment d'explorar possibilitats –que no caldrà esperar esdeveniments jurisdiccionals– com potenciar la possibilitat de convenis amb el Defensor del Pueblo respecte a temes de la immigració. Estem en aquesta terra de ningú, aquest buit de dret o buit de praxis que es va crear quan vam delimitar les competències, però fins ara estem actuant d'una forma, diríem, basada en la bona voluntat, amb el caràcter d'urgència. No sé si seria bo començar a prefigurar, no per resoldre-ho, però sí per plantejar-ho, quins serien aquests possibles àmbits d'actuació.

Hi ha una última petició –i amb això li prometo que acabo els encàrrecs, si és que té temps de fer-los abans del seu mandat o, potser, l'hi haurem de prorrogar, només perquè ens pugui atendre–: és el tema dels micropobles, que vostè planteja aquí amb dos aspectes molt específics respecte al tema de les telecomunicacions, etcètera. Però recordarà el síndic que en altres informes s'ha plantejat el tema que a Catalunya hi han dos classes de ciutadans. Bé, de fet, n'hi han moltes, de classes, no?, però una de les maneres de distingir les classes dels ciutadans són aquells ciutadans que poden ser considerats ciutadans perquè tenen accés a drets de ciutadania perquè, simplement, hi han les infraestructures mínimes per poder rebre informació, per participar políticament, etcètera, i aquells ciutadans que, per la seva ubicació geogràfica o distribució en el territori simplement és que ni se n'assabenten. És que no poden ni assabentar-se'n ni que vulguin, que seria l'aspecte subjectiu de la problemàtica dels micropobles, perquè ni els seus ajuntaments tenen els mínims instruments necessaris per poder donar no ja una bona administració, sinó per poder donar administració, que és el caràcter bàsic –abans d'aspirar a tenir bona administració hem de procurar tenir administració. És clar que molts ciutadans potser se n'hi han anat, precisament, per no tenir administració, i hi estan molt bé, eh? Però, en aquests, els hauríem de trobar sempre l'excepció que puguin quedar on estan i que no hagin d'accedir necessàriament a l'Administració. Però aquells que vulguin, en algun moment de bogeria, doncs, accedir al que és l'Administració..., què hauríem de fer o quins serien els requisits mínims respecte a la problemàtica dels micropobles o els micromunicipis i quins serveis se'ls haurien de garantir, tant des del punt de vista administratiu com des del punt de vista de requeriments de telecomunicacions i d'accés a la informació a què vostè fa referència?

Moltes gràcies, senyor síndic, senyora presidenta, senyores i senyors diputats.

#### La presidenta

Gràcies, senyor Milà. Ara sí, per acabar, té la paraula en nom del Grup Parlamentari d'Esquerra Republicana de Catalunya l'illustre diputat Uriel Bertran. Quan vostè vulgui.

#### El Sr. Bertran Arrué

Moltes gràcies, senyora presidenta. Moltes gràcies, senyor síndic de greuges, Rafael Ribó, i a tot l'equip que l'acompanya –la senyora Laura Díez, Jesús Larios i, suposo, altres membres de la sindicatura.

Bé, una vegada més, des del nostre grup, des d'Esquerra Republicana, li volem agrair la feina feta. Cada any vostè ens exposa com s'han incrementat el nombre d'actuacions, com va creixent l'activitat del Síndic de Greuges que, per nosaltres, és una institució fonamental del que ha de ser una administració garantista, eh?, garantista de drets i que assegurui que realment hi ha un element de pressió de cara al conjunt de les administracions públiques perquè no oblidin la seva finalitat fonamental, que és l'atenció al ciutadà i la preocupació de resoldre realment les problemàtiques que pugui tenir la ciutadania.

També, en aquest sentit, ens alegrem que ja estigui en tramitació la nova Llei del Síndic de Greuges, que esperem que quan vostè pugui comparèixer l'any que ve, en una compareixença d'aquestes característiques, estigui aprovada, i que, per tant, reforcem la institució, i em sembla que això també és bo per a la institució, per al Parlament i per al conjunt de la ciutadania.

I un tercer agraïment és perquè, una vegada més, constatem que el síndic es mulla, és a dir, que no només ens ve aquí a fer un relat de les diferents actuacions que vostè ha tramitat, sinó també exposa quines són possibles solucions, recomanacions de canvis, millores de procediments, etcètera. I, de fet, la primera pregunta que li volíem fer és com valora vostè, respecte a les reflexions que va fer l'any passat, aquest any de canvis, de millores de procediments que vostè ha anat fent en el conjunt de l'Administració. És a dir, si realment s'han posat les piles, eh? –i permeti'm utilitzar aquesta expressió–, i, per tant, ens trobem davant d'una Administració que ha fet més cas a les seves recomanacions.

I ho diem perquè el fet que, any rere any, vagin incrementant-se les actuacions sempre genera una sensació ambivalent, no? Vostè ha comentat que s'han incrementat respecte a l'any 2007 un 8,8 per cent el nombre d'actuacions i això..., la pregunta que et ve ràpidament al cap és: és degut a la millora en l'accessibilitat a la sindicatura, al Síndic de Greuges, el fet que hi hagi aquest increment del nombre d'actuacions? És fruit que hi ha una deixadesa en algun àmbit de l'Administració que provoca que hi hagi un major nombre de queixes? Esperem, evidentment, que sigui per la primera de les dues raons i que la major accessibilitat que vostès estan preocupats de garantir de cara a la ciutadania realment sigui la que provoca aquest major nombre de consultes, actuacions, etcètera.

Hi ha hagut una reflexió que vostè ha fet que ens ha preocupat al Grup d'Esquerra, i és quan vostè afirmava que no podem establir límits a l'accés a la informació pública, eh? –no podem establir límits a l'accés a la informació pública–, perquè una de les primeres normes que ha de tenir qualsevol democràcia –i, evidentment, la democràcia catalana– és la llibertat que cadascun dels ciutadans conegui què es fa i com es gestionen cada un dels euros que es paguen en impostos.

I, en aquest sentit, m'ha fet venir vostè a la memòria el cas d'Escòcia, on recentment s'ha aprovat una llei d'accés a la informació pública, per exemple. Ens hauríem de plantejar com a país regular exactament què entenem pel lliure accés a la informació pública, quins tipus de gestions, quins tipus de documentació, quin tipus d'informació, en definitiva, ha d'estar, evidentment, amb llibertat d'accés a la ciutadania i, a més a més, a través de quins mitjans; si pot ser a través, per exemple, de consulta electrònica; quina ha de tenir un determinat nivell de protecció per la seva confidencialitat... És evident, per exemple, que informació sobre expedients sanitaris, doncs, ha de tenir una absoluta confidencialitat. Però, sí que penso que hi ha un terreny d'ombres, no?, hi ha un terreny de dubtes en el qual el ciutadà no sap exactament a quina informació té dret a accedir, i em sembla que aquest és un espai on es podria legislar, on tots plegats podríem fer un esforç i assegurar aquesta confiança del ciutadà en el sistema.

Jo penso que a vegades el fet de garantir aquesta llibertat d'informació no serveix tant perquè efectivament el ciutadà pugui consultar –que evidentment ho podrà fer i, en definitiva, per a això es legisla–, sinó perquè li estem donant la seguretat al ciutadà que davant de qualsevol circumstància ho pot fer. I això, en definitiva, està donant una confiança a la ciutadania en el sistema. Per tant, assegurar la transparència a vegades és més per passiva, que transmetem una determinada seguretat al ciutadà, que no pas tant per l'acció positiva que se'n desprèn, d'aquest tipus de legislació. I em sembla que aquesta és una reflexió general interessant que vostè ha posat damunt de la taula, que jo he desenvolupat una mica més, però que com a país ens hem de fer.

També ens ha preocupat una altra afirmació, que vostè ha estat bastant emfàtic quan l'ha comentat avui aquí, i és sobre l'incompliment de terminis establerts en tramitacions, interrupcions injustificades, etcètera, no? Clar, de fet, aquest és el principal problema que m'imagino que vostès atenen des del Síndic de Greuges, però l'hauríem de corregir de forma clara i el més immediata possible. És a dir, l'any passat i els altres anys que vostè ha vingut aquí aquest ja ha estat un dels temes importants que s'han posat damunt de la taula. I, per tant, aquí sí que tots plegats hem de fer una crida a les administracions, perquè m'imagino que això afecta el conjunt de les administracions, no a una o a altra en concret..., però perquè s'acabi aquesta inseguretat, que vostè mateix ha dit, que pugui afectar el ciutadà respecte a què passa amb les seves tramitacions. No sé quin procediment podem establir perquè hi hagi una permanent informació d'aquest ciutadà; no sé si es podria arribar a plantejar que el ciutadà pugui consultar, des de pàgines web, a través d'informació que estigui en la xarxa electrònica, quin és l'estat dels seus procediments. De fet, en algunes administracions, en alguns casos, això sí que es pot fer. Per tant, reflexionar sobre la possibilitat de generalitzar-ho.

I, per últim, també li volíem fer una pregunta, i és, amb l'actual situació de crisi econòmica –en la qual ens trobem tots plegats, malauradament, que sembla que s'està agreujant cada dia que passa–, com vostès han notat aquest impacte en tot el que és les actua-

cions que han d'iniciar arran de queixes, sol·licituds, consultes, i en quins àmbits s'estan centrant. És a dir, quina és la relació causa-efecte de la crisi econòmica respecte a l'activitat del Síndic de Greuges i en quins àmbits s'està concentrant. A nosaltres ens interessa en la mesura que probablement en aquests àmbits que detectem on s'està concentrant un major nivell de preocupació no disminuirà aquest nivell de preocupació els propers mesos; al contrari, s'incrementarà. I, per tant, és bo que l'Administració també es comenci a preparar per abordar una situació de crisi econòmica que, sens dubte, està fent i està provocant que un major nombre de ciutadans es neguitegin, es preguntin, demanin informació, consulta, es queixin, etcètera. I segur que vostè mateix, doncs, ha estat una de les persones que en un primer moment ja ha pogut notar com el termòmetre s'incrementava, eh?, el termòmetre del que és el nivell d'actuacions que vostè ha de fer.

Jo amb això acabaré. Gràcies.

### La presidenta

Gràcies, senyor diputat. Tal com hem anunciat a l'inici de la sessió, fem una petita aturada. A les sis menys vint ens tornem a trobar.

Gràcies.

La sessió se suspèn a un quart de sis de la tarda i dotze minuts i es reprèn a dos quarts de sis i dotze minuts.

### La presidenta

Senyores i senyors diputats, reprenem la sessió amb la contestació del síndic de greuges de Catalunya a les seves preguntes. Quan vostè vulgui, síndic.

### El síndic de greuges

Gràcies, presidenta. També amb la mateixa celeritat que estem observant per part de tots els participants en aquesta sessió.

Una de molt solemne però molt breu: crec que han entès el que jo els demanava, no només de celeritat, sinó d'innovació en la llei del Síndic de Greuges de Catalunya –proporcionar la innovació que significa l'Estatut, recordant i subratllant que l'Estatut parla clarament d'un dret a la bona administració. I que, a més, vostès saben, i ho coneixeran a més desenvolupat d'aquí a poques setmanes, que a la institució que em toca presidir hem intentat treballar sobre tot el que hem fet durant aquests cinc anys per a un codi de bona conducta administrativa i de bones praxis, que presentarem a la Generalitat de Catalunya i al Parlament de Catalunya i a totes les administracions, on veuran *in extenso* què entenem a partir de la casuística sobre aquestes qüestions.

Se'ns demana que expliquem per què han incrementat les queixes. Jo també voldria subratllar que ha incrementat el rigor de la institució en l'admissibilitat de les queixes, i que per tant això ho tinguin en compte. Hi ha hagut molta més cura encara a anar complint el mandat i la funció del síndic. Primer, és evident que hi

han més drets a investigar. Vostès van legislant, o altres legisladors, i van creant drets, com per exemple la renda d'emancipació per a gent jove, o com per exemple la Llei d'autonomia personal. I van creant fins i tot drets subjectius. I, per tant, la primera explicació són vostès mateixos i mateixos, que se l'haurien de donar a través de l'actuació legislativa.

És evident que hi ha un major coneixement de la institució, malgrat que som lluny del que serien estàndards òptims: un coneixement per presència indirecta en difusió i en publicitat, també en mitjans de comunicació, també per desplaçaments territorials i també perquè es va molt a poc a poc difonent l'aval que es resolen temes, que no hi ha millor difusió que veure que la institució és útil i que serveix per resoldre temes.

Pel que fa a les consultes, a banda que l'any 2008 són 18.000 el nombre de consultes, no 59.000 –aquí ens podem fer un petit enrenou, o embolic, amb el que es diu a l'informe, que en els darrers quatre anys són 59.000, però en aquest exercici no més que 18.000–, dir-los que primer de tot nosaltres no observàvem que, pel fet que augmenta la publicitat, augmenta la informació. Això no és exactament així en totes les campanyes de publicitat *urbi et orbi* de qualsevol, diguem-ne, món publicitari, i ho dic amb molta modèstia, quan aquest vespre m'espera un sopar amb el Col·legi de Publicitaris de Catalunya. Vull dir que potser ho discutiré després amb elles i amb ells mateixos. El que sí que els podem dir, que es continua derivant cap al síndic una sèrie de consultes que no pertanyen al Síndic de Greuges. Això és humanament comprensible, forma part del moment en què estem. El marc legal estricte ens podria dur a rebutjar moltes consultes, i a la institució s'atenen totes –ho subratllo: totes– les consultes, i s'orienta tothom en les qüestions que se'ns puguin plantejar.

