

DIARI DE SESSIONS DEL PARLAMENT DE CATALUNYA

VIII legislatura

Vuitè període



Sèrie C - Número 805

Dilluns, 12 d'abril de 2010

Comissió del Síndic de Greuges

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

Sessió núm. 16, primera reunió

S U M A R I

Informe

del Síndic de Greuges al Parlament corresponent al 2009 (tram. 360-00013/08) 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 reproduïx 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. 16.1

La sessió s'obre a les quatre de la tarda i sis 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 Sra. Pifarré i Matas, Sr. Recasens i Guinot, Sra. Ribera i Garijo i Sra. Rigau i Oliver, pel G. P. de Convergència i Unió; Sra. Carreras i Jordi, Sr. Casajuana i Pladellorens i Sra. Mieras i Barceló, pel G. P. Socialistes - Ciutadans pel Canvi; Sr. Aragonés i Garcia, Sr. Bertran Arrué i Sr. Freixanet i Mayans, pel G. P. d'Esquerra Republicana de Catalunya; Sr. López Rueda, pel G. P. del Partit Popular de Catalunya, i 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'adjunt general, Sr. Jordi Sánchez i Picanyol; de l'adjunta al síndic per a la defensa dels drets dels infants i els adolescents, Sra. M. Jesús Larios Paterna, i de la directora d'Administració i d'Afers Socials, Sra. Sílvia Vèrnia.

ORDRE DEL DIA DE LA CONVOCATÒRIA

Punt únic: Informe del Síndic de Greuges al Parlament corresponent al 2009 (tram. 360-00013/08). Síndic de Greuges. Institució del Síndic de Greuges. Presentació de l'informe.

La presidenta

Moltes gràcies, senyores i senyors diputats. Bona tarda a tothom. Iniciem aquesta Comissió del Síndic de Greuges...

Informe

del Síndic de Greuges al Parlament corresponent al 2009 (tram. 360-00013/08)

...per tal de veure la primera part de l'Informe anual de l'any 2009, presentat pel síndic.

Em permetran que, primer de tot, doni la benvinguda a les persones que ens acompanyen a la Mesa: al mateix síndic de greuges, al senyor Jordi Sánchez, adjunt general al Síndic de Greuges, i a la senyora Sílvia Vèrnia, com a directora d'Administració i Afers Socials. I també, de part de tota la comissió, a la resta de persones de l'entitat del Síndic de Greuges que avui ens acompanyen en aquesta comissió.

Com sempre, em permetran que els doni dos petits apunts de qüestions d'ordre: primer de tot, la seqüència del debat, el *timing*. El síndic presentarà l'informe per un temps de vint-i-cinc minuts; després intervindran tots vostès amb un temps màxim de deu minuts; farem una petita aturada, com sempre, de deu minuts, per tal que el síndic pugui preparar les seves respostes, i el síndic contestarà també, amb un temps màxim de deu, quinze minuts. Entre blocs, farem un petit recés de cinc minutets i tornarem a reprendre amb el segon bloc.

Una altra qüestió és el tema..., si vostès es reparteixen les paraules, el torn de paraules, que ho facin saber a aquesta presidència per tal de donar la paraula com correspon.

Per tant, sense més dilació, iniciem la sessió. Li passo la paraula a l'illustre senyor Rafael Ribó, síndic de greuges. Quan vostè vulgui.

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

Moltes gràcies, presidenta. I, si m'ho permet, afegiria, perquè consti en acta, ja que en les compareixences anteriors, abans de la ratificació, no es va donar publicitat a aquests temes, que, a banda de l'adjunt general, el senyor Jordi Sánchez, i de l'adjunta per a la defensa dels infants i adolescents, la senyora Larios, al Consell de Direcció del Síndic hi figuren la senyora Pilar Figueras, com a secretaria general, el senyor Ignasi Garcia Clavel, com a director de Seguretat Pública, la senyora Sílvia Vèrnia, que ens acompanya a la taula, com a directora d'Administració i Afers Socials, i la senyora Judith Macaya, com a directora de Gabinet, i queda encara una àrea per cobrir en el consell de direcció. I recordar-los que això significa –permetin-me que torni a fer la publicitat– vora un 28 per cent d'estalvi en diner públic dels alts càrrecs i, a més, significa, ara per ara, una majoria de dones sobre homes en el consell de direcció.

L'informe, el tenen vostès des del dia 22 de febrer –es va lliurar a aquesta cambra el 22 de febrer–, i, com saben, entre aquest dilluns i el proper faríem les quatre sessions –amb dues per dia– de la comissió, i estem pendents d'acabar de precisar si el 12 de maig possiblement ho faríem en un ple concret.

L'informe, com cada any, conté el que obliga la llei, estructurat en dues parts. La primera, amb una explicació detallada de totes les resolucions i amb un CD que s'acompanya, on hi han..., perdó, totes les actuacions, amb un CD que s'acompanya amb totes les resolucions. Tenen estadístiques específiques i per àrees; tenen totes aquelles consideracions que mana la llei, des del compliment o no-compliment amb els deures respecte al síndic; l'anàlisi de la qualitat interna dels processos, de tot el conjunt de solucions. I, a la segona part, hi va tot aquell conjunt d'actuacions no connectades directament amb resolució de queixes o expedients d'ofici, com poden ser les tasques de difusió dels drets, d'aproximar-ho als ciutadans, a altres institucions, l'activitat de cooperació i l'activitat internacional.

Aquest informe pretén també complir amb unes previsions de la llei que vostès varen votar el desembre del 2009, i que és de 30 de desembre del 2009; així i tot, hem intentat ja incloure aquells mandats que hi havia en la mateixa llei, no amb efectes retroactius. Per exemple, evidentment, no analitzarem –perquè seria il·legal– expedients anteriors a la llei, amb les previsions de la llei; sí, en l'informe, malgrat que no hi estàvem obligats, hem intentat incloure tot el que es demanava en la mateixa llei.

Els recordo molt ràpidament les xifres que conté aquest informe. L'any 2009, vàrem fer 24.960 actuacions, distribuïdes entre 5.941 queixes, 105 actuacions d'ofici i

18.914 consultes, amb un increment d'un 5,2 per cent respecte a l'any anterior; amb un increment d'1 a, pràcticament, 4, entre el 2004 i el 2009. I vol dir que l'any passat vàrem atendre de l'ordre de 28.504 persones directament per la institució.

Per primera vegada podem dir que el procediment administratiu no és qui s'enduu el major nombre de queixes –és per molt poc, però ja no és el primer–; hi han dues matèries, com són urbanisme i habitatge o serveis socials que passen lleugerament al davant. Hi han motius més que sobrats i explicables i coneguts per entendre això: per una banda, tot el que emana de l'anomenada renda bàsica d'emancipació, i, per altra banda, tot el que emana de la Llei d'autonomia personal.

Puc dir que, de tots els expedients que hem tramitat el 2009–9.789, tant els de l'any com els que arrossegàvem d'anys anteriors–, en tenim quasi la meitat finalitzats, un 60 per cent dels quals sense irregularitats per part de les administracions. Separaria, d'aquests cent que faria aquest 60 per cent, 49 per cent abans que hi intervingués el síndic, 51 per cent després que hi hagi intervingut el síndic. I no em facin la pregunta si és a causa o no del fet que hi hagi intervingut el síndic. Sí que, en termes cronològics, va així.

Hi ha un 24 per cent d'expedients que, per nosaltres, significa vulneració de drets. I d'aquests, vora un 90 per cent han obtingut l'acceptació, per part de les administracions, de les recomanacions que hem presentat: un 78 per cent, tota la recomanació, un 11 i escaig per cent, part de la recomanació, i un 10 i escaig per cent no ens han acceptat les recomanacions. Tenim un 0,27 per cent d'expedients de no-col·laboració, és un resultat mínim; un 5 per cent ha anat a parar a altres defensors, que ho hem tramès a altres defensors, i un 11 per cent ha estat objecte de desistiment per part dels que havien presentat la queixa.

Hem començat, per primera vegada, un seguiment d'aquells expedients que han estat acceptats, per tal de mirar de comprovar allò que a vegades havíem parlat de l'efecte bumerang, d'aquella persona que al cap de tres mesos o quatre mesos demanava que hi tornéssim a intervenir perquè no es complia el que ens havien acceptat. Hem agafat 229 expedients, sigui per demanda de persones o pel mateix síndic; 105 encara els tenim en tràmit de seguiment, i sobre 124 de finalitzats, 119 s'han complert tal com ens ha dit, i un 5 per cent encara estan en fase de compliment.

Els he de comunicar que enguany, des del novembre del 2009, hem introduït un nou sistema informàtic a la institució del síndic, que implica encara uns graons més de rigor en el control de tota la informació, que significa una nova metodologia i que, per tant, encara veuran en l'informe de l'any vinent, el 2010, com això pot fer la impressió que anem avançant, independentment de les estadístiques, a trobar el cor de la qüestió, allò que és realment irrefutable, sobre la necessitat de millores a les administracions.