Se'ns demana fins a quin punt fem un seguiment de l'Administració, si accepta o no accepta les nostres resolucions. Els he dit que des de finals..., des del darrer trimestre de 2008 hem posat en marxa ja el departament de seguiment, en aquest sentit, i al primer tast que hem fet, sobre 147 actuacions, agafant els expedients finalitzats, ens n'anem a un 96,5 per cent de casos que l'Administració realment ha complert les resolucions. Nosaltres continuem en aquesta línia, tenint en compte a més que anirem plantejant els casos de rebuig, especialment de no-collaboració, que és diferent de no-acceptació.

L'Estatut d'autonomia de Catalunya preveu sancions, sí, és evident. Però si ens volen escoltar, i és la segona vegada que ho diem –no ho hem dit davant de la comissió institucional perquè no estem convocats per dir-ho així, però ho diem en aquesta comissió–, nosaltres no seríem partidaris d'establir sancions en la llei. Creiem en l'autoritat que té el Síndic de Greuges com a institució d'origen parlamentari, en la força argumental dels casos analitzats i en les resolucions que planteja.

Sí puc dir amb orgull, i és mèrit de les persones que seuen davant de vostès a la meua dreta, i les que seuen darrere de vostès i les que no hi són –del meu equip–, que encara és hora que algú pugui assenyalar que en aquella institució s'ha fet una resolució o una recoma-

nació forassenyada, demagògica, sense base, etcètera. El rigor que els deia ens duu fins i tot a deixar en arxiu, o en estudi, o fins i tot en rebuig dubtes sobre la contrastació de coses que no podem veure del tot clares.

Nosaltres què utilitzarem per encara tenir més força, a part de la línia argumental? Primer, el Parlament de Catalunya. I els demanarem tan sovint com sigui necessari la compareixença aquí per explicar-los, o via informes monogràfics o informe anual, quins són els casos que valdria la pena posar-hi l'accent. En segon lloc, el recurs als mitjans de comunicació, siguin els locals, territorials i els d'abast nacional, i sempre sobre la línia argumental.

Nosaltres creiem que la no-resposta a les persones continua sent un dels defectes..., si no el defecte més important que tenim a les administracions, a totes. I quan diem «no-resposta»..., no es pot separar, a més, de resposta argumentada i raonada. I és evident, com deia el senyor Paladella, em sembla, que calen més mitjans per poder-ho fer, però tampoc depèn del Síndic de Greuges dotar d'aquests mitjans; dependrà del legislador i del governant que es puguin facilitar.

I nosaltres sí que podríem estudiar una actuació d'ofici o unes jornades sobre qüestions a l'entorn d'això, i canvis legislatius, o sobre temes com els que m'ha plantejat el senyor Milà, a l'entorn dels drets en els seus diversos apartats, com per exemple els dels denunciants.

Se'ns demana per què no s'acaba de solucionar el problema de la participació als afers públics. Jo, perdoni, no voldria fer un bumerang, però possiblement perquè encara hauríem d'afinar més els límits normatius al respecte i perquè, a més, la llei ja estableix uns límits al respecte, no cal que nosaltres ara inventem límits. Jo he dit que era una arma de doble fil quant al dret a l'accés a la informació i quant a la no-obstrucció. Però legalment, amb un Constitucional que és molt curós amb la seva evolució jurisprudencial perquè això no sigui mai restrictiu, podríem parlar del que diu de la llei: el límit de l'honor, el límit de la intimitat, els secrets oficials. Uns límits que avui de vegades se'ns utilitzen com a excuses de mal pagador, que es diu en català, per part d'administracions per fugir de la responsabilitat a donar la informació. O sigui, casos que no són ni molt..., que afectin cap d'aquestes qüestions se'ns plantegen en les negatives a facilitar informació.

Com pot ser –dic un exemple, en podria citar molts– que un membre de la comissió de comptes d'una institució no tingui accés a les dades on són els comptes? És clar, dius... No és un acudit, és una realitat, i és una realitat de l'any 2008, i està en l'informe. Algú ha dit: «O ens ho creiem o no ens ho creiem.» Si hi ha una comissió de comptes, i està obligat per llei, i tot el vano polític representatiu hi pot ser, home, si un és membre d'això, democràticament no pot fer la seva tasca si no se li facilita l'accés als comptes sobre els quals ha de tenir..., aquesta tasca a realitzar.

Jo estaria d'acord a posar l'accent, com ha dit el senyor Milà, en el tema dels micropobles. Vostès tenen una reforma administrativa en perspectiva. Aquí podran continuar una tasca que es va començar sobre com haurà de

ser divisió territorial, la suma d'esforços..., a través de quines fórmules, sabent que de vegades no hi ha ningú que s'atreveixi a penjar les campanetes del gat quan es tracta del minifundisme, en aquest sentit –quant a competència, no parlo quant a desaparició d'àmbits o termes municipals.

I pel que fa a la pregunta tan punyent de com valoraríem l'evolució de la sensibilització administrativa respecte a la transparència i respecte a les seves millores, he dit abans que continua sent un element negatiu constant la no-resposta, i jo afegiria altres qüestions que aniran apareixent al llarg de la compareixença d'avui i la del dilluns vinent: per exemple, la inactivitat, quan per llei es poden utilitzar mecanismes per actuar –l'execució subsidiària, posem per cas–; refugiar-se o a fer l'orni o en multes coercitives, quan de vegades el problema és tan gros que demanaria utilitzar altres tipus de mecanismes.

És evident que podem assenyalar elements positius. Doncs, quan vostès es passegen per les administracions, mirin, veuran que per exemple han millorat els instruments d'informació o les dependències d'informació, eh?, i que així i tot agafo el repte que algú ha plantejat, que valdria la pena fer una actuació d'ofici sobre quant serveixen aquests instruments d'informació.

Voldria puntualitzar que, en aquest sentit, sobre qualitats i defectes de l'Administració, quan nosaltres parlem d'un 53,8 per cent de manca d'irregularitat, ens referim al total d'actuacions finalitzades el 2008, que són 5.444. Si agafem totes les tramitades –en tràmit– en el 2008, baixem al 32,33 per cent; que es tingui en compte que de vegades barregem xifres que poden ser de confusió.

Jo del tema immigració els parlaria molta i molta estona. És un fet real, i els ho dic amb l'autoritat, a més molt propera, de tornar del simposi de tots els *ombudsmen* –«nacionals», en diuen, potser aquí diríem «estats»– de la Unió Europea amb el defensor europeu a Xipre, i servidor com a representant dels autonòmics de l'Estat espanyol en aquesta trobada. I que es constata el galimaties que tenim de normatives i que, malgrat que ens creiem que amb la crisi és un fenomen que ha millorat..., com ens podem trobar de nou amb allaus que possiblement no tenim instruments per fer-hi front.

L'Estatut comença donant les competències com mai s'havien dissenyat en els poders públics de Catalunya i evidentment incrementa el camp d'actuacions. Això és un fet real. Algú ha dit: «Deixem-nos de baralles competencials.» Totalment d'acord, deixem-nos de baralles competencials. Dotin, si us plau..., ajudi'ns a dotar-nos dels instruments reals davant d'un fet real, això és el que els demana el Rafael Ribó, en nom del Síndic de Greuges de Catalunya. El fet és real i és estructural i vostès legítimament tenen posicions molt diverses i contradictòries, perquè per a això és el vano parlamentari de la democràcia, sobre polítiques concretes. Però quant a garantia dels drets, drets sobre els quals vostès o les Corts Generals legislen, dotin, si us plau..., d'instruments per fer front en aquest fet real. No voldria ni esmentar si és tal provisió de tal delegat o tal altre, i vagi pel davant una afirmació categòrica de «sí» a con-

veni de col·laboració amb el Defensor del Pueblo per a aquestes temàtiques. Des del Síndic de Greuges, des de l'1 de juliol del 2004 es diu «sí» categòric en aquesta col·laboració, i més quan és un fet real tan punyent.

Nosaltres creiem que ens avalen dos fets també reals. És que tenia Anton Cañellas habilitació competencial per anar a l'església del Pi a negociar amb els immigrants tancats allà i solucionar la papereta de moltes administracions, com positivament va solucionar? Eh que no hi tenia habilitació competencial? Però eh que va fer un gran favor a la societat i a les administracions en la solució d'aquesta qüestió? És que tots els casos que els plantejem nosaltres –i no d'amagatotis, sinó clarament als nostres informes– de resoldre el cas com jo els he citat d'aquella mare amb el seu fill pendent d'intervenció i amb una ordre d'expulsió, com els puc citar gent que està a punt de ser desnonada, o gent que està a punt de ser expulsada en situacions d'extrema gravetat –de nou: no d'amagatotis, ho fem a pit descobert, però fora del marc competencial–, és que actuem incorrectament? Els ho pregunto a vostès ara: és que estem actuant incorrectament?

Podria posar uns símils que ara em vénen al cap i que evidentment, com poden comprendre i com poden veure sobre fets reals, aquest síndic expressa com va dir el seu primer dia davant del Parlament, que posava accent en les coses més excloses de drets..., però ara puc allunyar-me d'això. Fets reals són els esdeveniments que hi va haver a l'aeroport de Barcelona el juliol del 2007, que van afectar 130.000 persones, i que aquesta institució, sense acreditació competencial, va entrar tan a fons com va poder. O sobre Rodalies Renfe. Aquesta institució, sense acreditació competencial, va entrar, i en solitari –i en solitari–, com a defensors en ambdós casos a intentar defensar els drets de la gent. Si vostès creuen que ens equivoquem, són vostès i no més que vostès..., són els que ens ho han de dir. No ens ho ha de dir ningú més, perquè l'únic òrgan de control que hi ha sobre el Síndic de Greuges de Catalunya es diu «Comissió parlamentària de seguiment sobre el Síndic de Greuges de Catalunya».

Sobre els menors immigrants no acompanyats els demanaria que en parléssim tranquil·lament quan anem a l'apartat de menors de l'informe. Saben del nostre estudi i com ho estem treballant, tant en rèplica com en altres casos. Igual sobre les companyies privades que fan servei públic, que afectaran el tema de consum.

I sobre la crisi econòmica, que ens planteja la nostra visió i quant la notem, primer notem que hi ha més angoixa en les aproximacions al Síndic de Greuges, angoixa que normalment acompanya sovint el plantejament de queixes, especialment les presencials. Segona, notem, en serveis socials..., més que amb queixes amb orientació de consultes cap a serveis socials. I ho podem notar amb coses molt concretes sobre les quals s'ha legislat, com pot ser els ajuts per a habitatge o les rendes bàsiques d'emancipació, o l'autonomia personal. Quan de vegades fins i tot hem d'explicar al queixós, dret a la mà i amb tota transparència, que nosaltres no podem fer res quan l'Administració ha contestat: «Se m'ha esgotat el pressupost, la partida pressupostària.» Aquí només es



pot dir: «Doncs, miri, és una raó.» No és el síndic que ha de dir: «Voto l'increment del pressupost.» És a un altre lloc que s'ha de fer això. Però al síndic sí que no li queda altre remei, a cor trencat, de vegades en temes punyents, que donar aquest tipus de resposta, com pot ser el tema dels sense sostre que vàrem estudiar.

I una reflexió molt «carinyosa». Res més lluny –i lamento que el senyor Vendrell potser ara no m'escolta– que el que es parla, d'una «voluntat d'eternitat». Jo els convido a celebrar amb mi, si volen, d'aquí a poques setmanes, els meus seixanta-quatre anys (*rialles*), però tant de bo l'*ombudsman* fos etern, tant de bo els *syndikoi* de les barrines de Plutarc i tant de bo el proveïdor de greuges de Martí l'Humà o l'*ombudsman* del rei suec de 1809..., o el nostre síndic de 1979 fos etern i fos afer indestriable de la condició democràtica del nostre país.

### La presidenta

Moltes gràcies, síndic. Els grups parlamentaris poden fer ús d'un segon torn en el cas que ho considerin oportú per a algun aclariment o cosa que no hagi quedat degudament resposta..., per part dels grups. (*Pausa.*)

Si no, abans de començar el segon bloc faríem una petita aturada. A les sis i cinc ens tornem a veure una altra vegada aquí i ja donaríem inici al segon bloc. (*Veus de fons.*) Sis i cinc, perquè són les sis, no? Doncs, a i cinc.

La sessió se suspèn a les sis de la tarda i es reprèn a les sis i set minuts.

### La presidenta

Reprenem la sessió amb aquest segon bloc.

Donem la benvinguda..., ara ens acompanya a la Mesa el senyor Ignasi Garcia Clavel. Quan vostè vulgui, síndic.

### El síndic de greuges

Gràcies, presidenta. Com saben, en aquest bloc inclourem salut, serveis socials, relacions laborals i seguretat ciutadana, justícia i violència de gènere, que estan tots ells en els seus corresponents apartats de l'informe, que jo també n'assenyalaré els aspectes que em semblen més destacables en aquesta sessió.

Pel que fa a salut, deuen haver vist que parlem d'un increment d'un 3,3 per cent –per tant, un increment bastant inferior a la mitjana d'increment de la institució–, amb un alt grau d'acceptació de resolucions. I els parlarem bàsicament d'allò que hem estat plantejant com més significatiu, allò que hem estat plantejant com a ampliació de les prestacions sanitàries i temàtiques que afecten l'atenció al viatger internacional.

M'avanço al que vostès em demanaran possiblement: què passa amb les llistes d'espera tant d'intervenció com de diagnòsi, que és el tema més conegut i citat de salut. Evidentment, continuem rebent queixes al respecte, però ens ha semblat més innovador i important assenyalar en aquesta compareixença els aspectes que

els acabo d'assenyalar. Malgrat que continuem insistint per al desenvolupament de tots aquells compromisos de catalogació sobre períodes d'aquestes llistes d'espera, tant en intervenció com en diagnòsi.

L'ampliació de prestacions sociosanitàries, com vostès saben, deriva d'uns continguts mínims que són fixats per l'Estat i que Catalunya pot completar, millorar i ampliar. I nosaltres sempre recomanem l'adaptació d'aquestes prestacions i serveis a les necessitats de la població, i sol·licitar més recursos per a noves prestacions. Enguany, en concret, nosaltres hem parlat de les prestacions bucodentals, ortoprotètiques, com dos apartats concrets que es referirien a aquesta possible ampliació.

Vam fer una actuació d'ofici a fi de conèixer el nou Pla d'atenció bucodental i l'abast de les prestacions dins del pla que presentava el Govern de Catalunya i el compromís que pren aquest Govern d'ampliar progressivament aquesta atenció. El departament ens va informar que estan en procés d'elaborar un decret, on es concretaran aquestes prestacions, i que al llarg dels propers anys s'ampliarà la cartera de serveis progressivament a noves cohorts de nens i nenes fins a completar el grup d'edat entre els set i els quinze anys.

Com sigui que la progressivitat en l'aplicació del pla podia deixar cobertura..., a l'univers en aquesta mateixa franja, vam plantejar que s'estudiés la possibilitat que tots aquests nens poguessin tenir assistència bucodental gratuïta a partir de la implantació del nou programa. El departament ens va respondre que ho faria de forma esglaonada incloent-hi també persones grans amb baix nivell de renda i, per tant, en certa forma amb una perspectiva declarada d'ampliar aquesta prestació cap a d'altres col·lectius. Nosaltres vam llegir que es despenia d'aquesta resposta una voluntat de coincidència amb la recomanació del síndic, i la considerem positiva.

Pel que fa a les prestacions ortoprotètiques, a banda d'intervencions on el síndic sol·licitava la inclusió de prestacions al catàleg, com el casc protector, que va ser acceptat, s'ha tramitat una reclamació amb relació a la lliure elecció de centre dispensador de productes ortoprotètics. És un cas molt concret que el trobaran a l'informe, que es refereix a l'Hospital Joan XXIII de Tarragona. Hi ha la possibilitat, que està sota investigació, si hi havia una derivació excessivament de favoritisme en favor de dos centres concrets proveïdors, un que s'enduia pràcticament el 40 per cent i l'altre el 20 per cent dels casos. Hem suggerit que s'estudiï la possibilitat que el servei d'inspecció investigui aquest fet per si hi ha hagut o no, a partir d'aquests percentatges, un cas de favoritisme, i en el qual cas, si n'hi hagués hagut, obrissin els expedients disciplinaris corresponents, i estem pendents de conèixer la resolució.

Permetin-me un parèntesi. Quan diem que n'estem pendents és que n'estem pendents. Algú ha dit abans: «No, és que ells diuen que estan pendents.» És que estem..., els diem quins casos estan resolts i quins estan pendents, i aquí estem pendents del que ens pugui dir l'Administració.

I en aquest apartat de salut encara deixin referir-me a l'atenció al viatger internacional. Fa anys que s'ha incrementat el nombre de persones que tenen accés a aquest tipus de viatge. Vàrem fer una actuació d'ofici especialment per al que és la vacunació internacional, tenint en compte que els centres que estan per a la vacunació internacional fan una atenció individualitzada informant sobre els riscos sanitaris inherents a aquest viatge, administrant vacunes, i que aquesta atenció individualitzada permet valorar de forma molt concreta les característiques d'aquestes persones, d'aquestes malalties i, per tant..., són bàsics per a la prevenció a casa nostra, fins i tot, de l'aparició d'aquestes malalties. A casa nostra tenim tres tipus de centres que es dediquen en aquesta temàtica. Els que depenen del Servei de Sanitat Exterior, del Ministeri de Sanitat, són gratuïts; els que depenen de l'Institut Català de la Salut cobren 13,5 euros per visita, i l'Hospital Clínic, 35 euros per visita. Per tant, tenim una situació dispersa al respecte.

Nosaltres considerem que potser és contraproductiu fer pagar una visita que pugui dissuadir el que significa vacunar-se davant d'un viatge. Tinguin en compte que ja no estem parlant només de turisme pur i dur, que estem parlant sovint de viatges de parts importants de la nostra població, provinent de la immigració, que per molts motius, fins i tot familiars, pot ser objecte d'aquesta temàtica. Vam suggerir al Departament de Salut que estudiés –que considerés– la possibilitat de no cobrar per aquesta visita d'atenció al viatger i també, perdonin la redundància, estem pendents de la seva resposta.

En els serveis socials, ens demanaven –i ens ho demanaran, suposo, en molts indrets– per què ara és el segon motiu de queixa en la classificació que presentem en aquest informe –és la novetat de l'informe de l'any 2008. Doncs, bé, nosaltres tenim una resposta molt senzilla: l'aplicació d'una sèrie de drets que s'han regulat, bàsicament els que deriven de la Llei d'autonomia personal –la coneguda com a Llei de dependència–, poden en part explicar aquest important creixement. Els parlaré d'això, igual que els parlaré de persones amb discapacitat, d'apartats puntuals sobre la gent gran o de col·lectius amb risc d'exclusió i dels ajuts a les famílies amb infants a càrrec.

Ha augmentat un 9,6 per cent, del total d'actuacions del síndic, aquest camp, i hem aconseguit un 87,23 per cent –el grau d'acceptació. Hi ha hagut un increment en aquest camp concret, després del 2007, molt important de les queixes en aquesta matèria.

Una bona part de l'activitat del síndic s'ha dedicat a la tramitació tant de queixes relatives al desplegament i aplicació de la Llei de dependència com a l'estudi d'actuacions d'ofici obertes. Les queixes van, en primer lloc, a partir del calendari que es va establir. Vostès saben que l'any 2008 s'ha ampliat significativament l'univers que pot gaudir de l'aplicació d'aquella llei. Hem passat a no només gran dependència, sinó al nivell II, a la dependència «severa». Hem tingut 528 queixes, sobre 929 rebudes durant aquest any en matèria de serveis socials, relacionades amb la llei; un 76 per cent corresponen a persones amb discapacitat i un 24 per cent a persones grans.

Quins són els motius principals de queixa? Endarreriments en diversos camps: endarreriments en la valoració del programa individual d'atenció, el PIA, 28,6 per cent; endarreriments en la valoració de la situació de dependència, 27,27 per cent; endarreriment del cobriment de les prestacions, 15,91 per cent. I, en la majoria dels casos, són els mateixos familiars els que ens han plantejat aquestes queixes –van més enllà del 82 per cent els familiars que ens plantegen aquestes queixes.

Trobarem problemes amb el desplegament i aplicació de la llei. Això ho vam constatar ja amb les XIII Jornades de Coordinació de los Defensores del Pueblo de l'Estat espanyol, quan ens trobem el *defensor del pueblo* i tots els defensors autonòmics, que vàrem veure la complexitat inherent a la implantació d'aquest nou sistema i els problemes generalitzats arreu de l'Estat espanyol en els retards en la resolució dels procediments, en la insuficiència d'informació i en la manca de criteris i instruments per fer una gestió unitària.

Nosaltres hem fet diversos recordatoris i suggeriments a l'Administració: els hem fet sobre les demores en totes les fases dels procediments, subratllant que una persona que ho sol·liciti o que pot rebre aquest suport adient té dret a la màxima celeritat possible; suggeriments que cal corregir aquests retards amb increment de personal i de mitjans, reforçant aquelles unitats o serveis que s'han de dedicar a fer-hi front; suggeriments perquè es pugui accedir més fàcilment a la informació sobre l'estat de la tramitació o l'òrgan o unitat responsable en cada fase del procediment, a consultar l'expedient, a tenir informació prèvia a la resolució; suggeriments per a una millor coordinació entre els serveis que intervenen en aquests procediments; suggeriments sobre la necessitat d'assegurar que es tingui la possibilitat d'escollir el servei o prestació més adequat –recordin que la llei posava l'èmfasi en els serveis i s'està posant molt més l'èmfasi en les provisions d'atenció individualitzada fora de la xarxa de serveis, i també valdria la pena tenir això en compte arreu de l'Estat i en concret a Catalunya–; suggeriments sobre la necessitat d'incrementar les mesures de formació i de suport a les persones que assumeixen la cura de les persones dependents, i recordatori, quasi quasi al límit d'una proposta de modificació normativa, sobre el bloc normatiu del sistema de dependència en aquells aspectes que encara estan pendents a casa nostra de ser desenvolupats.

Hem obert alguna actuació d'ofici, com la que hem obert sobre la mort del beneficiari d'una tramitació. No cal fer cap alarma social, no és que siguin multitudinàries aquestes morts, però n'hi han, i significatives. I encara no tenim resposta de l'Administració de quins seran els criteris de resolució quan s'ha produït aquesta mort i ja hi ha hagut una part del procés que dona dret a uns drets, *intuitu personae* i subjectius, amb la seva corresponent valoració, malgrat que després es produïx aquesta circumstància.

O també quan es donen simultàniament i de manera successiva sol·licituds d'acolliment residencial i sol·licituds de reconeixement de situació de dependència..., i veure com es pot combinar el que pot dependre del sistema

català d'autonomia i atenció a la dependència i el que pot dependre del sistema públic de serveis socials.

Pel que fa a persones amb discapacitat, l'entrada en vigor de la Convenció sobre els drets de les persones amb discapacitat, de maig del 2008, ens ha dut a subratllar que hauria de ser un referent essencial per als poders públics que han d'establir mesures i polítiques que garanteixin els drets protegits per aquella convenció. Hem parlat –en aquest sentit, sobre aquestes matèries– sobre la necessitat d'un reconeixement dels graus de disminució, o sigui fer front als retards que es donen en aquest camp, o a les mesures d'accessibilitat o a l'adaptació d'habitatges, o què passa amb persones amb greus trastorns de conducta.

Hem incidit un cop més en els terminis d'espera excessius i inadequats pel que fa a aquests retards en el reconeixement dels graus de disminució. L'Administració està obligada a resoldre els procediments dins dels terminis màxims previstos en cada cas i hem suggerit al departament palliar els problemes estructurals que provoquen les demores en aquest reconeixement. Vam demanar fins i tot més informació actualitzada sobre les mesures que adoptaven. El departament ens va informar, per exemple, sobre convenis que tenien amb diverses entitats públiques distribuïdes arreu del territori amb la finalitat de reduir retards que es produeixen en aquests procediments.

Pel que fa a l'accessibilitat, vostès saben que estem absolutament fora de tots els terminis, i aquest és un tema important. Varen ser terminis excessivament optimistes? Probablement. No li toca al síndic de greuges fer aquesta valoració. Sí li toca dir que ens trobem, en general i en molts camps, sota una actuació llunyana en el compliment del que manava la llei. En concret, la Llei 20/91, de 4 de desembre de 2008, es va completar... Perdó, amb aquella llei es va establir el 4 de desembre de 2008 com a termini màxim assenyalat per a l'elaboració i implementació de plans d'adaptació i supressió de barreres arquitectòniques. Hem fet una actuació d'ofici, hem plantejat demandes al Departament de Presidència, al Departament d'Acció Social i als diversos consells comarcals. Vull assenyalar que hem tingut respostes exemplars d'alguns consells comarcals, com és el cas de la Garrotxa o com és el cas del Gironès, i que impliquen mesures en proporció a les seves competències per fer-hi front. Dels 946 municipis se'ns diu que, havent estat sol·licitades respostes per part de l'Administració..., solament 227 varen contestar, i dels quals en tenim només 27 que contesten que tenen elaborats els corresponents plans i 37 que estan en fase d'elaboració. No m'hi estenc més, em sembla que està molt clar, que caldria fer potser una reformulació d'aquests terminis, una readaptació de les polítiques perquè de debò, si ens creiem que hi d'haver aquesta accessibilitat, pugui ser un fet real.

Pel que fa a l'adaptació d'habitatges, que és un altre tema de la discapacitat, que aquest afecta a l'activitat més quotidiana a l'àmbit domèstic, hem de destacar la tardança en la resolució de les sol·licituds d'ajuts del programa per a l'adaptació a accessibilitat d'habitatges amb persones que estan discapacitades, amb el que pro-

voca d'indefensió i inseguretat. I que nosaltres varem suggerir a l'Administració habilitar mesures perquè tant la instrucció i resolució d'aquells procediments es facin en el termini previst, i donar major continuïtat a les convocatòries d'aquestes ajudes per evitar problemes que es presenten per causa d'uns períodes molt curts en la convocatòria d'aquests ajuts.