Entro en el primer apartat, tal com s'ha establert en aquesta comissió, de debat ja de matèries concretes de l'informe: Administració pública i drets i participació

en els afers públics. Després farem quelcom relacionat amb immigració i amb salut per acabar aquesta primera sessió.

Sobre aquest tema hi ha 8 actuacions d'ofici, 1.016 queixes i 3.371 consultes. D'aquest tema parlarem molt ràpidament de procediment, de responsabilitat patrimonial, de funció pública i de participació.

Pel que fa al procediment, que els parlaré d'accés a la informació, dels requisits per ser al padró, de l'Administració electrònica i de la coacció administrativa, molt referit a la percepció mínima.

Nosaltres, per a l'accés a la informació, tenim un nou conjunt de queixes, que impliquen l'observança o no del dret dels ciutadans a l'accés a la informació i documentació pública. Ja els avanço que aquest tema estarà cada vegada més present en aquest Parlament, si més no per boca del síndic. És un dret irrefutable, però és un dret que està lluny de ser respectat avui, a Catalunya, el dret a l'accés a la informació.

Nosaltres, els participo que els dies 13 i 14 de maig celebrem unes jornades, a les quals estaran totes i tots vostès convidats, amb ponents estrangers i de l'Estat, per analitzar quelcom que és un deure pendent tant del Govern espanyol com del Govern català, havent-hi ja normatives europees que ens obligarien a complir-ho.

Les administracions triguen massa a respondre i posen entrebanes a l'exercici d'aquest dret. Les administracions han de disposar de bases de dades connectades, i d'índexs, i recollir de manera ordenada la informació i han de ser proactives a difondre aquesta informació. No tenim cap secret d'Estat a cap de les nostres administracions. Som en una era tecnològica que hauria d'estar a l'abast de tothom, ja no només dels càrrecs públics, que també en parlarem. I l'Administració denega aquest accés, de vegades, per motius aliens als previstos en l'ordenament legal.

Són coneixedors, vostès, també, de les dificultats i de la polèmica que hi ha en marxa –torna a estar en primera pàgina dels mitjans de comunicació– sobre el padró i els deures dels ajuntaments per a la inscripció en el padró. Els recordo que el gener del 2008 vàrem entrar en aquesta cambra un informe monogràfic que alertava que hi havia una disparitat molt gran en els ajuntaments a l'hora d'inscriure el padró. I hi continua existint. Nosaltres creiem que val la pena que ens aturem en casos que han passat el 2009, com és Tortosa, on s'exigeix la cèdula d'habitabilitat per inscriure el padró, cosa absolutament fora del marc legal –fora del marc legal–, fins i tot, no només pel que pugui ser d'incompliment d'aquest, sinó fins i tot perquè pot allunyar qualsevol població del coneixement real de quanta gent viu en aquella població, i pot allunyar fins i tot de poder demandar els fons públics corresponents, d'acord amb el nombre de població que hi ha en aquella localitat.

No creiem que un ajuntament pugui modificar el rang normatiu exigít per fer del padró el que ha de ser: un autèntic reflex de la gent que viu en una població. Ja hi han altres mecanismes per combatre, per exemple, la sobreocupació de l'habitatge, com els previstos a la Llei de l'habitatge. I el síndic donarà suport, amb totes

les seves forces, a qui també combati aquest tipus d'explo-tació per qualsevol de les bandes.

Pel que fa a l'Administració electrònica, a les XXI Jornadas de Defensores, d'arreu de l'Estat, vàrem fer una llarga recomanació de com les administracions, també les comunitats autònomes, haurien de facilitar l'accés a les anomenades TIC. I he de reconèixer que el Projecte de Llei de règim jurídic i de procediment d'administracions públiques catalanes, que s'està tramitant, determina que aquests drets es poden exercir amb relació a la totalitat de procediments i actuacions, a partir de l'1 de gener del 2012, encara que ho posa condicionat a les possibilitats pressupostàries. Seria bo que anéssim superant fins i tot aquest condicionant, i posar molt la prioritat a aconseguir l'objectiu que regula la mateixa llei.

I, pel que fa a la coacció administrativa, vàrem assenyalar en el seu dia, en el tema de percepció mínima, que segurament estàvem en una certa alegalitat. Han modificat alguns règims concrets per complir amb ella, encara continuem exigint major informació i transparència.

Pel que fa a la responsabilitat patrimonial, trobem encara, en les queixes, una manca de resolució i de defectes en els procediments. I això es planteja constantment, tant per no donar pas a tots els períodes de reconeixement, d'audiència, d'argumentació, i fins i tot, també, per la falta d'actuació proactiva per part de les administracions, que hi estan obligades. Voldria assenyalar enguany, com un cas singular –no pas perquè sigui l'únic, ni molt menys–, el que ha succeït en ocasió del servei de transport dels Ferrocarrils de la Generalitat, que, com sempre, ens podem trobar en les dues fronteres entre el departament i l'asseguradora corresponent.

I nosaltres considerem que l'Administració ha d'assumir majors responsabilitats, com les que hauria d'assumir fins i tot en la relació de la responsabilitat patrimonial que es derivés per una actuació d'un contractista públic. Considerem que, òbviament, hi ha una polèmica per saber on són els límits de la responsabilitat legal a partir del contracte, però considerem que hi hauria d'haver audiència, hi hauria d'haver notificació de resolucions, hi hauria d'haver una garantia de cobertura per una asseguradora i, sobretot, hi hauria d'haver un control del titular de l'Administració corresponent, perquè sempre és, per una via o per una altra, un defecte en detriment dels drets de les persones.

En el camp de la funció pública, vull destacar, dins de tot el que hi ha en l'informe, que hauríem d'evitar les discriminacions de les dones aspirants a aquesta per raons d'embaràs o de maternitat. Ho vam assenyalar en l'informe, en funció d'una queixa d'una aspirant a mestre. Els he de dir, rectificanc una certa pregunta que em feia alguna de vostès en privat, que ja no és un cas singular. Atenció que es creï aquesta discriminació. La conselleria de Governació i Administracions estudia el problema i ens ha facilitat un criteri general per evitar aquesta discriminació. Voldríem que això, com altres qüestions que afecten la possibilitat de discriminació, com el Fons social, fossin norma consolidada, instal·lada a la Generalitat. Ho diu l'Estatut d'autonomia de Catalunya: ningú, i menys per raons de maternitat, pot ser discriminat.

En l'apartat de participació, torno a assenyalar-los el que passa a ciutadans amb càrrecs públics: se'ls ha de salvaguardar els drets d'accés a la informació. I això és qüestió que hem vist, primera, tant per als càrrecs electes com quan es creen organismes de participació, on, de vegades, per previsió de la mateixa entitat local, es poden complimentar criteris de representació de càrrecs electes amb criteris de participació social.

Pel que fa a la immigració: 51 queixes i 59 consultes. Saben vostès que, des d'aquella circular que va emanar del delegat del Govern de l'Estat a Catalunya a tota la perifèrica, el síndic es va trobar amb les portes tancades per actuar amb quelcom que feia des de l'any 88. Pot, i permetin-me que ho subratlli, *ha de* canviar aquesta situació des de la darrera llei que han fet vostès. La Llei del síndic disposa la possibilitat que el mateix síndic s'adreci a l'Administració General de l'Estat a Catalunya perquè sigui informat i ha de ser informat, i espero que d'aquí a poques setmanes els pugui informar jo que això es compleix.

Malgrat aquesta limitació, la institució del síndic du a terme una intensa tasca d'orientació als ciutadans en temes d'immigració. S'hi pot afegir, a partir d'ara, un nou espai, atès que hi ha una competència per atorgar autoritzacions inicials de treball a persones estrangeres, essent la primera comunitat autònoma que gaudeix d'aquesta competència.

Tenim informes sobre el dret de reagrupament, que, en part, toquen a diversos nivells la mateixa Administració. I hem de dir que trobem directrius, no públiques, emeses per la Subdelegació del Govern de Barcelona, per determinar les condicions d'emissió d'aquests informes sobre disponibilitat d'habitatges, que, al nostre entendre, van en contra del Reglament d'estrangeria. I alertem d'això mateix en el Parlament de Catalunya.

Pel que fa a salut, hem tingut 13 actuacions d'ofici, 345 queixes, 934 consultes. Hem intentat desplaçar-nos per molts centres de salut per tot el territori. Enguany, els assenyalaríem quatre temes, sempre a l'entorn de les queixes –no ens preguntin, per exemple, com se m'ha fet aquest matí, sobre què opino de la crisi del sistema sanitari; no és funció del síndic, sinó és en funció de les queixes que rep o de les actuacions que decideix–, que enguany els podem destacar com a temes d'aquest apartat: les llistes d'espera, l'historial clínic, la salut reproductiva i la síndrome de sensibilitat química. He rebut altres tipus de queixes, òbviament –podria destacar el transport sanitari programat o el transport sanitari urgent–, però em cenyiria a aquests quatre apartats.