I el problema de la manca de recursos per al tractament de persones amb greus trastorns de conducta és una insuficiència crònica, i la disposició de places residencials per a aquest col·lectiu és clarament insuficient. Aquest any hem volgut remarcar una problemàtica més específica, com és la relativa a la manca de serveis d'atenció residencial i de recursos especialitzats per a persones que pateixen una discapacitat psíquica de certa complexitat. Sovint no es troba un recurs adient per part de l'Administració, sovint quan es fan valoracions dels serveis triats aquests no admeten la persona perquè diuen que no dona el perfil. Hem suggerit ampliar els recursos residencials i crear centres especialitzats, i que es trobi una fórmula per a garantir la continuïtat de l'atenció un cop s'acabi l'atenció personal assignada; que no, una vegada acabada aquesta atenció, diguem: «Bé, al carrer i això ja està solucionat», perquè estem malmetent uns drets. I en això el Pla interdepartamental de salut mental pot tenir una importància cabdal.

Hem visitat un conjunt d'equipaments per a gent gran. N'hem tret moltes experiències, hem dialogat molt amb els responsables del sector sobre la seva organització, sobre el personal, sobre les activitats, per conèixer-ho de primera mà –ho tenen a l'informe–, i hem incidit sobre qüestions –encara cua de tot l'anterior– com per exemple les llistes d'espera per a accés als serveis residencials, dificultats dels usuaris al moment d'inscriure's, tardança a accedir definitivament a una plaça, suggeriments sobre aquests llistats que fossin actualitzats permanentment per part dels centres col·laboradors, mantenir a la pàgina web del departament un llistat amb les places lliures que es puguin haver constatat, i que en els programes d'ajut, de suport econòmic a les persones amb gran dependència, on vénen queixes respecte a la seva extinció o queixes de la manca d'articulació d'audiència..., que ho mani la llei, s'articulessin vies necessàries per respectar tots els casos, especialment aquests sobre el que fa al tràmit d'audiència.

Pel que fa al col·lectiu en risc d'exclusió, nosaltres destaquem la finalització d'una actuació d'ofici per un centre d'acolliment temporal; també pel que fa a la gestió d'ajuts econòmics per a urgències socials, i una matèria concreta que afecta el desplegament de la Llei 13/2006, de prestacions socials de caràcter econòmic. Nosaltres, pel que fa a la sol·licitud d'ajuts per a urgències socials en serveis socials bàsics, destacaríem una queixa que va fer aflorar un problema que pot ser molt sovintejat. Els promotors ens manifestaven la seva disconformitat amb el tancament d'un acord pel que fa a unes ajudes per a uns pagaments que la família havia d'afrontar. Es va constatar una divergència molt senzilla entre la informació obtinguda pels promotors de la queixa i la que ens facilitava l'ajuntament. Varem suggerir que els pactes en aquests casos es fessin per escrit, perquè si no ens trobem amb una discordança oral d'interpretació

i, com vostès saben, hi ha una prevalença d'un valor..., per part de l'opinió de l'Administració.

I per als ajuts a les famílies amb infants a càrrec, vàrem obrir una actuació d'ofici. Vostès en saben el motiu, la vàrem assenyalar en el que va ser el nostre informe de l'any anterior. Considerem que no s'hauria de tornar a produir aquella situació de manca d'informació, de fornir les sol·licituds corresponents i de poder atendre aquells casos que fins i tot amb efectes retroactius poguessin haver estat plantejats d'una forma correcta. De nou he de dir com a síndic que fa mal al cor –ja sé que això no és un argument legal ni competencial– haver de tancar aquests casos. Perquè de forma formal l'Administració pot dir: «No ho he rebut.» O: «Vaig haver de tancar aquest període.» De forma real el problema continua i, per tant, tant de bo anessin més enllà de les recomanacions que hem fet sobre l'automatisme en trametre les sol·licituds, any rere any, sobre la disponibilitat en el seu estudi; no diem ni molt menys en la seva acceptació al cent per cent dels casos, sí en el seu estudi.

Hi ha molt poques queixes en el camp de relacions laborals i prestacions de la seguretat social. També per temes competencials: han augmentat solament un 2,63. Sí que moltes són consultes –aquí dinou, contestant un pregunta que s'ha fet abans– per raons de crisi econòmica, sovint lligades a ERO, a expedients de regulació d'ocupació. I que crec que si a algú li interessa el tema podem entrar-hi després, però atès que m'estic menjant amb una rapidesa superior a la vegada anterior el temps m'agradaria acabar amb una ràpida reflexió sobre l'apartat de seguretat ciutadana i justícia.

Aquest apartat ha crescut un 7,57..., un 7 per cent, però, respecte a l'any anterior –són un 7,57 per cent del total d'actuacions del síndic. Hi ha un continu descontent de les persones amb el funcionament de la justícia, l'emissió de justícia: lentitud, manca de formació del personal interí, retard en l'execució de les sentències. Hi ha també un apartat que pertany en aquesta mateixa qüestió que afecta els col·legis professionals, bàsicament els col·legis d'advocats. I el gran tema estrella del 2008, els registres civils. Permetin-me dir-los, per exemple, que ens trobem amb cites per a l'any 2011, quan caldria habilitar de forma urgent mitjans per poder treballar en aquesta qüestió.

He de dir que sobre el tema de la justícia –de nou recordo la discussió competencial– tenim una molt positiva col·laboració del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, quan no està regulat enlloc per llei i quan hi ha una tradició antiga, inaugurada pels meus predecessors i que es practica per poder col·laborar en la solució d'aquestes qüestions, com algunes que els he assenyalat, especialment pel que fa a la informació sobre la dilació dels processos. Hem insistit en diverses recomanacions, especialment sobre el que fa al personal interí, que és molt rotatori en l'Administració de justícia i que provoca aquests forats i aquestes disfuncions.

I també hem insistit molt en el tema dels registres civils, en els quals hem fet una actuació d'ofici. S'ha triplacat el nombre de temes que poden atendre diàriament? Segur. Han calgut canvis en l'estructura organitzativa, en la implantació d'un nou model organitzatiu; caldri-

en més canvis en els horaris. És evident que amb els canvis legislatius se'ls ha carregat amb noves competències i amb noves funcions, especialment amb temes de nacionalitat o amb temes de matrimoni referit a les nacionalitats. I aquí nosaltres hem demanat la millora de l'atenció telefònica i que se'ls doti de tots els mitjans al respecte; l'impuls d'altres noves tecnologies per evitar que el ciutadà, en la mesura del possible, s'hagi de desplaçar; l'atenció correcta i adequada per part del personal; ampliar les franges horàries; dotar els registres amb oficines d'atenció al ciutadà; dotar de personal eficientment format; redactar les plantilles dels titulars, etcètera.

Lamento haver d'expressar-me molt ràpidament sobre un tema que podria donar lloc a equívocs –i intentaré ser el més curós possible–, com són els serveis penitenciaris. Nosaltres hem dit cada any que hi ha una gran tasca..., com la que realitza el personal dels centres penitenciaris de Catalunya, sovint no prou reconeguda per la societat. Una tasca important, tant el que és vigilància com el que és tractament. Dit això, això no hauria de servir per evitar l'anàlisi dels presumibles maltractaments o notes discordants que puguin arribar al Síndic de Greuges sobre aquests centres penitenciaris.

Nosaltres vàrem obrir una actuació d'ofici sobre els presumptes maltractaments dels centres penitenciaris de Catalunya, particularment Brians I. I podem destacar la falta d'immediatesa en la investigació de les denúncies –això ja és prou greu, una denúncia de maltractaments mereix actuació immediata, i constatem massa crònicament aquesta falta d'immediatesa–; la durada excessiva de l'aplicació de mesures cautelars i de mitjans coercitius, que poden entrar ja en el camp de violar drets; la desconexió entre l'aplicació de normes penitenciàries..., del principi de proporcionalitat; la dificultat d'identificar els funcionaris que intervenen en els fets denunciats –continuem amb aquesta dificultat; hem avançat, sí: hi ha noves circulars sobre la identificació numerària; continuem encara constatant sectors no pas petits que fan cas omís d'aquesta normativa–, i que els interns tinguin percepció que els jutjats de vigilància penitenciària actuïn de debò com a garants dels seus drets.

Els únics suggeriments acceptats pel Departament de Justícia han estat aquells relatius als continguts normatius que regulen l'actuació penitenciària. Ho dic, permetin-me, amb una certa tristor, perquè des del síndic continuarem actuant amb un rigor extrem sobre un tema que podria ser absolutament mediàtic i populista, i el síndic que els parla vigila amb lupa que s'eviti qualsevol lectura especialment de cara al groguisme. Per això els dic: amb una certa tristor, constato aquestes respostes cròniques.

Pel que fa als centres penitenciaris, evidentment continuem parlant de massificació –cent catorze interns per cada cent places–, manca de personal, major desplegament del Cire pel que fa a ofertes de llocs de treball, tot i reconeixent l'enorme esforç pressupostari que s'ha realitzat amb la construcció i obertura de dos nous centres, com és Lledoners o com és el centre penitenciari de Joves a Quatre Camins.

Demanam major personal de tractament –i recordem el que diu la Constitució sobre l'ús constitucional, la funció constitucional dels centres penitenciaris pel que fa a la reinserció, però també pel que fa al tractament en casos com pot ser la desintoxicació, els programes específics com poden ser els de la delinqüència sexual–, major sensibilitat en els trasllats d'interns que es troben fora de Catalunya, i que no sigui la restricció en la concessió de llibertats condicionals una dada que ens està implicant un millor sentit a la funció penitenciària. Tinguin en compte que el 80 per cent de la població penitenciària de Catalunya finalitza la seva condemna en segon grau. Això és molt estrafolari: no arriba a progressar, i arriba a la llibertat. Pot haver-hi alguna disfunció i nosaltres n'hem assenyalat algunes, indicatives com a suggeriments, i demanaria més atenció al respecte.

Com també ho hem demanat pel que fa als escorcolls a les cel·les, que tinguin les mateixes garanties que el que és l'escorcoll o el que pot ser entrar en un domicili particular. És així com ho marca l'actual norma constitucional i totes les lleis que l'han desenvolupat.

Continuem combatent –com saben vostès, perquè ho vam adreçar al president del Parlament de Catalunya– que no es modifiqui –s'hauria de modificar– aquella mesura que es pren amb les pensions no contributives dels interns quan se'ls les dedueixen, a efectes d'habilitació, per pagament dels serveis que se'ls presta.

Hem demanat major ampliació de la sensibilitat sobre malalts mentals i presó, que a vegades es confonen. Recordin que vam fer fins i tot una actuació d'ofici, amb unes resolucions molt gràfiques. Situacions gravíssimes per a famílies de malalts mentals; si no els posem als llocs adequats acaben a presó, i creem falsos delinqüents, materialment delinqüents, perquè no és el seu lloc la presó per al seu tractament, i això està passant a Catalunya l'any 2009, i en el que em refereixo del 2008.

També hem assenyalat la necessitat de revisar els preus dels econòmats dels centres penitenciaris.

I continuem practicant al màxim el que ha estat molt positiu per al síndic, com és la relació a través de videoconferències amb els interns d'aquells centres penitenciaris que en disposen, perquè ens permet una finestra molt directa per atendre aquells casos.

Pel que fa a les forces de seguretat, també de nou intentant ser telegràfic però molt rigorós, han crescut molt les forces catalanes, com són els Mossos d'Esquadra, i hi ha una problemàtica que fins i tot ha estat preguntada a l'opinió pública, si són els Mossos d'Esquadra pitjors o millors que els anteriors cossos de seguretat que hi havia a Catalunya. La qual cosa no ens pot fer oblidar que també té una problemàtica en diversos ajuntaments començant per Barcelona..., en algun funcionament sobre les policies locals. Nosaltres recordem que cal un tracte adequat, sense abús d'autoritat, i hem d'acabar amb les intimidacions i tractes despectius i humiliants. Hem d'anar a una millora de l'operativitat d'aquests cossos policials. Hem visitat moltes comissaries de Mossos d'Esquadra. Veiem que a vegades hi han números in-

suficients d'assignats a comissaries, que no es compta de vegades amb dependències adequades, que falta una millor formació, especialment en nous agents que han sortit de promocions que van a aquests serveis.

I constatem una prestació «vergonyant» de les instal·lacions que AENA facilita a l'aeroport de Barcelona, fins avui, als Mossos d'Esquadra. Ja sé que d'aquí a poc –no sé quan, dos mesos o tres– s'inaugura la terminal 1, però estem parlant del 2009. El 2008 –no sé si algú de vostès n'ha tingut l'experiència– la dependència policial de l'aeroport de Barcelona era i és «vergonyant», indigna d'una societat moderna com és la nostra.

S'ha de facilitar la presentació de denúncies. Els ciutadans tenen dret a facilitar..., denúncies. No pot ser que de vegades hi hagin dilacions de més de deu hores en aquest sentit.

Hem parlat de com fer front a les problemàtiques que es descabdellen a partir de les rodes de detencions i dels ciutadans que són intervinguts pel carrer perquè participin, per obligació legal, en aquestes rodes. Hem suggerit una sèrie de mesures per evitar els trastorns que això pot causar.

I, per últim, hem defensat, com se'ns va demanar després d'haver-ho estudiat, l'establiment d'una única conducció de detinguts a dependències policials, com un sistema que garanteix que es pugui organitzar, ja des de primera hora del matí, tota la tasca dels jutjats que els reben.

Gràcies i perdó, ara sí, perquè em sembla que no em podrà dir que encara em sobraven vint segons.

#### **La presidenta**

Gràcies, senyor síndic. Donem inici a la intervenció dels grups parlamentaris. En primer lloc té la paraula, pel Grup Parlamentari de Convergència i Unió, la senyora Pifarré. Quan vostè vulgui, senyora diputada.

#### **La Sra. Pifarré i Matas**

Gràcies, presidenta. Bé, ens partirem el temps: jo faré referència a l'àmbit dels temes de salut, serveis socials i relacions laborals; la diputada Elena Ribera parlarà del tema de seguretat ciutadana i justícia.

Bé, el síndic ha estat molt descriptiu en aquests àmbits dels quals jo parlaré. Ha analitzat una sèrie de queixes, consultes i actuacions d'ofici amb alguns aspectes de l'àmbit de salut, però ha tornat a plantejar, o torna a plantejar, el fet dels terminis excessius de resposta o solució en determinats casos, i fins i tot que el departament no ha respost en algunes peticions d'informe del síndic.

No obstant això, doncs, bé, ell mateix manifesta que hi ha una relació fluida entre el departament i el síndic, cosa que valorem positivament. Malgrat tot, molts professionals de la salut i molts usuaris perceben..., i es queixen que no se solucionen els múltiples problemes que té plantejats el departament –i abans també ho deia–, començant per les llistes d'espera o les disponibilitats de recursos i les condicions de treball i laborals dels seus professionals. I això ens ho diuen les persones

i també ho diuen els mitjans de comunicació. I valgui, evidentment, el reconeixement explícit a la molt i molt bona actuació moltes vegades molt altruista –professional, però també altruista– de la immensa majoria dels professionals que treballen en l'àmbit de la salut.

Quant a la qüestió de serveis socials: Llei de la dependència –o Llei mal dita de la dependència– i Llei de serveis socials, entenem que principis emblemàtics del Govern tripartit –els serveis socials. Però en canvi ha passat a ser el segon àmbit de queixes, el 17 per cent –apareix amb el 17 per cent–, quan l'Administració pública –que de fet tradicionalment Administració pública i drets...– ha estat el referent, sempre en primer lloc, i aquest any està en el 19 –o l'any 2008 les queixes han representat el 19,2 per cent–..., doncs, ens hem posat en aquest tema, en la qüestió de serveis socials, en aquest 17 per cent de les queixes.

I ho deia el síndic: el desplegament i aplicació de la llei, els endarreriments en les programacions individualitzades d'atenció, les valoracions, els endarreriments –endarreriments en les valoracions, endarreriments en els cobraments. I també parlava de la deficiència en l'àmbit dels discapacitats –de les discapacitacions psíquiques–, per la manca de places de residència per atendre aquestes persones. I sobretot també ha parlat del tema del problema de l'accessibilitat en persones amb discapacitats de mobilitat, tant en els habitatges com en els aspectes, en els àmbits i espais, de l'entorn públic.

Feia referència també a la manca de places de residència per a gent gran, és a dir, aquestes llistes d'espera que no..., en fi, que cada vegada, doncs, van creixent, no? I abans ens ha dit el síndic, doncs, que havia tingut una reunió a nivell nacional amb els defensors del *pueblo*, i en la qual d'alguna forma tots havien manifestat aquests problemes, aquests problemes que ocasionava bàsicament aquesta llei.

Nosaltres, el nostre grup parlamentari, fa gairebé..., cada quinze dies, en cada ple, fa propostes. A part de denunciar alguns aspectes, evidentment, fa també propostes. Però jo li voldria demanar al senyor síndic que ens pogués fer alguna recomanació a les administracions públiques, perquè hem de tenir en compte que no únicament parlem de la de la Generalitat, sinó també de les locals, perquè..., com podem millorar amb caràcter immediat, perquè aquest degotall de queixes no vagin augmentant dia rere dia.

En l'àmbit de les relacions laborals, és evident –i pensions, evident– que la crisi econòmica i el deteriorament de les relacions laborals, així com el mercat laboral, en tots els sectors, han afectat de forma molt important tant la gent de fora, que fa referència l'informe que és la més afectada –ha estat–, però també la gent, diguem-ne, d'origen a Catalunya. Per al nostre grup parlamentari és evident que la gestió i intermediació del sistema del SOC, del Servei d'Ocupació de Catalunya, no és eficaç i ara es necessita l'eficàcia més que mai.

I feia referència, el síndic, al retard en la tramitació dels diferents ajuts, a la resolució en els terminis legals –excedir en la resolució els terminis legalment establerts– i en la gestió poc acurada dels ajuts i beques, errors en

la gestió i tramitació de les subvencions, i alguna cosa més. Bé, es vol tornar a insistir en la insuficiència de les pensions i sobretot –i sobretot– les pensions mínimes. És un tema en què ens hi trobarem cada dia, i cada dia més.

I, per acabar, jo en aquest sentit volia únicament dir que les polítiques que desenvolupen i apliquen els governs i les administracions públiques són fons i forma, són continguts i procediment, és a dir, decisions –normativa– i gestió. Si aquests dos conceptes no van en paral·lel, no actuen en paral·lel, no funcionen, diguem-ne, amb coordinació, els governs perden la credibilitat. Les administracions públiques no es perceben com a necessàries i acabem produint generacions de ciutadans desafectes en l'àmbit polític i públic.

Gràcies, presidenta, i ara passo la paraula a la diputada senyora Ribera.

#### La presidenta

Gràcies, senyora Pifarré. Té la paraula, senyora Ribera.

#### La Sra. Ribera i Garijo

Gràcies, senyora presidenta. Felicitar per anticipat el síndic de greuges, no ja per l'informe, que també, sinó anticipadament pel seu aniversari, ja que sempre coincideix que ens visita una setmana abans de l'aniversari. Ja que ens ho ha dit abans, per molts anys.

Felicitar també tots els membres de l'oficina del síndic que l'acompanyen en l'àmbit de treball que em pertoca a mi valorar, que és el de seguretat ciutadana i justícia. Perquè és evident que estem davant d'unes actuacions administratives que es controlen, se segueixen, des de l'oficina, que són de les que generen una sensibilitat més gran per part dels afectats, atès que estem parlant de la privació de la llibertat, en el cas dels interns, dels reclusos; també de l'àmbit de la seguretat ciutadana, quan les persones se senten víctimes dels delictes.

També l'àmbit de la prostitució i de la violència de gènere, que també col·loca en una situació especialment delicada la víctima dels delictes –pel que fa a la violència de gènere–, i també, en el cas de la prostitució, respecte de les persones que exerceixen aquest ofici, que malauradament ni tenim –en l'actualitat, pel que fa a Catalunya– ni prohibit ni regulat. Encara que en l'informe del síndic consta la recomanació que s'abordeixi d'una vegada, definitivament. En la mesura en què podem, Catalunya ha d'afrontar aquest tema i no mirar cap a un altre costat. Perquè de les visites que ha fet el síndic al llarg del territori ens consten les visites a les comissaries, als ABP de l'Alt Empordà, i com allí també se li va parlar de la problemàtica que generava la prostitució, que és molt evident en les carreteres de l'Alt Empordà.

Des de Convergència i Unió, seguint ja les recomanacions de l'informe del síndic de l'any passat, vam presentar una proposta de resolució que va donar lloc a un acord unànim de tots els grups per abordar..., instar Madrid que ho reguli d'una forma integral, que ho abordeixi. Però el Govern català també, perquè no podem dir que perquè no tenim competències nosaltres no podem

fer res. Nosaltres tenim suficients competències, i aquí entro en el que deia abans el síndic, que moltes vegades és qüestió de voluntat i de recursos. Els recursos mai seran suficients per atendre tots els problemes que tenim en cap àmbit, però la voluntat ho ha de suplir. En l'àmbit de la prostitució, per acabar amb aquesta xacra, amb mesures preventives, amb mesures de molts tipus que el mateix informe també aborda molt bé. Convergència i Unió continuarà insistint en aquest aspecte.

En l'àmbit de la violència de gènere també es van recollir les seves indicacions –que, per tant, felicitem– respecte de la necessitat d'incorporar psicòlegs infantils a les cases d'acolliment de dones víctimes de violència. Aquesta proposta de resolució es va portar al Parlament. Ens agradaria conèixer l'opinió del síndic respecte de la necessitat de continuar demanant que s'incrementin els psicòlegs en les cases que acullen dones maltractades.

Pel que fa a l'àmbit de la justícia, també vam recollir –ja anava en la línia del que nosaltres..., dels criteris de Convergència i Unió–..., vam presentar una proposta de resolució per dotar millor els registres civils, per informatitzar-los, per incrementar els horaris. Lamentar que se'ns va rebutjar, igual que respecte del personal interí.

I pel que fa a la comissaria del Prat, també vam recollir les seves indicacions i se'ns va rebutjar de la mateixa manera, dient-nos que les obres que s'havien efectuat ja completaven suficientment les necessitats de la comissaria del Prat.

Com que el temps se m'ha tirat al damunt, agrair la feina que estan fent, animar-lo que continuïn, independentment que individualment sigui o no el senyor Ribó el continuador. Per al cas que no ho fos, felicitar-lo i, per al cas que ho sigui, desitjar-li molts d'èxits, com fins ara.

#### **La presidenta**

Gràcies, senyora diputada. En nom del Grup Parlamentari Socialistes - Ciutadans pel Canvi..., tinc entès que es repartiran la intervenció en quatre. Jo si volen..., els faig un petit avís als dos minuts i mig?

#### **La Sra. Mieras i Barceló**

Sí, li ho agrairem.

#### **La presidenta**

Bé, en primer lloc té la paraula l'honorable diputada Caterina Mieras. Quan vostè vulgui.

#### **La Sra. Mieras i Barceló**

Gràcies, senyora presidenta. I en primer lloc, per estalviar temps, doncs, en nom dels quatre diputats, li felicito l'aniversari (*rialles*) i, a més a més, li dono les gràcies per la seva presència aquí en el Parlament, tant la seva presència com de tot l'equip que l'acompanya.

S'ha parlat..., i és cert, doncs, que hi ha una fluïdesa amb el Departament de Salut, però nosaltres voldríem que no tan sols es persistís en l'esforç de les reunions periòdiques que es fan, sinó que pensant que s'ha passat

de 6.593 expedients oberts el 2004 a 23.710 expedients oberts el 2008, que conjuntament amb el departament fessin un esforç d'establir criteris de prioritització a fi i efecte d'identificar de forma ràpida les queixes més greus i poder donar una resposta –no per deixar de respondre en cap– més àgil a les persones que hagin fet obrir aquest expedient.

En referència a les llistes d'espera, és veritat, doncs, que encara hi ha problemes, és veritat que..., però també no deixa de ser cert que s'ha incrementat en pràcticament un milió i mig les cartilles i que hi ha molta més transparència.

Però jo voldria fer aquí..., dir quelcom molt important. El que s'ha fet és el diagnòstic ràpid del càncer i els protocols, i això són dos avenços molt importants. Perquè els recursos sempre s'han de prioritzar, i tot i que sempre és important quan una persona té algun problema de salut, no és el mateix un retard en una llista d'espera per un problema, doncs, de millora en l'estat de salut, que amb un problema en el qual hi pot anar la vida. Per tant, en aquest sentit s'ha fet un gran esforç de prioritització per al diagnòstic ràpid dels càncers més freqüents. I els protocols també ens possibilitaran cada vegada més que a les proves complementàries exigides també es pugui fer una prioritització, i això és quelcom molt important.

En referència, doncs, al tema més important de l'ampliació de prestacions, és cert que hem d'anar cada vegada més a ampliar prestacions. Però no deixa de ser més cert –l'altre dia li deia en el Ple a la presidenta Belén Pajares– que gaudim d'un sistema de salut universal i amb una àmplia cartera de cobertura per a tothom. Llavors, tots plegats, els grups parlamentaris hem de fer un esforç important per mantenir la sostenibilitat del servei de salut, perquè el volem mantenir i l'hem de mantenir. I estem en el segle XXI amb un tema importantíssim, que són les exploracions complementàries. Primer, els medicaments se'ns emportaven un 25 per cent pràcticament del pressupost sanitari, però ara, amb totes les noves capacitats, diríem, d'exploració que han sorgit, o prioritzem o farem inviable el nostre sistema de salut. Per tant, sempre que ampliem, sempre hem de fer-ho de forma i de manera que prioritzem.

Per exemple, em sembla molt bé la salut bucodental, és bàsica. Ara, per exemple, doncs, amb l'ampliació, tot i que el Govern central i el que depèn de l'Estat ho fan, amb els viatges potser caldria en aquests moments..., els cooperadors ja estan exempts de pagar, i potser caldria diferenciar entre aquells catalans que retornen al país d'origen i, per tant, fan una visita, diríem, familiar, i els que fan turisme de plaer. Per dir un exemple de racionalitat. (*Veus de fons.*) Ja estic. (*Pausa.*) No?

Bé, doncs m'agradaria també parlar d'altres prestacions. El que sigui la lluita contra el dirigisme, absolutament d'acord, això s'ha de fer, i tot el recolzament del nostre grup.

I hi ha tots els altres temes. Hi ha un tema que no tinc temps però que és el de la vacuna del papilloma, que no hem d'oblidar que és una cohort, la que s'ha escollit i, per tant, hem d'anar mirant resultats a llarg termini.

I dels telèfons gratuïts, doncs, tot el que sigui millorar l'accessibilitat, d'acord, però sempre que donem presenciacions gratuïtes hem de facilitar..., hem d'abaratir, però mai hem de posar, amb totes les ampliacions, en risc la sostenibilitat del sistema.

Gràcies.