Pel que fa a les llistes d'espera, en el cas de les intervencions quirúrgiques, són molt nombroses les queixes rebudes en temes no urgents, on no es pot exigir un termini màxim d'espera a l'Administració sanitària. Però també rebem queixes per demora en aquells procediments amb termini d'espera garantit, de gent que ni tan sols sap el procediment a què s'ha de sotmetre per tenir la seva queixa garantida, la seva espera garantida. També n'hi ha d'altres que, malgrat saber-ho, desconeixen com poden exercir el seu dret, i que els consti que és política constant de la institució, primer empènyer les persones a exercir els seus drets, i, si no

són atesos, aleshores entrar en l'anàlisi com a queixa. Entenem que encara no s'ofereix una informació completa o prou entenedora sobre aquesta qüestió. Sobre les llistes d'espera a proves diagnòstiques, hem obert una actuació d'ofici demanant informació sobre l'estat de la tramitació del decret pel qual es compromet a donar un temps màxim d'execució de noranta dies a tretze proves diagnòstiques, i a una altra 120 dies, que l'aprovació estava inicialment prevista per al 2007.

Pel que fa a la llista d'espera per accedir a la primera visita d'especialista, hem detectat que des que se li fa la derivació al pacient fins que no es posen en contacte amb ell per citar-lo, el pacient no té cap notícia i, en alguns casos, es tracta de dies, però també de mesos.

Hem rebut queixes sobre la síndrome de sensibilitat química múltiple, podríem situar-ho en les anomenades malalties especials, on hi ha hagut dificultats en el diagnòstic i una certa inexistència de tractament efectiu i un desconeixement per part del món científic i entorn social. Nosaltres ens hem adreçat a l'Administració davant d'aquesta inexistència de protocols, de registres o de sistemes identificatius, i, més enllà d'això, hem demanat que es posin en funcionament línies d'actuació més concretes i definides, amb més recursos i amb més esforços, amb major coneixement del personal en la seva formació, amb protocols que defineixin els processos i creant unitats especialitzades.

Hem actuat en el tema de la contracepció d'emergència. Vàrem conèixer un protocol signat entre el departament i el Col·legi de Farmacèutics, i vàrem voler estar segurs que en el mateix protocol s'observaven i es garantien tots els drets; òbviament, el dret del professional a la seva objecció farmacèutica, però bàsicament el dret de la usuària a poder complir amb aquella política pública i amb aquell dret que s'establia. Vàrem aconseguir respostes completes i extenses per part del departament, i que ens dona la tranquil·litat que no passaran mai de les setanta-dues hores per tenir accés a aquest recurs.

I és amb això, senyora presidenta, que, sobrerament sobre el temps que em donava, compleixo amb la primera intervenció.

Gràcies.

La presidenta

Gràcies, senyor síndic. Tot seguit, donem la paraula als grups parlamentaris. I, en primer lloc, té la paraula la il·lustre diputada Pilar Pifarré, en nom de Convergència i Unió. Quan vostè vulgui.

La Sra. Pifarré i Matas

Gràcies, presidenta. En primer lloc, volia, doncs, donar la benvinguda a les persones que avui acompanyen el síndic, a la senyora Sílvia Vèrnia, la directora d'Administració i Serveis Socials, al senyor Jordi Sánchez, per primera vegada aquí, a la comissió, a qui especialment li volem donar l'enhorabona pel seu nomenament com a adjunt general, i, alhora, dir-li que desitgem que la seva tasca sigui del tot compromesa i plena d'encerts. D'altra banda, també, no volem deixar de recordar i de felicitar a l'avançada el senyor síndic, que sabem que aviat fa el

seu aniversari; per tant, doncs, això, efectivament, ho volem recordar, no? S'ha de dir... (*Veus de fons.*) Per tant, li volem fer a l'avançada..., el volem felicitar a l'avançada per l'aniversari.

I, en tot cas, ja anant a la matèria, justament volem donar les gràcies per aquest informe, que és, efectivament, molt minuciós. Volem donar les gràcies, també, per tota la informació que recull. És una informació molt exhaustiva, tant el disquet com totes les resolucions són de fàcil consulta i, alhora, efectivament, detallen una molt bona informació que porten.

Bé. Entendran que nosaltres ens detinguem o tornem a fer esment d'algunes coses que ja s'han dit, perquè nosaltres no ho podem fer –ni és el nostre objectiu, ni volem–, fer una intervenció genèrica; sobretot per respecte al contingut tan minuciós del seu informe, i, a més a més, perquè creiem que és la nostra obligació entrar en els detalls concrets i en els aspectes concrets del seu informe.

Anem, doncs, al primer bloc, quant a les consideracions generals i al contingut, estructura, etcètera, de l'informe. Efectivament, com ja d'alguna manera es reflecteix en l'informe, aquest és el darrer informe d'aquesta legislatura. Imagino que el contingut i estructura de l'informe, del proper informe, serà diferent a partir de l'any vinent, tenint en compte les noves competències i en l'àmbit d'actuació de la Llei 24/2009 que vam aprovar ara, el mes de desembre, que, d'alguna manera..., no, «d'alguna manera» no, certament, desenvolupa els articles 78 i 79 de l'Estatut d'autonomia.

Evidentment, tot això..., i estem plens d'informes, d'informacions, notícies, avui, fa unes estones, doncs, a l'espera de com acabi aquesta possible sentència del Tribunal Constitucional sobre els recursos presentats, en la qual uns dels elements que sembla que poden modificar-se substancialment són les funcions i les competències del síndic. En tot cas, esperem que el resultat sigui el màxim positiu possible.

Com deia, no farem cap intervenció genèrica, passarem a dades concretes. Les ha dites ja vostè, quant a les 24.960 actuacions, que es distribueixen en 5.941 queixes –un 23,8 per cent del total de les actuacions–, 105 actuacions d'ofici –que és un 0,4 per cent de les actuacions– i 18.914 consultes –que representa un 75,8 per cent de les actuacions. En aquest sentit, permeti'm dir-li que és curiós que hi hagi tantes consultes. Ens crida l'atenció el fet que hi hagi tantes consultes –un 75,8 per cent de les actuacions–, quan el Govern, en aquest sentit, de fet es vanta de la informació i de la transparència. Si més no, jo suggereixo –i crec que caldria fer-ho– una reflexió davant la necessitat de tantes consultes a una institució com és el síndic.

Crec que caldria, des del nostre punt de vista, incrementar, segurament, les actuacions d'ofici; penso que això..., vostè, quan parlava de les seves línies d'actuació, ja d'alguna forma ho reflectia. Crec que és possible que sigui necessari incrementar aquestes actuacions d'ofici fent una tasca més proactiva, d'acord amb aquelles prioritats que vostè mateix va marcar, senyor síndic, en l'explicació del seu programa d'actuació. Perquè, en

aquest sentit, les actuacions només representen aquest 0,4 per cent del total d'actuacions, és a dir, 105 actuacions sobre un conjunt de 24.960.

Aquest és l'últim informe, com dèiem abans, anual, des del seu inici de mandat el 2004, i cal remarcar una dada, que jo entenc que és positiva, que és la del creixement –del 278 per cent– en l'actuació des del 2004: 28.504 persones han estat ateses per la institució durant aquest 2009. Aquesta és una dada, des del nostre punt de vista, remarcable, que avala la necessitat i la conveniència, precisament, d'aquesta existència de la institució del síndic.

Les matèries que més queixes han rebut..., s'han invertit en ordres, tal com vostè ha dit abans, síndic. Per primera vegada passen a ser l'urbanisme i l'habitatge els que major nombre de queixes incorporen, seguit dels serveis socials, que passa a ser la segona, i, en tercer lloc, l'Administració pública, que solia ser, habitualment, la primera.

Les matèries més consultades quant a..., diguem-ne, les matèries que han rebut com a consultes, dèiem, passen a ser les de consum, seguides d'Administració pública, i d'urbanisme i habitatge. És remarcable, en aquest sentit –tornaria a insistir-hi–, la gran quantitat de consultes sobre consum. I aquí ens fem nosaltres una pregunta: s'informa bé els ciutadans sobre els seus drets com a consumidors? I, en aquest sentit, nosaltres creiem que es podria i que s'hauria de millorar molt.

Pel que fa a les actuacions d'ofici, el nombre més alt s'ha iniciat en la matèria d'infància i adolescència, 20; seguides d'educació, 17, i de salut, 13. En realitat, estem absolutament d'acord i avalem aquesta prioritització, l'avalem de totes les maneres possibles, però reiterem allò que dèiem abans, és a dir, des del nostre punt de vista, la necessitat que s'incrementin aquestes actuacions d'ofici.