#### **La presidenta**

Senyor Casajuana, quan vostè vulgui.

#### **El Sr. Casajuana i Pladellorens**

Moltes gràcies, senyora presidenta. En primer lloc, agrair l'informe pel seu detall i la seva qualitat. Potser el més encoratjador és la menció que vostè fa, especial, a la col·laboració entre aquest departament, el d'Acció Social i Ciutadania, i el síndic per facilitar dades sobre el maltractament a la gent gran, que és el tema de l'informe extraordinari que tenen en preparació, o el seguiment de la Llei de dependència, que és el tema estrella per la seva potència, per ser, doncs, la introducció del quart pilar de l'estat del benestar.

Aquesta Llei d'atenció a la dependència..., compartim, lògicament, la preocupació de les dificultats en el desplegament de la llei. Ara, quin és el context? Es produeixen diferents factors: un sistema d'atenció nou respecte a l'anterior, que tenia una vessant més assistencialista i no universal; un increment de persones sol·licitants molt superior al previst –s'han doblat les previsions de les persones que podien ser beneficiàries i això li va costar el càrrec al ministre, eh?, perquè suposa realment una xifra astronòmica–; inclús la periodització fins al 2015 de l'aplicació integral de la llei ens dona la idea de l'abast que té, no?, i a això s'afegeix una crisi econòmica que és la més greu que hem patit en els darrers setanta anys.

Tot plegat, això són excuses? No, això és la realitat, que s'ha de reconèixer per millorar la situació, com el Govern ho està fent, escurçant terminis, incrementant recursos humans i econòmics i amb una millor coordinació de caràcter federal amb l'Administració central de l'Estat, que ara amb la remodelació del Govern facilita el fet que Salut i Serveis Socials estiguin junts. (*Veus de fons. Adreçant-se a la presidenta.*) Ja està?

#### **La presidenta**

Mucho me temo... (*La presidenta riu.*)

#### **El Sr. Casajuana i Pladellorens**

Si em permet quinze segons...

#### **La presidenta**

I tant que sí.

#### **El Sr. Casajuana i Pladellorens**

Només hi ha un tema, al qual feia referència la senyora Pilar Pifarré: la programació territorial de serveis especialitzats 2008-2012. Manquen, doncs, certament places residencials, però hi ha una mala distribució en el territori; al Maresme en sobren, al Vallès Occidental

en falten. Aquí hi haurà una tasca ingent que el Govern haurà de rectificar.

I acabo.

#### **La presidenta**

Senyor Donaire, quan vostè vulgui.

#### **El Sr. Donaire Benito**

Moltes gràcies, senyora presidenta. Jo volia fer una breu intervenció amb relació a les relacions laborals i les pensions, senyor síndic. I començo dient que no hi ha en aquest context de crisi, aparentment, una correlació entre la importància que tenen el tema de les relacions laborals i el nombre de queixes que s'han registrat en el seu informe. Si m'ho permet, vull contradir la intervenció del Grup Parlamentari de Convergència i Unió, senyora Pifarré. Efectivament, vostè pot discrepar de l'eficiència del SOC; el nostre grup considera que és eficient, vostè considera que és ineficient. Però a la llum de l'informe, que és el que estem avaluant aquí, la seva valoració no se'n pot desprendre perquè, com li comentava al senyor síndic, no hi ha una correlació entre la rellevància del problema de les relacions laborals avui i el pes que té relatiu a aquest tema. M'agradaria saber la seva opinió de per què. Potser perquè els usuaris consideren que aquest és un tema que s'ha de generar en un altre àmbit, potser perquè consideren que els problemes tenen un cert context d'irreversibilitat.

En el seu informe fa dues mencions competencials que voldríem assenyalar. En primer lloc, recordar que les competències han estat transferides a partir del 98 en un mateix edifici i que els treballadors tant de la Generalitat com del servei d'ocupació estatal comparteixen l'edifici però no les competències. Això en algun moment pot portar a equívocs. Recordem que les accions passives són competència de l'Estat i les actives de la Generalitat de Catalunya.

Amb relació a altres qüestions de relacions laborals, dos apunts –i amb això acabo. En la majoria de casos vostè constata la necessitat d'una bona administració, especialment –i en això coincidim– en la diligència, en els terminis de resolució. Esperem, per exemple, que l'ordre que esmenta l'informe, la 349/2008, sobre beques..., em sembla que és una bona forma de com il·lustrar aquest problema: termini d'un mes i silenci positiu de l'Administració. O l'accés a l'Administració electrònica –si em permet un petit parèntesi, aprofito per felicitar els canvis al web del síndic, que efectivament van en la línia d'una bona administració electrònica; la sessió que estem tenint avui ja està reflectida en la seva pàgina–, i en referència també a la necessitat de transparència en el protocol d'informació que vostè esmentava, en la relació empresa-treballador.

Moltes gràcies.

#### **La presidenta**

Senyora Arcarons, li queden com vint-i-vuit segons. Es pot passar una mica més, però... (*La presidenta riu.*) Gràcies. Quan vostè... (*Pausa.*)



### La Sra. Arcarons i Oferil

Doncs, en vint-i-vuit segons només parlaré de dues coses. La primera fa referència a la violència de gènere. Volia saber si en les visites que vostè ha fet a les diferents comissaries de Mossos d'Esquadra ha tingut alguna valoració especial amb relació a les unitats de gènere que s'han anat desenvolupant i s'han anat generant a diferents comissaries de Mossos d'Esquadra.

I continuant amb violència de gènere, manifestar que per nosaltres és molt important que encara no fa un any aprovéssim aquí, al Parlament, la Llei de la violència masclista i que alguna de les alarmes o les alarmes que vostè escriu en el seu informe quedessin travades en aquesta proposta de llei. Per tant, donem per assentat i tenim la certesa que els departaments en aquests moments estan gestionant totes les accions que els marca la llei i també estan generant totes les normes o els decrets normatius per fer efectiu... En el seu informe vostè parla de les prestacions econòmiques o dels fons econòmics i donem per assentat que així passa en els departaments. Per tant, insistir que la llei era molt important, per nosaltres.

I sobre justícia, efectivament és un dels òrgans més mal valorats. Jo crec que les solucions en general del que vostè planteja en el seu informe passen per dues o tres reflexions. Primera, la reforma de l'oficina judicial; això ha de generar que hi hagin més bons mecanismes de treball, que no hi hagi duplicitat. Hi ha un experiència en deu jutjats on s'està generant aquest procés de treball i crec que cal insistir, tot i que està en el full de ruta de la consellera Tura, que això es vagi estenent arreu del nostre país. Segon, les llacunes amb relació al personal i amb relació a la formació dels interins crec que passen també perquè el departament reclami –ja ho ha fet– la gestió del personal. (*Veus de fons.*)

I una darrera reflexió sobre justícia –perdona, només una. No sé si vostè té alguna consideració sobre el que jo ara diré. Em dona la impressió que hem creat moltes lleis que posen sobre la taula de la justícia molts tràmits, moltes qüestions; crec que la xifra –no sé si és correcta– és de tretze mil assumptes. Tretze mil assumptes que tots i totes volem que siguin tractats de forma personalitzada, perquè estem parlant de persones, però potser és el moment de començar a pensar, tenint en compte també experiències d'altres països europeus...

### La presidenta

Senyora diputada, li pregaria que acabés.

### La Sra. Arcarons i Oferil

...que és allò que podrien fer d'altres administracions. Volia saber si vostè té alguna reflexió sobre aquest tema. I em sap greu no poder-me estendre.

Gràcies.

### La presidenta

Gràcies, senyors diputats. Tot seguit, pel Grup Parlamentari d'Esquerra Republicana de Catalunya té la paraula l'illustre diputat Uriel Bertran.

### El Sr. Bertran Arrué

Gràcies, senyora presidenta. Bé, obrirem la intervenció al voltant d'aquest segon bloc, en l'àmbit de la salut, un àmbit que a nosaltres ens preocupa enormement perquè en l'actual situació de crisi econòmica s'incrementarà de forma molt notable la pressió sobre el sistema de salut i, per tant, ha de ser un àmbit on s'han de detectar molt bé quines són les queixes prioritàries i s'han de detectar molt bé quines han de ser les solucions per poder posar damunt de la taula.

I diem que és un àmbit que serà molt sensible perquè és evident que l'increment de l'atur agreujarà les causes socials de la malaltia, que existeixen (*remor de veus*) –les causes socials de la malaltia, que existeixen–: estem parlant de malalties mentals, depressions... Moltes vegades el metge de capçalera acaba essent també un substitut d'un amic, d'un company o d'un psicòleg. I, per tant, estem visualitzant, estem observant com hi ha un major increment de la pressió assistencial. També una davallada del mutualisme. En la mesura que moltes famílies no podran pagar l'assegurança de salut, s'incrementaran l'impacte i la pressió assistencial sobre el sistema públic. I aquesta és una realitat que estem veient cada dia que passa. I evidentment hi ha l'envelliment estructural de la ciutadania del nostre país, de la població.

Per tant, com ens en sortim, amb el sistema de salut català? I aquesta és una reflexió de país. Evidentment hem de fer una reflexió endògena, una reflexió interna de què és el que podem millorar. I aquí evidentment vostè té un paper important, en la mesura que és receptor de queixes, de suggeriments, d'observacions, de preguntes, etcètera. Però també hem de reconèixer que en aquests moments hi ha unes causes exògenes que dificulten enormement que es pugui expandir i que es pugui alleugerir –expandir el sistema de salut i alleugerir la pressió assistencial–, perquè evidentment la despesa *per capita* catalana, és a dir, el finançament de la sanitat a Catalunya, està enormement infradotat en relació i en comparació amb altres comunitats autònomes. I aquesta és una realitat que aquí s'ha de dir perquè, si no, no entendrem què està passant, almenys una part del que està passant.

Les dades són molt clares. L'any 2009 Extremadura –jo ho he repetit en altres ocasions, però s'ha de continuar dient– va poder destinar 1.500 euros per ciutadà al seu sistema de salut; Catalunya hi està destinant 1.250 euros per ciutadà. I això no és per culpa de TV3 ni de la Llei de política lingüística, eh?, perquè estem parlant de xifres de 2.000, 3.000 milions d'euros de diferencial quant al pressupost del sistema de salut, si tenim en compte el que destinem a cada un dels ciutadans.

Per tant, necessitem una millora important del finançament del sistema de salut i evidentment també atendre tots els suggeriments, sobretot –i jo hi he insistit moltes vegades en aquest Parlament– també d'informació, de transparència. El Departament de Salut a vegades triga, eh?, sovint triga a respondre, a donar una resposta satisfactòria a les queixes o suggeriments que hi ha. Podem entendre que hi hagi un col·lapse, que hi hagi una dificultat per abordar tota la complexitat que en aquests moments viu la nostra societat, però evidentment –ho

ha dit el mateix síndic— els terminis de resposta són excessius i això s'ha de solucionar.

També en l'àmbit dels serveis socials. Estem davant d'una dificultat important a l'hora de desplegar convenientment la Llei d'atenció a la dependència; una dificultat que el Govern de la Generalitat està abordant des d'una enorme generositat, siguem clars: més de dos de cada tres euros que es destinen a la dependència a Catalunya provenen dels pressupostos de la Generalitat, quan la llei específica que hauria de compartir-se al 50 per cent entre el Govern central i el Govern de la Generalitat la despesa en atenció a la dependència. I, per tant, hi ha un esforç suplementari del Govern de la Generalitat en aquest àmbit. I el que és clar és que això no obsta perquè es miri d'atendre de forma jo diria que..., amb sensibilitat, i humana, cada un dels casos, i més en un moment en què no només hi ha una situació de necessitat de dependència creixent en un sector de la població, sinó que és que el mateix Departament d'Acció Social està patint també la cara més complicada, la cara a vegades menys visible de la crisi econòmica, com és la d'aquelles persones que no estan rebent cap tipus de prestació, ni d'atur ni de res. I, per tant, en aquests moments la situació realment és dramàtica no només en l'àmbit de la dependència, sinó també en altres àmbits en els quals s'ha d'abordar..., en aquests moments des del Departament d'Acció Social.

I volia acabar dient, amb relació a un comentari que s'ha fet, que la qüestió que el Ministeri de Salut i Serveis Socials en aquests moments s'hagi unificat en un de sol és una gran notícia perquè en la mesura que no tenen cap competència, o ben poques, serà més fàcil que desapareguin, oi? Així només n'hem de fer desaparèixer un i no dos, que és el que convindria, perquè ja em diran què fan milers de funcionaris a Madrid desplegant unes competències que no tenen.

Moltes gràcies.

### La presidenta

Gràcies, senyor diputat. Tot seguit, pel Grup Parlamentari del Partit Popular de Catalunya, té la paraula l'illustre diputat senyor Vendrell.

### El Sr. Vendrell i Bayona

Gràcies, senyora presidenta. Senyor síndic, jo no el felicito per l'aniversari, perquè ho han fet tots; jo li pregunto a quina hora és el berenar, i siguem més pràctics, no? (*Rialles.*) Ja que ningú s'atreveix a preguntar-ho... (*Remor de veus.*)

Bé, hi havia un savi d'aquells que deia que les coses cauen per la llei de la gravetat o, si no, pel seu propi pes. O, dit d'una altra manera, les coses són com són. I em sembla que el que estem fent aquí és atendre, rebre i parlar de la informació que diu l'informe del síndic, que diu el que diu, agradi o no agradi, i només diu el que diu d'una sèrie de ciutadans que tenen algunes queixes. I que les queixes..., no en farem demagògia, ni ara em sembla que és el moment de fer la crítica a les gestions d'unes conselleries que no hi són—hi haurien de ser—, ni de parlar d'alta política i de ministeris que

volem fer desaparèixer. No toca. No sé si toca fer-los desaparèixer o no, però ara no és el moment i les coses més val que es facin en el moment en què toca, perquè aleshores es fan malament; si es juga a tennis quan toca jugar a futbol el resultat és obvi. I tampoc podem demanar que el síndic sigui una espècie de fada padrina d'aquestes, no?, que solucioni tots els problemes que tenen les administracions.

És veritat... Per tant, jo no voldria fer demagògia en tots aquests temes, però em sembla que tampoc convindria oblidar-se del problema i del tema per què estem aquí. És a dir, ja ho diu precisament la publicitat del Síndic de Greuges: «El síndic de les persones.» I aleshores hi han... (*Veus de fons.*) Bé, doncs, «el defensor», sí, sí, perquè això del síndic... Hi han persones, que és l'important. I aquestes persones segurament que deuen estar encantades—encantades; jo també ho estic— que ara tinguem una prova no-sé-què de diagnòstic del càncer; però el problema és que jo m'he trencat el genoll. No sé si m'explico. I, és clar, és un pas molt important per al poble de Catalunya i per a la sanitat catalana. O aquestes persones segurament que deuen estar encantades d'assabentar-se en aquest moment que el senyor Caldera no va ser ascendit a la Fundació Ideas, sinó que va ser degradat per haver fet malament la Llei de la dependència. Va, vindrà el senyor Caldera al síndic i presentarà una queixa. Però a aquestes persones això els és netament indiferent.

I el que, en canvi, crec que tenim és un informe que avalua any per any—i, per tant, jo senyor síndic, li faria una pregunta—, a través de les queixes concretes d'uns ciutadans concrets que tenen uns problemes concrets..., i que, per tant, detecten, segons com ens ho mirem, què està passant amb l'Administració, quines coses funcionen i quines coses no funcionen o de quines coses tenen queixes. La pregunta per mi és, any rere any, amb independència de si s'incrementen o no—d'això en parlàvem abans, i és lògic que s'incrementin si la institució funciona—..., la percepció, segurament subjectiva, de la sindicatura és: la voluntat de l'Administració per arreglar millora o la voluntat de l'Administració per arreglar continua sent la mateixa? Per mi almenys aquesta és la pregunta.

Jo crec que de tot el tros que vostè ens ha explicat, que vostè mateix i els altres companys que m'han precedit—segurament amb més experiència, doncs, en els temes d'aquesta comissió— han dit, són els temes, diguem-ne, de cada any. Jo crec, de totes maneres, que hi han tres coses a què jo voldria fer una especial referència, que quadren, crec, amb el que vostè ha dit: que això ho ha de tenir present l'Administració i suposo que ho hem de tenir present els legisladors; que els nous drets—i val per als serveis socials— Llei de dependència, i val per a les lleis d'accessibilitat— comporten noves obligacions per a l'Administració. I que em temo que és una cosa que ens n'oblidem normalment—que ens n'oblidem normalment—; fem lleis amb molts drets perquè queda molt bonic i ens oblidem que això comporta noves obligacions, almenys per a l'Administració.

Segon tema, que jo tampoc hi faria més..., com a tema que crec que té una importància, del que vostè ha dit:

que, a part de convenis o no convenis, hi ha bones voluntats. I quan les bones voluntats existeixen les col·laboracions són possibles i crec que hauríem de tenir-ho present. I això ho deia relacionat i referit al Tribunal Superior de Justícia de Catalunya; no és un problema de competències, és un problema de voluntats. I em sembla que estem en un àmbit en què és molt important que tinguem presents aquestes coses.

I sí que a mi m'ha preocupat –perquè vostè, senyor Ribó, senyor síndic, intenta estar molt neutre–, m'ha preocupat molt l'èmfasi especial –jo ho he escrit amb majúscules– que ha posat en els temes de certs problemes en els serveis penitenciaris. Hi ha posat un èmfasi especial. I, com que hi ha posat un èmfasi especial, li voldria, aquí sí, reiterar..., què està passant exactament quan ha dit: «Sobretot» –i crec que ho cito textualment– «sectors no pas petits que fan cas omís.» Crec que cito textualment el que vostè ha dit. Què està passant en aquest àmbit?, sense alarmismes, sense treure les coses..., en el context. I estem veient..., com deia jo mateix abans, l'informe del síndic és un informe de queixes, no és un informe de lloances –aleshores seria un altre tipus d'informe. En aquest context, contextualitzant les coses, de totes maneres pregunto això.

Gràcies, senyora presidenta; gràcies, senyor síndic.

#### La presidenta

Gràcies, senyor diputat. I ja per acabar té la paraula, pel Grup Parlamentari d'Iniciativa per Catalunya Verds - Esquerra Unida i Alternativa, la senyora Mercè Civit. Senyora diputada...

#### La Sra. Civit Illa

Gràcies, senyora presidenta. Nosaltres..., jo faria la part de sanitat, serveis socials, relacions laborals i el senyor Jaume Bosch faria la part de justícia i seguretat.

Bé, vostè..., primer, en l'apartat de sanitat, vostè en la seva presentació..., a nosaltres ens ha agradat que digués: «Bé, cada any parlem de les llistes d'espera; ja sabem el què i, a més a més, val la pena, doncs, dir que s'estan reduint i, en tot cas, aquest any centrem-nos en altres temes.» I això és precisament el que nosaltres pensàvem fer.

En primer lloc, referent a la vacuna del virus del papil·loma humà, vostè el que recomana o planteja en el seu informe és que siguin totes les noies d'onze i dotze anys i a més a més amb una extensió de tretze a catorze anys, no?, com fan altres comunitats autònomes. Si bé és cert que aquesta vacuna es dona per un acord del Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud, nosaltres tenim uns certs dubtes de la seva eficàcia, i més amb la despesa que suposa, si realment és totalment eficaç o no. Hi han professionals i especialistes que tenen diverses opinions. I que és en aquest sentit que, en tot cas, nosaltres el que proposaríem és la creació d'un grup de treball que avaluï la implantació de la vacuna, on siguin presents totes les veus especialitzades, per tindre una postura més clara.

Per una altra banda, també un altre dels aspectes que vostè planteja és sobre el tema de les vacunacions en els

viatges internacionals. I, en aquest sentit, doncs, nosaltres pensem que, bé, la cartera de serveis a les persones, o sigui, de serveis sanitaris..., el més ampla possible, no?, i que hauria –som defensors de la salut pública i gratuïta– de poder abastar un ampli aspecte, uns amplis aspectes, però que tenim els nostres dubtes, vejam si ara ja és el moment per poder-ho fer a tothom o possiblement fer algunes diferenciacions entre les persones que retornen als seus països i les que van a viatge de plaer o de turisme. En tant que encara el Servei Català de la Salut no té totes les prestacions, realment, que voldríem, o, per exemple, que encara –i vostè posa mancances en els àmbits de la salut mental, etcètera– les inversions..., encara que ja sabem que aquestes no siguin molt altes, però que sí que els esforços anessin derivats a uns altres aspectes i possiblement no tant en aquest. Tenim en compte que les persones cooperants de les ONG ja no ho paguen, a més a més també hi ha una part de taxa estatal, doncs, que es pogués fer aquesta diferenciació. Sobretot també en el que han dit alguns altres diputats, de prioritzar, eh?, quins són els serveis més bàsics i més essencials. Nosaltres pensem: una àmplia cobertura, perquè som conscients també de la situació econòmica actual, i també prioritzar les queixes que es reben o no.

I finalment un parell de coses més en el tema de salut. Vostè destacava que hi han alguns àmbits de Catalunya en què el subministrament de medicaments a les farmàcies..., que no hi era, eh?, que hi faltaven determinats medicaments, puntuals. Nosaltres també ho hem detectat, i sobretot en algunes farmàcies en què no tenen les pastilles anticonceptives orals que recepta la seguretat social, que són més barates, i que possiblement en tinguin unes altres, no? I, en aquest sentit, creiem, doncs, bé, que recollim això seu i que s'hauria de –això– poder arreglar-ho.

I finalment, en el tema de la fibromiàlgia –vostè també hi fa referència– hi ha hagut una resolució en el Parlament de Catalunya, que evidentment el Govern està intentant desenvolupar, i que hi ha una comissió de seguiment d'aquesta resolució. I, en tot cas, nosaltres el que veuríem és que en aquesta comissió hi fos present també..., no, ja sabem que no és cosa seva, però proposaríem, doncs, que les persones que van ser promotores de la ILP formessin part d'aquesta comissió.

Per una altra banda, en el tema dels serveis socials, coincidim amb vostè que la Llei de dependència, una llei molt important, ha sigut possiblement un..., no, és un nou dret de ciutadania i que, per tant, un nou dret en què les persones poden reivindicar, queixar-se, etcètera, amb tot el dret, valgui la redundància, no? I és en aquest sentit que evidentment en una primera fase hi han hagut alguns problemes... (*Sona el senyal acústic que indica que s'ha exhaurit el temps d'intervenció.*) Ja cinc minuts? D'acord, un més. Hi han hagut alguns problemes d'implementació, però que els PIA en aquest any s'estan fent d'una forma més àgil. En tot cas, el problema, i gros, serà amb l'element de com es paga aquesta llei; o el Govern compleix el 50 per cent - 50 per cent o serà molt complicat poder-la desenvolupar.

Una cosa que m'ha cridat l'atenció és la distribució segons la matèria de les actuacions iniciades durant el

2008, no?, amb aquest quadre, i que majoritàriament el que diuen..., són intervencions degudes a queixes que majoritàriament són d'ajuts econòmics, eh? I vostè ho deia molt clarament. La llei sobretot era per a serveis i les queixes i les intervencions han sigut per ajuts econòmics –i també n'hi ha hagut per serveis, però no tant. És una cosa de les que m'han cridat l'atenció.

### La presidenta

Gràcies, senyora Civit. Senyor Bosch, quan vostè vulgui.

### El Sr. Bosch i Mestres

Sí, moltes gràcies. Jo, per no dispersar, em centraré en dos aspectes de dos serveis que depenen del Govern de la Generalitat: el Cos de Mossos d'Esquadra i els serveis penitenciaris. Amb relació al primer, crec que ja ho ha dit el síndic però és evident que durant el 2008 el Cos de Mossos d'Esquadra s'ha anat desplegant ja finalment per tot el territori; per tant, dóna servei a més persones i a tot el territori. En tot cas, de les dades que jo tinc, veig que el 2006 hi va haver 67 queixes, el 2007 va baixar a 51 i el 2008 ha baixat a 29. Entenc que això és relatiu, perquè hi pot haver un moment determinat que provoqui un allau de queixes i, per tant, ho relativitzo. Però sí que em sembla que és important que malgrat el desplegament les queixes hagin disminuït.

El síndic en el seu informe fa referència a un principi que és bàsic de l'actuació policial, que és el de la proporcionalitat. I em sembla que coincidiríem a dir que la immensa majoria de les actuacions del Cos de Mossos d'Esquadra són proporcionades, però hi pot haver casos que poden originar queixes al síndic o denúncies o altres casos en els quals és obligat que el Departament d'Interior actuï. Nosaltres estem plenament convençuts, el meu grup, que això beneficia el Cos de Mossos d'Esquadra, que no el perjudica, i que en canvi sí que el perjudicaria una curiosa teoria que ha aparegut aquestes setmanes als mitjans de comunicació que ve a defensar que els consellers d'Interior el que han de fer és tapar-se els ulls i les orelles i no assabentar-se del que passa a dins del cos que puguin en aquell moment manar.

En tot cas, vostè fa un esment important de les visites que ha fet a les comissaries. Explica una cosa que em sembla que és òbvia, que és en molts casos la manca, encara, d'efectius, fruit de com s'ha fet el desplegament. Sí que voldria constatar que en aquests moments tinc entès que s'està fent una operació interessant, que és la de substitució de mossos per administratius, que s'està fent en aquests moments, que permetrà deslluir tres-centes places.

I hi ha un altre element, que també comenta vostè, que és el de la instal·lació de càmeres a les comissaries. Vostè en la seva compareixença de l'any passat va dir que valorava positivament la instal·lació de càmeres a la comissaria de les Corts. En l'informe constata també que encara no s'han instal·lat totes les càmeres a totes les comissaries, que segons tinc entès això culminarà –aquest procés– aquest any 2009. Però sí que em sembla que podem apuntar ja algunes conseqüències d'això..., que és la constatació que moltes de les denúncies que hi havia eren denúncies falses, amb la qual

cosa aquest element ajuda a eliminar les denúncies falses, però també ajuda a eradicar qualsevol mínima actuació incorrecta que hi pugui haver. En aquest sentit, per tant, un cop..., la primera valoració inicial que vostè va fer, m'agradaria conèixer la seva opinió sobre aquest any 2008.

I finalment, amb relació al tema dels serveis penitenciaris, nosaltres saludem molt positivament l'actuació que vostè va fer d'ofici de visitar a finals del 2007 tots els centres penitenciaris de Catalunya, i també la metodologia emprada. Vostè destaca aspectes positius –la construcció dels nous centres, que ara suposa un esforç pressupostari important també– i algunes conclusions positives.