Pel que fa als expedients finalitzats, un 60 per cent han finalitzat amb manca d'irregularitat, i en un 24 per cent s'ha detectat una vulneració de drets, per la qual cosa han hagut d'emetre una resolució. El grau d'acceptació d'aquestes resolucions..., doncs, en un 89 per cent s'han acceptat de forma total o parcial, i en un 11 per cent no s'han acceptat. I aquí li faré una pregunta: Què pensa fer, síndic, davant la no-acceptació de resolucions? Jo crec que aquí hauríem de començar a fer un plantejament diferent.

Bé. Feia referència, abans, vostè, com a primera matèria, a l'Administració pública i participació ciutadana en els assumptes públics. Aquest any deia que també –i ho diem nosaltres– destaquen les queixes relacionades amb el dret dels ciutadans a l'accés a la informació i a la documentació públiques, i aquesta necessitat certa que l'Administració, les administracions disposin de bases de dades connectades. Es diu molt fàcil, però sembla que és molt difícil tot això, i nosaltres avalem absolutament aquesta necessitat. I, de fet, això es complica, en el sentit que vostè mateix en el seu informe recull que les administracions triguen molt a resoldre i posen entrebancs a l'exercici d'aquest dret.

Com dèiem, l'Administració hauria de ser proactiva en la difusió de la informació i també a través dels mitjans electrònics. I la veritat és que ens temem que amb el contingut de dues lleis que ara s'estan tramitant, que és la Llei del procediment..., la Llei del projecte de règim jurídic i procediment, i la Llei de l'ús dels mitjans electrònics, ens temem que, pel contingut d'aquestes dues lleis, això difícilment es podrà arreglar. I en aquest sentit, justament, els recordo que vam demanar la seva compareixença en aquesta llei, sobretot a la de procediment i règim jurídic de les administracions públiques, perquè crec que vostès hi tenen molt a dir. I, per tant, en aquest sentit, doncs, demanaríem aquesta..., en fi, que, segurament, al llarg de les seves intervencions o de les intervencions que anirem tenint en podem parlar.

Vaig acabant, perquè realment el temps passa de pressa. Amb la responsabilitat..., han quedat molt clars els temes de responsabilitat patrimonial. El tema d'immigració és una qüestió important. Ens agradaria saber si el síndic continua no podent investigar directament els casos relatius a la immigració des de l'any 2007, després de l'entrada en vigor de la circular del delegat de Govern que prohibia, l'Administració de l'Estat, contestar les peticions de l'informe del síndic.

Veurem com l'Administració autònoma, per primera vegada des que té les competències de les autoritzacions inicials de treball de les persones estrangeres, gestiona i com es resolen aquestes tramitacions. I ens agradaria, també, conèixer si hem millorat..., si s'ha millorat, d'alguna manera, diguem-ne, en les contradiccions que hi han sobre la interpretació del Reglament d'estrangeria i sobre la disparitat de criteris entre òrgans del mateix Estat a l'hora de valorar alguns requisits de reagrupament.

De salut, ho ha dit vostè, també, senyor síndic, els quatre temes bàsics a què feia referència, però ens preocupa molt el tema de les llistes d'espera i les històries compartides, de la mateixa manera que el transport sanitari programat, el transport sanitari urgent.

I després també feia referència a l'atenció del PADES els caps de setmana. Jo crec que és un tema molt més greu del que sembla, sobretot per a aquelles persones que l'han hagut de viure i se'ls comunica que el PADES no està assequible fins passat el cap de setmana.

I, bé, això és el que li diem nosaltres, senyor síndic, i simplement voldríem saber què pensa fer la institució per contribuir a fer un salt qualitatiu de millora en l'acció de les administracions públiques i governs en les matèries que hem tractat. I, pel que fa a les actuacions d'ofici, també ens agradaria saber què pensa fer en tots aquests àmbits que també hem tractat.

Gràcies, presidenta; gràcies, senyor síndic.

La presidenta

Gràcies, senyora Pifarré. 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. En primer lloc, també donar la benvinguda al senyor Rafael Ribó, síndic de greuges, i als nous membres que l'acompanyen en diferents càrrecs, començant pel senyor Jordi Sànchez, com a adjunt general, la senyora Sílvia Vèrnia, com a directora d'Administració i d'Afers Socials, i els membres de l'equip de la sindicatura, alguns amb promocions internes, d'altres incorporats recentment a la tasca.

En primer lloc, voldríem agrair-li el caràcter exhaustiu que té la memòria, que el té habitualment, però, com vostè mateix ha dit, posant en càrrega, en allò que ha sigut possible, les determinacions de la nova Llei del síndic. Aquesta imatge de posar el peu a l'accelerador perquè totes les administracions i tots els ens institucionals del nostre autogovern responguin amb la màxima celeritat i profunditat a les necessitats que, en una crisi tan profunda, aquests mecanismes, aquestes eines estiguin ben esmolades, li ho vull agrair especialment.

Crec que vostè, senyor Ribó, en la memòria ja exemplifica aquella frase que s'atribueix a Rafael Campalans, que «política vol dir pedagogia», quan fa una referència a l'impacte, que es constata en la memòria, de la crisi econòmica sobre el nostre teixit institucional, i, en concret, sobre les demandes ciutadanes adreçades als diferents ens de l'Administració. Vostè posa l'èmfasi en l'augment de les queixes que denoten situacions de perill d'exclusió social i de manca de possibilitats d'exercir drets bàsics. Vostè feia referència als àmbits en què hi ha més queixes que suposen un cert canvi d'ordinalitat; feia referència, per exemple, de la renda bàsica d'emancipació, a la Llei d'autonomia personal. Jo me'n felicito. I me'n felicito, perquè si hi han moltes queixes referides a l'exercici d'un dret, és que són drets nous que fins ara els ciutadans i les ciutadanes de Catalunya no els podien exercir, no eren exigibles; per tant, aquest augment, aquesta quarta pota de l'estat del benestar, en el cas concret de la Llei de l'autonomia personal o de l'ajut al lloguer per a les parelles joves, em sembla extraordinàriament positiu, l'augment, que és un símptoma que hi han coses que grinyolen encara, sobretot per la tardança de l'Administració central de l'Estat a agilitar els mecanismes de la percepció d'aquest dret; però, per altra banda, políticament, com a polítics que no ens en podem sostreure, crec que és rellevant dir que hem fet un pas històric en el reconeixement de nous drets socials.

Un altre aspecte que valoro extraordinàriament i que vostè..., per les dades que recull, així ho podem deduir: la clara progressió en la correcció dels desajustaments que es produeix per part de les administracions concernides. En el 60 per cent dels casos, el síndic ha considerat que l'actuació de l'Administració ha estat correcta, i això és un augment respecte a memòries d'exercicis anteriors.

Per altra banda, augmenta el grau d'acceptació de les seves recomanacions o resolucions; el grau d'acceptació ha pujat al 89 per cent, per contraposició a l'11 per cent de resolucions rebutjades. Sembla un símptoma d'un treball en xarxa interinstitucional extraordinàriament positiu, i que està en la línia, em sembla, senyor Ribó,

de les seves aspiracions màximes, que tots som Administració i tots hem de vetllar per la bona Administració.

La manca de col·laboració amb el síndic es produeix en un escàs 0,27 per cent. Això em sembla que és un símptoma que diu molt a favor del nivell de credibilitat i de respondre als requeriments d'aquesta institució per part del conjunt de les altres institucions del país.

En general, vostè valora positivament les relacions amb els departaments de la Generalitat, malgrat que hi han..., i ho posa en relleu, i és la seva feina i hem de procurar tots plegats que es minimitzi en el futur els casos de manca de col·laboració en alguns departaments concrets, que hi són, i que, per tant, jo crec que l'intelligent i el moralment necessari per part de tots plegats és posar èmfasi en els aspectes que encara no funcionen prou bé a casa nostra. El contrari seria amagar l'ou, i crec que faríem un mal servei a la credibilitat de la política i a tenir una ciutadania que defensi la política democràtica.

És a dir, l'Administració de la Generalitat és, entre les dels diferents nivells –l'estatal, la nacional i la local–, tant pel que fa referència a la tramitació dels expedients amb més rapidesa com la més ràpida a contestar les sol·licituds d'informació i a acceptar les resolucions del síndic, la que està al capdavant. I això diu molt a favor també de la nostra Administració nacional, sense desmerèixer les dificultats que poden tenir, per exemple, una administració que alguns coneixem molt especialment perquè ens hi hem passat molts anys treballant-hi i democratitzant-la, com és l'Administració local. En el seu cas, potser, més mancada de recursos i actuant com a Ventafocs del sistema. Sortosament, el nou sistema de finançament..., ara no, perquè estem en una crisi, la més greu en vuitanta anys, però quan torni a créixer l'economia veurem els rendiments positius que permetran, doncs, d'estar en una situació, diríem, més digna que l'anterior i, comparativament, molt més digna que el finançament de les administracions locals, que en aquesta situació de crisi econòmica, tant per motius econòmics com per dificultats d'integració dels nous ciutadans arrelats sobretot en la darrera dècada, estan fent autèntics miracles quotidians.