Evidentment, a vostè però també a nosaltres ens preocupen les conclusions negatives: el tema de la massificació, de la manca de personal de tractament i vigilància, els horaris compactats i sobretot aquesta dada que tan sols el 20 per cent dels reclusos finalitzi el període de reclusió amb l'aplicació del benefici de la llibertat condicional en tercer grau. Ens sembla preocupant, com també ens preocupa tota la qüestió a què ha fet vostè referència dels maltractaments. És evident, i també cal dir-ho, que la tasca de la immensa majoria del personal de serveis penitenciaris és positiva, però alhora hi ha una constatació en base a unes recomanacions que vostè fa sobre la preocupació amb relació als maltractaments. I, en aquest sentit, jo voldria potser que aprofundís una mica en quina informació disposa sobre l'aplicació de les recomanacions que vostè ha fet, com valoraria la situació actual –em sembla que vostè ha dit que ha millorat però que no és encara suficient la millora–; que aprofundís una mica més en aquesta qüestió.

Moltes gràcies.

### La presidenta

Gràcies, senyor diputat.

Suspenem la sessió per tal que el síndic prepari la resposta a les seves preguntes. En cinc minuts –potser una miqueta més, fem deu minutets, eh?– ens tornem a retrobar. Gràcies.

La sessió se suspèn a un quart de vuit del vespre i deu minuts i es reprèn a dos quarts de vuit i set minuts.

### La presidenta

Senyores i senyors diputats, reprenem la sessió amb la intervenció del síndic de greuges per tal de contestar a les seves intervencions. Quan vostè vulgui.

### El síndic de greuges

Sí, una consideració metodològica que els que van estar aquí altres anys la coneixen –i ja diran que ja surto amb el tema fàcil de recórrer, però permetin que ho faci. Forçosament, hem de fer dos telegrams, i els hem de fer sobre temes molt importants. I, per tant, jo els remeto a la informació que hi ha a l'informe o en el CD que l'acompanya, o a qualsevol demanda d'ampliació d'in-

formació per part de vostès, o als monogràfics, i també als remeto que, si volen, nosaltres estem disposats a fer més sessions. Quan vulguin, nosaltres ampliem el calendari, si ens ho permeten, per anar fent sessions molt més concentrades en els temes i poder tenir més abast en algunes qüestions que s'ho mereixerien.

Pel que fa a Salut, tornem a reiterar que hi ha una relació molt fluïda amb aquest departament i, a més, voldria avançar que en l'horitzó, sigui el que sigui, seria bo que anéssim pensant en una mena d'*accountability* real sobre tots els departaments, com a col·laboració del síndic amb els departaments. O sigui, que fos el síndic investigador –per tant, crític quan calgui–, col·laborador –amb propostes de solucions– i, com ja fem amb alguns departaments, amb reunions bilaterals per anar avançant en aquestes solucions.

Jo de les llistes d'espera he dit que estan en l'informe, però que avui no em semblava el tema més important a citar; l'he citat de passada. A l'informe es parla de millores substancials. Evidentment hi ha d'haver una prioritització i no s'han de barrejar les diverses dimensions que hi pot haver en el catàleg.

Sobre el tema de les vacunes internacionals, és el poder públic qui ha de decidir, en funció dels pressupostos, què pot disposar, però hi ha un fet inqüestionable: es marxi per raons familiars –de catalans que viuen i treballen a Catalunya i tornen amb les seves famílies–..., de gent forçada a marxar o de turisme, si tornen malalts contagiats els haurem de curar a tots. No els demanarem per quina raó van marxar a aquell país amb potencial malària, o qualsevol altra malaltia que pugui afectar el nostre sistema de salut.

I sobre el tema del papilloma, que n'hem rebut queixes, que jo no l'he volgut citar, precisament –i ara entendran per què–, a la meua intervenció –que n'hem rebut queixes–, que sàpiguen que nosaltres tenim pendent una reunió amb el departament, en aquesta línia que dèiem d'investigació crítica i col·laboració –està, a més, assenyalada–, al màxim nivell. Ara, el que molt clar els he de dir, que el Síndic de Greuges com a institució no entrarà a valorar l'eficàcia de la vacuna; això li correspon als poders públics i al debat internacional. El que sí..., i si s'habilita una política pública amb la corresponent partida, sí que podem entrar a veure fins a quin punt es poden garantir aquests drets.

Sobre el tema de serveis socials, primer de tot és molt positiu que hi hagin els drets socials. I, a més, el canvi qualitatiu que hi ha hagut arreu és que, d'aquells drets objectius que no es podien reclamar *intuitu personae*, ara estem parlant de drets subjectius que fins i tot, com vostès saben i com veiem amb els queixosos, hom pot anar als tribunals a reclamar-los perquè estan reconeguts en aquest sentit. És un gran pas endavant. Si l'univers susceptible d'aquesta reclamació és superior al que preveia el governant i el legislador, perdonin, és un debat de vostès, no és un debat del Síndic de Greuges; podria ser que fos així, però aquest..., llavors ja vindrien les correccions.

El que sí que podem dir, que és evident que han augmentat les queixes, que tenim un increment de queixes,

i que hem fet un conjunt de recomanacions –a més, em demanaven..., a part de les que jo he dit–, partint d'observar com de vegades la mateixa Administració ens deriva els casos –i no s'ho prenguin tampoc com un acudit–, fins i tot pensant o dient: «Si va al síndic potser li ho solucionaran.» Perquè saben que potser passa allò tan típic, dissortadament, que després, fent cas del síndic, ho solucionen, encara que això vol dir que, traient un expedient de la pila de llista d'espera, al pobre desgraciat que va a continuació li augmenta l'espera, perquè aquell passa ràpidament al primer terme. O de vegades ens diuen que són problemes informàtics –i m'he oblidat de dir-ho. És una resposta recurrent, eh? «Ens passa perquè tenim problemes informàtics.» Bé, doncs, potser caldria posar més calés també en el suport informàtic de l'Administració per a aquests problemes. Jo insistiria en el que fa falta: més informació, més coordinació, més celeritat, més formació, etcètera.

I, en aquest sentit, se'ns ha demanat sobre les xifres. Les xifres d'ajuda i subvencions a l'apartat de persones amb discapacitats i a gent gran són totes elles imputables en aquesta temàtica. El que passa és que continuem amb la separació de col·lectius, però aquest «bulto» d'aquestes dues xifres correspon en aquest increment sobre la Llei de l'autonomia personal.

No hi ha relació entre la crisi i les queixes de relacions laborals? No. Primer, perquè el síndic no és una institució de conjuntura. Nosaltres no som una institució, com jo dic –perdonin els que m'ho han sentit dir, però ho reitero–, «de carxofa», eh? Si passa quelcom ara al carrer al síndic ja poden venir mil periodistes que nosaltres no contestarem. Som una institució d'anàlisi, investigació, demanda a l'Administració, estudi i, si de cas, quan fem la resolució, l'adjuntarem, i punt. No som de conjuntura. Segon punt, l'inici de l'efecte social dels temes socioeconòmics, de relacions laborals en la crisi són de caràcter privat, de relacions entre treballadors i empreses. Si de cas, després vindrà què passa amb l'expedient de regulació i aquí sí que hi podria haver un inici de terreny per al síndic, en si s'han fet o no, positivament, correctament, les passes corresponents per als expedients de regulació. Per últim, constatar que, en canvi, les consultes sí que han crescut en l'àmbit de relacions laborals, per tot l'anterior, eh?, i, a més, amb una funció que no ens correspon exactament.

Jo m'he menjat tot aquest apartat, i demano excuses per la rapidesa, en la meua intervenció inicial. Ara permetin-me que els digui que sí que hi han queixes que van lligades a crisi, sobre pensions mínimes, eh? –i en aquest sentit, sí que hi ha una explicació de crisi i d'insuficiències pressupostàries en aquest moment–, o desacords amb les altes mèdiques, o de resolucions de l'INSS sobre incapacitats permanents. I també una actuació d'ofici important que hem fet sobre les empreses d'inserció.

El tema de la justícia. Nosaltres insistiríem en una crida important, que fins i tot ens la reclamem els professionals, sobre els professionals. O sigui, les persones de majors responsabilitats en aquest camp ens demanen que posem encara més èmfasi que falta una política

més decidida especialment en les substitucions i en l'abordatge del problema de l'interinatge en la justícia, que acaba redundant en un increment de la dilació i de la mala atenció en l'administració de la justícia. En aquest sentit, algú s'ha referit a una xifra de tretze mil assumptes personals que va citar la consellera de Justícia com una xifra que podia ser potser derivada fora de la justícia si entressin per vies de conciliació, de mediació, etcètera. Bé, nosaltres, en aquest sentit..., no sé si alguna part d'aquests tretze mil, si s'impulsen aquestes polítiques, acabaran anant a raure al síndic. Els garanteixo que els atendrem amb la mateixa cura que procurem fer amb tothom.

Totalment d'acord en el que s'ha dit sobre les enormes dificultats sobre la prostitució, però sobre la necessitat que ho abordem entre tots, alguna vegada, ja.

Nosaltres reiterem la petició a psicòlegs infantils pel que és la violència de gènere a les cases d'acollida de les dones. Sabem que fins ara no ha prosperat aquest tema; fins i tot hi ha hagut una votació en contra en el Parlament. Nosaltres hi continuem insistint. I encara volem dir que és molt positiu com funcionen les unitats de gènere a les comissaries de Mossos d'Esquadra, que també se m'ha preguntat al respecte.

Sobre els centres penitenciaris, mirin, jo els vaig dir fa dos anys –i ho recordo avui pel que s'ha parlat de la llibertat condicional– que tenim dos greus problemes en el sistema penitenciari dels quals poques vegades fem esment. I fem de seguida esment de la massificació, etcètera, i els remeto a l'informe monogràfic que estem..., sobre el sistema penitenciari a Catalunya comparat amb l'europeu, d'aquesta contradicció: tenim un dels índexs de criminalitat més baixos d'Europa i, en canvi, un dels índexs de massificació més alts d'Europa en els centres penitenciaris, no? Però, en canvi, ens fixem poc en la funció de reinserció durant l'estada al centre penitenciari, començant, per exemple, pel treball, i per posar més mitjans per al treball o per a les polítiques de tractament. I encara ens fixem menys en el retorn a la llibertat. Continua essent un problema d'entitat el retorn a la llibertat. I, per tant, això vol dir majors mesures, primer, que no siguin aquest 80 per cent en segon grau, i que hi hagi major hàbit en l'entorn social en aquest retorn, i, segon, polítiques d'acompanyament i de seguiment en aquest retorn.

I sobre els maltractaments als centres penitenciaris, senyor Vendrell, jo seré de nou extremadament curós. Tenim una actuació d'ofici, que ja se'ns ha contestat. Nosaltres l'hem tancat destacant la falta d'immediatesa. Això és l'afirmació clara i nítida, i que és necessari que s'apliqués. La durada excessiva en l'aplicació de mesures cautelars, la desconexió amb el principi de proporcionalitat, dificultat d'identificar els funciona-

ris –això està passant avui– i el paper que haurien de jugar més els jutjats de vigilància penitenciària com a garants de drets dels interns. Els únics suggeriments acceptats pel departament han estat aquells relatius als continguts normatius que regulen tot això, no sobre d'altres matèries. No li puc dir més, senyor Vendrell; a més, no vull dir més, perquè no vull donar base a cap especulació. És un tema molt difícil, que dóna lloc a possibles vessants, que el síndic no hi entrarà mai, a jugar, i menys quan dissortadament vivim en una societat que..., hi han canals televisius que a vegades sembla que explotin determinats fenòmens sense cap mena de cura.

I pel que fa a les forces d'ordre públic, és cert el que s'ha dit aquí, el que s'ha citat, el decrement de queixes. Nosaltres celebrem que hi hagin càmeres. És una garantia per als detinguts, és una garantia per a les forces d'ordre públic, per als Mossos. Tant de bo les anéssim estenent a tots els centres de detenció; tant de bo a presons –i ho hem plantejat i ho hem demanat, fins ara sense resultat. És una garantia per a tothom i, a més, si s'afegeix –cosa que hi posaria molta força–..., a un visionat absolutament tancat només per als jutges o per al Síndic de Greuges, o per als mitjans que es creïn al respecte. Perquè el que sí que seria absurd és que aquest visionat després fos difós; és un mecanisme que només s'hauria de visionar quan hi hagués algun presumible incident, i per les autoritats que estan obligades a visionar-ho, i amb una extrema discreció i reserva.

I, per últim, dir-los que estan tots convidats, a l'acabar el ple, a celebrar un aniversari; sigui el ple de l'informe o el ple, tant de bo, d'aprovació de la Llei del Síndic de Greuges.

### La presidenta

Moltes gràcies, síndic, per les seves explicacions. Tot seguit poden disposar d'un segon torn d'intervencions, en el cas que ho considerin oportú, per a un aclariment, potser algun dubte que els ha quedat. (*Pausa.*) Si no, recordar-los que el proper dilluns 27 a les quatre de la tarda substanciarem la segona part de l'informe.

Tornar a agrair al síndic les seves explicacions..., a les persones que ens acompanyen a la mesa i també les persones de l'entitat del síndic, que abans no m'hi he referit, que ens han acompanyat en aquest segon bloc. I a vostès, senyores i senyors diputats, agrair-los les seves intervencions.

S'aixeca la sessió.

La sessió s'aixeca a tres quarts de vuit del vespre i quatre minuts.