Voldria, si em queda una mica de temps, fer referència a aspectes més concrets, com seria el tema de la salut. Jo, senyor Ribó, en això permeti'm que tingui una discrepància, no he entès si vostè ho acceptava acríticament, la referència que li feien aquest matí, si no ho he entès malament, respecte a la crisi del sistema sanitari. Jo crec que a casa nostra no tenim una crisi del sistema sanitari, tenim les dificultats lògiques d'un sistema universal, però que comparativament és dels millors del món.

I li'n diré dues proves. La primera: molts estrangers, tant de vacances com fora de vacances, intenten, quan són aquí, aprofitar els avantatges del nostre sistema de salut, el nostre sistema de final de salut. I això és inqüestionable. En segon terme –no és un tema exclusiu, segur que hi juga la dieta mediterrània i altres factors–, som el segon país del món amb expectativa d'anys de vida. Hi haurien altres factors, però em sembla que són dos factors clars, indicatius. I aquí tenim sociòlegs que marquen objectivament la qualitat del nostre sistema de salut.

Això vol dir que vivim en el millor dels mons possibles? No. Vostè ha posat, diríem, sobre la taula les nafres o les dificultats que té el nostre sistema, i feia quatre punts, i jo en parlaré d'alguns. Per exemple, el Departament de Salut em consta que està molt interessat a reduir les llistes d'espera. Amb tot, cal tenir en compte que els recursos no són infinits; segon, que ha augmentat molt el nombre d'afiliats; que s'ha treballat molt, també, a posar temps límits d'espera a les malalties greus, tant en atenció com en proves, i a anar escurçant les altres, les que no són tan greus. Certament, hi ha un dèficit aquí, però la millora crec que és clara. També em consta que el departament vol pactar i pacta amb la sindicatura la prioritització de l'atenció, de la solució de les queixes. I, per últim, s'està treballant en el tema de la síndrome de la sensibilitat química múltiple. Totes les síndromes són malalties que es diagnostiquen per exclusió de les altres, *ergo*, es tracta d'aixecar el nivell global per saber diferenciar i diagnosticar millor. (*Veus de fons.*) D'acord.

Sobre el tema d'immigració, com que veig que el temps se m'ha acabat i la presidenta, malgrat la seva amabilitat, doncs, ha de fer una tasca d'administració rigorosa, ho deixariem per a la setmana que ve, en què es tracta globalment el tema d'acció social i ciutadania, dins la qual, administrativament, està la Secretaria d'Immigració, si a vostès els sembla.

Moltes gràcies, senyora presidenta, senyores i senyors diputats.

La presidenta

A vostè, senyor Casajuana. Tot seguit, pel Grup Parlamentari d'Esquerra Republicana de Catalunya, té la paraula l'il·lustre diputat Uriel Bertran. Quan vostè vulgui, senyor Bertran.

El Sr. Bertran Arrué

Moltes gràcies, senyora presidenta. Bé. Un any més, senyor Rafael Ribó, síndic de greuges, moltes gràcies pel seu informe i per l'exhaustivitat amb la qual acostuma, vostè, a exposar i difondre els temes que han estat objecte de l'acció del Síndic de Greuges. I també donar gràcies al seu equip, al senyor Jordi Sánchez, a la senyora Sílvia Vèrnia, per la seva assistència a la comissió.

Realment estem parlant de 28.504 persones ateses. És una xifra considerable, és una xifra que denota el que en termes de la Comissió de Salut en diríem «una bona accessibilitat al sistema». És a dir, s'ha aconseguit fer una tasca de difusió de la possibilitat que tenen tots els ciutadans i totes les ciutadanes d'accedir a aquesta institució, i, en tot cas, després, hem d'anar desgranant, d'alguna manera, quina ha estat la resposta que aquestes persones han anat rebent.

Bé. Un 60 per cent, vostè ha comentat que no hi ha irregularitats amb l'Administració, per tant, han estat queixes o han estat demandes d'informació, que sembla que no estaven justificades, si eren queixes; en el cas de demandes d'informació, doncs, segurament s'han pogut atendre bé. Però, en tot cas, hi ha un 24 per cent en què

vostè ha comentat que hi ha una vulneració de drets, segons el seu entendre. A nosaltres ens sembla una xifra que mereix una certa atenció, és a dir, el 24 per cent no és negligible, és una xifra important i, tot i que el 90 i escaig per cent d'aquestes persones han sigut ateses i s'ha acceptat per part de l'Administració, aquesta xifra denota que hi ha una part considerable de la ciutadania que, no havent anat al Síndic de Greuges, s'han pogut trobar amb una resposta insuficient.

Per tant, al que l'encoratgem –i li ho diem sincerament i, a més, des d'un grup que dona suport al Govern– és que mantingui aquesta tenacitat i aquesta perseverança, perquè el que volem és que tota l'Administració funcioni adequadament. I nosaltres, com a diputats, que tenim per tasca impulsar, també, l'acció del Govern –i una acció, evidentment, eficient i eficaç–, creiem que es poden perfectament compatibilitzar aquestes dues actuacions: per una banda, donar suport al Govern, però, al mateix temps, demanar que sigui eficaç, eficient. I aquí, la seva Administració hi té, evidentment, una importància cabdal. Per tant, aquest zel amb què s'ha treballat ha de continuar. En tot cas, la dada positiva és que són pràcticament negligibles els casos on no s'ha trobat col·laboració. I això, evidentment, doncs, denota que també per part del Govern de la Generalitat s'accepta el rol que té el Síndic de Greuges, la sindicatura de greuges, i això també és una bona notícia.

En concret, vostè ha parlat de la crisi. És evident que, respecte a l'any passat, enguany hi ha hagut un major impacte de la crisi econòmica, potser no tant en les magnituds macroeconòmiques –que l'any passat ja ens podien donar una idea de la situació en què ens trobàvem–, però sí des del punt de vista de l'impacte humà. Ha estat a partir d'aquest darrer any, en què han finalitzat moltes prestacions d'atur, on s'han produït situacions realment greus des del punt de vista humà i de capacitat de tirar endavant una família, una situació personal, etcètera.

Vostè ha comentat que, efectivament, ha tingut un impacte, la crisi. Nosaltres li voldríem fer una pregunta: on ho ha notat més? En quins departaments ho ha trobat més? Suposo que al Departament de Treball, evidentment, deu haver tingut, doncs, una demanda important de sol·licituds, de peticions, d'aclariments, però també en l'àmbit de la salut o en l'àmbit de l'atenció social. On vostè creu que això s'ha notat? I li ho dic per una raó. Per exemple, en l'àmbit de la salut, jo sóc portaveu de la Comissió de Salut per Esquerra Republicana, i realment notem aquest impacte de la crisi en diferents vessants, més de tipus social, no tant potser des del punt de vista estrictament econòmic, però sí des del punt de vista social; si vostè també ho ha notat, no?, més enllà de l'efecte immediat, doncs, d'una prestació d'atur o d'una prestació d'atenció social, etcètera.

I, per últim, en l'àmbit de la salut, constatem la dificultat de reduir les llistes d'espera. Això és evident. Moltes vegades hem comentat que hi ha hagut un increment poblacional molt fort. En termes relatius, sí que s'han reduït les llistes d'espera, no?, en el tant per cent que afecta sobre la població, en termes relatius sí que s'han

reduït. En termes absoluts, ens costa –ens costa– anar reduint aquestes llistes d'espera.

Si ens podria, doncs, detallar més quin nivell de queixes o de demandes de sol·licituds hi ha hagut en aquest àmbit específic. També perquè hi ha hagut un esforç de transparència. Abans, la llista d'espera era simplement el temps que una persona esperava per ser operada o per finalitzar el seu tractament, ara s'inclouen, doncs, temps d'espera per a proves diagnòstiques, temps d'espera, finalment, per a operacions quirúrgiques. Hi ha hagut un esforç de transparència, perquè s'han sumat els temps efectius d'espera, no només el que entenem per la tradicional llista d'espera; però, en tot cas, és evident que aquest és un aspecte important.

I després, de salut reproductiva, exactament el mateix, no? El que li volíem preguntar respecte a tots els que són considerats menors d'edat des del punt de vista legal, joves de setze, disset anys, quinze, on aquesta qüestió realment en aquests moments està incidint de forma molt notable. La sexualitat en aquests moments pràcticament no entén d'edats. És a dir, hi ha hagut una pèrdua, d'alguna manera, de la por o dels mites que comportava la sexualitat. I això, evidentment, mereix una especial atenció per part de l'Administració pública, quant a la informació, quant a tenir una sexualitat respectable, quant a evitar embarassos no desitjats.

Per tant, voldríem saber, realment, la joventut quin nivell d'atenció rep, o de sol·licituds, respecte a la sindicatura de greuges..., si ens acostem als joves, vaja, aquest seria, una mica, el terme col·loquial que hauríem d'utilitzar, perquè, en qualsevol cas, crec que és un repte que tenim, no?, que la sindicatura de greuges o el Síndic de Greuges no es vegi una institució precisament massa institucionalitzada o massa allunyada dels termes col·loquials en què es mouen els joves, i, per tant, li volíem fer aquesta pregunta.

Moltes gràcies.

La presidenta

Gràcies, senyor diputat. Té la paraula, en nom del Grup Parlamentari del Partit Popular de Catalunya, l'illustre diputat Rafael López i Rueda. Té la paraula, senyor López.

El Sr. López i Rueda

Gràcies, senyora presidenta. Donar la benvinguda al síndic, i gràcies per l'explicació que ens ha fet, d'una primera part de l'informe que farem en quatre entregues, amb la qual cosa ja tindrem també oportunitat de parlar de diferents aspectes. I també donar les gràcies a la gent que l'acompanya, també als nous nomenaments, i desitjar-li també molta sort en la nova singladura. Després, també, agrair-li la feina feta amb aquest informe del 2009.

Per altra banda, és la seva feina; amb la qual cosa li agraïm que hagi fet bé una feina que havia de fer bé, coses que té també, doncs, el fet de ser agraïts. I després, també, donar-li les gràcies per una sensació que a nosaltres ens fa la doble tasca que ha de fer el síndic.

Primer, de control del Govern. Jo crec que vostè també forma part d'un mecanisme de control del Govern, dels contrapesos que en un estat liberal ens posem, no només hi ha el legislatiu, sinó que hi ha institucions de garantia, com és la seva, que fan un control de l'activitat del Govern. En quin sentit? Doncs, el control de la garantia dels ciutadans i dels drets dels ciutadans en l'accés als serveis. I, per tant, és important.

Jo, abans, he escoltat un altre portaveu que deia que gràcies al fet que tenim aquests drets, que els podem incomplir. És com aquella dita, que deia que les lleis hi són perquè no es compleixin. Doncs, no, els drets hi són, i, per tant, són molt importants, creen expectatives, i també el no-compliment crea més frustracions i també s'ha de jugar amb això.

Una cosa que m'ha preocupat molt i que després hi faré molta incidència: perquè la gent pugui queixar-se que se li ha vulnerat un dret, primer ha de conèixer que té un dret. I això és un tema que ens preocupa molt. I per què diu aquest diputat això? Perquè quan mirem les dades i mirem aquest desplegament que hi ha hagut i aquesta magnitud i aquesta volada que ha agafat el Síndic de Greuges..., des del 2004 –comencem pel 2004–, on hi havien 5.000 actuacions –5.276–, fins ara, que hi ha, doncs, les 24.960, què veiem que ha passat? Que s'han multiplicat per dos les queixes, que s'han multiplicat per dos les actuacions d'ofici, i s'han multiplicat per nou les consultes.

La interpretació que nosaltres fem d'això és que hi ha una manca de coneixement dels drets. És a dir, l'Administració no fa una tasca que havia de fer –i després en parlarem–, que és donar a conèixer als ciutadans i a les ciutadanes quins són els seus drets, almenys en l'accés als serveis que hi ha a l'Administració, i, per tant, ha de fer la consulta prèvia al síndic. I, per tant, és important. I vostès han fet aquesta tasca d'informació als ciutadans –tasca que havia de fer l'Administració. I, a vegades, sí que veiem que, des d'aquest punt de vista, l'Administració té massa despesa en publicitat i poca informació, en el sentit d'informació de quins són els drets i els deures que hem de fer.

Fa poc, per exemple, vèiem una campanya de la Llei de dependència, que ha licitat fa poc el Departament d'Acció Social i Ciutadania, de 20.000 euros, per informar sobre què és la Llei de dependència, quan el que veiem precisament, senyor síndic, que el que manca és informació sobre els mecanismes i els drets que tenen els ciutadans sobre la tramitació que fan de la Llei de dependència. Coses tan bàsiques..., i ho veiem, i és una de les queixes que veiem en el seu informe, sobre els silencis administratius, quin és el sentit dels silencis administratius. Per cert, que a vegades és que la mateixa Administració no ho té clar, i veiem que hi ha hagut algunes..., s'han pronunciat els tribunals en aquest sentit.

Després de veure això, que hi ha hagut un augment important de les consultes, una dada que m'ha preocupat –no sé si aquest diputat l'ha sabut entendre bé–, que és, diguem-ne, els expedients que estan en tramitació. Hi ha hagut un moment molt important dels expedients que estan en tramitació, en comparació amb els expedients finalitzats, un 15,66 per cent. Si veiem com ha anat

evolució respecte al temps, veiem que hi ha hagut una evolució important, estem parlant d'un 1 per cent l'any 2004 i d'un 16 per cent l'any 2009.

Si veiem en quin es concentra –el que ha de fer aquest Parlament, que és el control als departaments de la Generalitat de Catalunya–, veiem que el 60 per cent, el gruix, està en els departaments més socials. És a dir, quan la Generalitat de Catalunya diu, en el seu pressupost «doncs, hem destinat el 50 per cent... un de cada dos euros el destinem a polítiques socials...», acció social, educació i salut. Amb la qual cosa, quina és la conclusió de tot plegat? La tasca que ha fet el Síndic de Greuges és bona, i la sindicatura de greuges és bona, la tasca que fa l'Administració és dolenta. Això no ho diuen vostès, això és la interpretació que fa aquest diputat.

Però, miri, nosaltres ho podríem analitzar –i segurament seria molt interessant analitzar-ho i ho veiem en aquest informe– cas a cas, i veure, fins i tot, si cada cas te una resposta o no té una resposta. Però avui jo llegia, per allò que a un li agrada, el manifest que han presentat els laboristes –que avui l'han presentat. Doncs, en cinc vegades parlant de l'*accountability*, és a dir, l'Administració dóna comptes del que fa. A mi el que em fa la sensació, senyor síndic, és que cada any fem el mateix debat, amb casos diferents, amb exemples diferents, però cada vegada el mateix error. De què parlem? Doncs, d'un *déjà vu*: manca d'informació –aquesta informació que ha donat l'Administració, doncs, no es pot fer o no s'implementa per part de l'Administració, a vegades amb l'excusa de la protecció de dades–, el problema del seguiment dels procediments administratius, el problema de la responsabilitat patrimonial un altre cop. Abans de venir em llegia l'informe del 2006 i estàvem parlant absolutament del mateix: de la responsabilitat patrimonial amb els mateixos termes que vostè n'ha parlat avui, o, per exemple, l'ús i l'abús del silenci administratiu.

És a dir, i aquesta seria la pregunta, senyor síndic, vostè nota que hi ha canvis importants en l'Administració? Ja no li demano de cas a cas, li demano en el sentit que, tot allò que el gruix, no de crítiques, però el gruix d'observacions que veiem cada any, si veiem que té una solució. Podem posar, per exemple, el cas –i ja que hem de parlar de sanitat–, doncs, de les llistes d'espera en l'àmbit de la sanitat; llistes d'espera que no només hem de parlar de les llistes d'espera que ja estan..., que tenen una regulació, hi han altres intervencions quirúrgiques que no tenen una altra regulació. A les llistes d'espera no només hem de considerar, per exemple, la intervenció quirúrgica; hem de mirar, i és un dels problemes que tenim en la nostra Administració, tot el procediment que hi ha abans d'una intervenció quirúrgica: l'accés a l'especialista, les proves de diagnòstic... Per exemple, només posar el cas d'una cosa tan bàsica com les pròtesis de genoll, que abans de la pròtesi, doncs, han de passar molts d'ells per fisioterapeutes, per infiltracions, per artroscòpia, abans de fer-se la pròtesi. És a dir, estem parlant –i és la sensació que li fa a aquest diputat– en l'àmbit sanitari, però podríem parlar també en l'àmbit de l'Administració, que són els dos àmbits que parlem en aquest... –després ja parlarem d'altres àmbits–, que tenim aquest *déjà vu*. És a dir que sí, que

cada cop en parlem; podem parlar, doncs, de queixes que augmenten o queixes que disminueixen en àmbits determinats, però que al final, sempre, l'Administració s'encalla en el mateix.

Vostè ha fet referència a una cosa important, que és el dret a la informació, i com això ha de ser, en els propers anys, un tema important que ens hem de fixar i ens hem de posar, des del punt de vista de l'Administració i des del punt de vista del poder legislatiu. Però la reflexió seria aquesta, perquè llegint –i aquest diputat ha tingut responsabilitats en els altres informes també– l'informe del 2009, almenys en els temes que ens tocava, un tenia la sensació que repetíem els mateixos casos. Llavors, la pregunta és: de què serveix –i li ho dic en el bon sentit de la paraula– la figura del Síndic de Greuges, més enllà dels casos individuals, més enllà dels drets individuals d'una persona?, que bé perquè..., sigui perquè coneix el seu dret i vol que li esmenin, o bé perquè simplement..., doncs, la cançó de l'enfadós, no?, no sap que té el dret, però fa la consulta.

Més enllà d'això, doncs, fer una reflexió al voltant d'aquesta, com deia, *accountability*, que és necessària, i que cada cop més –els països anglosaxons sempre ens avancen en aquest sentit–, doncs, que hauríem de fer en els propers anys.

Gràcies, senyor síndic, senyora presidenta.

La presidenta

Gràcies, senyor diputat. Tot seguit té la paraula, pel Grup d'Iniciativa per Catalunya - Esquerra Unida i Alternativa, l'honorable senyor Salvador Milà. Quan vostè vulgui.

El Sr. Milà i Solsona

Senyora presidenta, aquest grup repartirà la intervenció, amb una intervenció posterior, si vostè ho permet, de la senyora Mercè Civit. Intentaré repartir el temps ben ajustadament. També, en nom del nostre grup donar-li la benvinguda i al seu nou equip. Dir, d'entrada, que els seus informes anuals, i en aquest cas el del 2009, jo crec que aporten realment un bagatge interessant, no només pel que ha estat l'*acquis* dels anys anteriors, sinó novetats importants i que són una bona radiografia de l'estat de l'Administració pública catalana i dels exercicis dels drets i deures ciutadans.

El diputat que m'ha precedit en l'ús de la paraula deia si les administracions en treuen conclusions i profit. Jo crec que en el seu informe es troba de tot, però bàsicament es troben importants modificacions en procediments, no només en el tema d'estimar puntualment una queixa, sinó a integrar millores en procediments i en tràmits i en el respecte als drets, malgrat que, evidentment, sempre hi han excepcions. Tant de bo també tots els partits polítics fessin cas de les seves recomanacions, i quan parla que l'empadronament i el tracte als immigrants no pot ser discriminatori, doncs, també ens ho apliquéssim tots en els nostres programes electorals i no continuéssim fent demagògies sobre el tema, quan es tracta, no de fer cas a l'informe del síndic, sinó de fer campanya electoral.

L'Administració n'ha d'aprendre, les forces polítiques també hauríem de ser conseqüents amb aquesta pedagogia, perquè almenys aquí no he sentit cap crítica respecte a les seves valoracions i consideracions respecte al tracte que han de rebre els immigrants i que moltes vegades no reben, de forma discriminatòria. Crec que això és un tema que després en podrem parlar.

Tres qüestions per plantejar-li molt breument. S'ha estabilitzat el nombre de queixes. La institució i les funcions del síndic, és que ja són suficientment conegudes pels ciutadans? Si veiem els quadres evolutius de l'accés al síndic, que ho havíem comentat en anys anteriors, doncs, vam veure un resultat espectacular de les campanyes d'informació, de difusió del paper i de les funcions del síndic. Llavors, és simplement si tenen constància que ja aquest coneixement sigui prou universal per conèixer la figura del síndic, o encara queden bosses de desconeixement respecte a això.

Respecte als temes d'Administració i de bona Administració, ens ha sorprès, malgrat que vostè hi dedica una bona part, que no hagi parlat en l'informe que ha fet, d'un tema tan essencial i tan recurrent –aquest sí, tan recurrent–, com és el de la participació dels electes en els afers públics, tant des del punt de vista dels òrgans formals de l'ajuntament –participació en els plens, possibilitat de presentació de mocions, resolucions, etcètera–, com en la participació amb els mitjans de comunicació local –accés als expedients, còpies dels expedients, possibilitat d'adreçar-se als ciutadans, etcètera.

Només per dir-li –aquest sí que seria un exemple d'aquests que pica bastant sobre ferro fred, encara que em sembla que sempre correspon a situacions puntuals en determinats ajuntaments– si no valdria la pena, deia, de suggerir-li –perquè ho he estat repassant; efectivament, no n'hi ha hagut cap– un cert informe sobre el paper dels electes locals i del dret a la participació dels electes locals, dels accessos als mitjans de comunicació local, etcètera, una mica resumint el que ha estat –sí, és veritat– una tasca acumulativa de molts anys, que segurament ha donat molts fruits i s'ha traduït en moltes modificacions de reglaments orgànics municipals, etcètera, però que potser –és un atreviment que tenim– podria servir per fer un informe de tipus sectorial.

Una reflexió que voldria compartir, que vostè no hi ha fet referència, perquè surt més endavant en un cas concret, però preocupant. Què passa amb la relació entre cossos nacionals –el que abans en dèiem «cossos nacionals», ara en diríem el Cos d'Interventors i Secretaris– i els electes locals, especialment en petits i mitjans municipis, quan, en un cas concret que m'ha cridat molt l'atenció, es produeixen interpretacions absolutament, si em permet l'expressió, repatànies de determinats funcionaris, que fins i tot contra la voluntat de l'alcalde es neguen que l'alcalde pugui obrir-se a l'aplicació oberta i flexible –i en aquest cas jo crec que absolutament correcte– del suggeriment que li fa el síndic respecte a, si s'està parlant d'un conveni urbanístic, on se n'ha de parlar és en un ple i no agafar-se al subterfugi que estan parlant de l'execució d'una figura d'urbanisme. M'ha sorprès, no?, perquè, a més, vostè ho diu clarament en

l'informe, i arribem a la conclusió que el que s'hi nega rotundament és el secretari.

Bé. Aquest és un tema, segurament, que donaria per parlar-ne molt, perquè evidentment no està a les seves mans resoldre'l, però sí que és significatiu que en temes com aquest, de drets i llibertats, potser s'hauria de fer algun suggeriment en l'àmbit de la llei de governs locals, que ara es tramitarà en aquest Parlament, o almenys està previst que es presenti, respecte a les actuacions de les relacions entre electes i assessors, especialment quan són cossos nacionals d'aquestes característiques.

I respecte a la responsabilitat patrimonial... (*Veus de fons.*) Han passat cinc minuts? La senyora Mercè Civit em dona permís, amb el permís de l'Ismael Pitarch, perquè pugui acabar-ho... Gràcies, senyor lletrat. (*Veus de fons.*) Seguiré les seves indicacions tan bé com pugui... (*rialles*) amb el permís de la presidenta, és clar.

Bé. En el tema de la responsabilitat patrimonial, hem tingut ocasió –altres anys sí que ho ha desenvolupat més–, simplement, si alguna vegada també valdria la pena fer una valoració crítica –crítica, en el sentit més etimològic de la paraula «crítica», eh?– respecte a la vis expansiva de la responsabilitat patrimonial respecte a les administracions locals, no? És a dir, vostè assenyala la constant dificultat sobre el tema, el fet que no s'obren actuacions d'ofici, però si, d'alguna manera, algun dia, podria fer-nos una anàlisi de, també, per al que li arriba a vostè, si realment, tant analitzant les iniciatives dels ciutadans respecte a presentar reclamacions com la mateixa jurisprudència, estem assistint, diríem, a la importació del fenomen anglosaxó de la pell de plàtan: «Si has caigut, posa la pell de plàtan davant de la verduleria i així sempre podràs reclamar» –Billy Wilder, *En bandeja de plata*.

Gràcies, senyora presidenta. Cedeixo la paraula a la senyora Mercè Civit. (*Veus de fons.*) Perdó..., no la hi cedeixo jo; gràcies, senyor lletrat, una vegada més.

La presidenta

Gràcies, senyor Milà. Tot seguit, té la paraula la senyora Mercè Civit. Quan vostè vulgui, il·lustre diputada.

La Sra. Civit Illa

Gràcies, senyora presidenta. Bé. Jo m'adhereixo a les salutacions que ha fet el meu company, i, en tot cas, jo intervindria, en primer lloc, en l'àmbit de la immigració. Evidentment, gran quantitat de les queixes són de l'àmbit de l'Administració estatal, i, per tant, han d'anar al Defensor del Pueblo, però sí que recollim l'alerta que ens feia sobre el Reglament de la Subdelegació del Govern, que pot ser contradictori amb la llei d'estrangeria.

Així mateix, nosaltres felicitem el fet que ja, des de Catalunya, puguem fer els permisos de treball per a les persones immigrades, i és en aquest sentit que és un altre àmbit on el síndic haurà d'estar alerta per veure això com funciona. Nosaltres estem convençuts que sortirà bé, i també és molt més proper, etcètera, però que sí que és un altre àmbit que vostès tenen d'actuació.

I també lligant-ho amb àmbits d'actuació, a veure, nosaltres..., vostè feia referència –i n'ha fet abans el meu company del grup parlamentari– sobre el tema dels empadronaments. A nosaltres sí que realment ens preocupa que pugui haver-hi un ajuntament que es negui a empadronar les persones que no tenen papers, per dir-ho d'alguna forma, o que no estan de forma reglamentària, en tant que això vulnera els seus drets de poder tenir assistència mèdica, de poder anar les criatures a l'escola, etcètera, i que són persones que viuen a Catalunya. I és una miqueta, en aquest sentit..., no sé si han rebut algunes queixes, alguna actuació d'ofici. Nosaltres estem preocupats en aquest sentit i és una preocupació que li volem traslladar.

També vostè feia esment ara a un altre tema, que era sobre algunes queixes de dones embarassades que havien tingut dificultats per accedir a l'Administració pública. Desgraciadament, en l'àmbit privat, doncs, ha passat moltes vegades, i no volem que passi en l'àmbit de l'Administració pública. I és en aquest sentit que nosaltres ara, en el Parlament, estem treballant la Llei de l'ocupació pública a Catalunya, on ens comprometem –i, a més, no és que ens comprometem, sinó que també és política del nostre grup parlamentari– que no hi hagi cap tipus de discriminació, i sobretot en la qüestió de gènere o pel fet d'haver estat embarassada. Per tant, ho tindrem en compte, ara que estem tramitant aquesta llei, amb les esmenes oportunes que siguin necessàries.

Finalment... –no sé quant temps em queda–, en el tema de salut. En el tema de salut, un parell de cosetes. Les llistes d'espera. A veure, és el de cada any, evidentment. Jo crec que l'important és veure si es van..., a veure, nosaltres constatem que les llistes d'espera, sobretot en el que són les intervencions quirúrgiques, han anat disminuint. L'any que ve ho tornarem a tenir, perquè encara hi ha molta llista d'espera. I l'altre, possiblement també. L'important és veure si cada any el Govern està fent els esforços –que nosaltres creiem que els fem, però, si no, vostès ja ens alertaran d'això– d'anar-les reduint, tant en el que són les operacions quirúrgiques com amb les proves diagnòstiques, etcètera. I, en tot cas, sí que..., destacar, doncs, les que tenen un termini..., vull dir, que s'han de complir dintre d'un termini. Esperem que el nou procés de monitorització que ara ha posat en marxa el Govern sigui un instrument perquè això es pugui complir i, de totes formes, segur que vostès el proper any ens ho diran.

I una altra cosa més, en el tema de les noves malalties, la síndrome de sensibilitat química múltiple, o si tenen alguns aspectes lligats en el tema de la fibromiàlgia, que vostès també hi feien referència. Doncs, jo crec que tot això són nous reptes que hi han, són noves malalties, que el Govern hi està fent, però que possiblement encara caldria més especialització.

I sí que, en aquest sentit, voldríem felicitar-los per la visita que van fer a l'ICAM, que era un aspecte molt controvertit, no?, entre si diagnosticaven bé o no les malalties, si es donava base que allò podria ser malaltia, per tindre una baixa, és a dir, per quedar incapacitat o no, poder treballar o no, etcètera. Sé que hi ha molta controvèrsia en aquest sentit i és per això que celebrem

que hagin pogut fer la visita i ho hagin pogut veure directament.

Moltes gràcies.

La presidenta

Gràcies, senyora diputada.

Suspenem la sessió per deu minuts, per tal que el síndic de greuges prepari les seves respostes. Ens trobarem a les 17.30.

Gràcies.

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

La presidenta

Reprenem la sessió.

Gràcies, senyores i senyors diputats. Senyor Ribó, té la paraula, per un temps màxim de quinze minuts, per contestar als grups parlamentaris. Quan vostè vulgui.

El síndic de greuges

Gràcies. I voldria començar subratllant, com un exercici no pas formal, sinó real, que el que els portem en aquesta institució, al Parlament de Catalunya, a la qual ens devem, és fruit d'un treball col·lectiu institucional. L'informe que avui comencem a discutir en comissió també és atribuïble a tots i a totes les persones que treballaven en el síndic en el mandat anterior, des dels adjunts fins a qualsevol membre del síndic, i molt en concret, avui, vull citar la Mar Aldeano, l'Eugeni Castelló, l'Elisenda Padrós, la Dolors Rovira, el Dani Ruiz, el Manel Sanz, la Maria Josep Juan Torres, l'Alexandra Solà, el Joaquim Soler, la Maria Pilar Prims, l'Àngels Gayoso, persones amb les quals jo estic molt orgullós de comptar en el meu entorn per poder realitzar aquesta tasca institucionalment i elementalment col·lectiva.

No sé quan sortirà la sentència del Tribunal Constitucional, ni m'agradaria entrar en cap mena d'especulació, ni creguin que em deixi barba perquè l'espero, és quelcom inspirat al llarg de les meves vacances, però res més que la font d'inspiració pot ser d'altra mena, que no té res a veure amb el Tribunal Constitucional, malgrat que en temes personals li pugui donar molt d'«apreci».

Les xifres i les consideracions que han fet vostès, tinguin en compte que, pel que fa a les consultes, fins a la llei darrera que han elaborat vostès, era una activitat voluntària per part del síndic, evacuar consultes; no estàvem ni regulats, ni normats, ni obligats, i fins i tot els havia dit algunes vegades, i ho vull recordar «carinyosament», que hi havien telèfons de la Generalitat que deien: «Truqui al síndic». Nosaltres ara sí que, amb la nova llei, ho tindrem regulat; però, és clar, els en parlarem l'any vinent, quan presentem l'informe del 2010.

Si hi ha un índex de desconeixement dels drets per part de la gent? Jo crec que hi ha un índex de desconeixement dels drets, i més d'un llarg títol de drets que hi ha en el nou Estatut –de moment hi és i espero que continuï

sent-hi-, i també un desconeixement de la mateixa institució. Continua sent un problema que ens afecta i del qual jo assumeixo ja directament tota la responsabilitat, potser no ho he sabut fer prou bé, de fer conèixer més aquesta institució. Els he de dir que, per exemple, jo, l'any passat, a partir del juliol, saben perfectament que vaig entrar en funcions, i vaig ordenar la congelació absoluta de totes les partides de publicitat de la institució, per raons òbvies, en l'espera que el Parlament decidís sobre la institució. Si això tindrà una redundància en un major desconeixement o en una certa passivitat, doncs, ja els ho explicarem en l'informe de l'any vinent.

Nosaltres, quant a les actuacions d'ofici, creiem que estem pel camí d'anar fent allò que ens pertoca com a institució; les tenen desglossades a l'informe. Si tenen en compte totes les actuacions, queixes i actuacions d'ofici, estem parlant d'un 2 per cent de la xifra global, és força proactivitat. I no em convidin, com els deia als meus col·laboradors i col·laboradores, a ser més proactiu, que al final em diran que tinc un TDAH. Sí que els admeto tota mena de suggeriments sobre el que es pot fer. I ja els ho vaig dir l'any passat, i ho torno a dir, i no ho dic com a cap provocació..., o sí, com una provocació intel·lectual democràtica: si us plau, parlamentàries i parlamentaris, facin saber totes aquelles matèries que serien necessàries..., sobre les quals cal iniciar actuacions d'ofici. Ho hem fet amb gent de trinxera, del Consell Social, amb més motiu encara ho he de demanar a aquesta institució, que, per excel·lència, ha de representar tota la població. I és voluntat del síndic que parla avançar tant com sigui necessari en aquelles matèries que no hagin estat objecte de queixes i que, en canvi, es puguin demostrar que hi ha una necessitat d'una actuació del síndic.

Sobre el resultat de les queixes admeses i de com s'han treballat, voldria fer un matís perquè es tingués en compte en aquest legítim debat que hi ha entre grups de la majoria i grups de l'oposició. Hi ha un 24 per cent de queixes que expressen vulneració de drets, de forma clara, per part de la nostra institució. Hi ha un 60 per cent que hem dictaminat sense irregularitats; però, atenció, 49 per cent -d'aquest 100 per cent del 60- abans d'actuar el síndic, 51 per cent després d'actuar el síndic. I no em facin dir ara, d'aquest percentatge, quants implicaven no-vulneració de drets, però que també ho tinguin en compte això, no és de menysprear que hi ha hagut una rectificació en el decurs del procediment.

Sí que he de dir que anem trobant una col·laboració creixent; en alguns casos lenta, però creixent. Primer, jo he tingut sempre una resposta molt positiva per part d'aquesta institució, el Parlament de Catalunya, i diran ara «perquè governés amb administracions», perquè vostès en certa forma són la mare o el pare, diguin-ho com vulguin, del Síndic de Greuges. I he de dir que no hem tingut mai cap limitació per part d'aquest Parlament, ni en mitjans, ni fins i tot en l'edifici, encara que és el que va costar més, perquè costa molt trobar un edifici, adjudicar-lo, transferir-lo, etcètera. I que, per cert, en gaudim, i tothom pot veure-hi unes millores a partir d'aquest edifici.

Una col·laboració que va creixent entre les administracions i amb una actitud, crec, cada vegada més entesa del que significa allò que..., perdonin..., no està per empenyar; està per criticar, per investigar, per denunciar i per col·laborar. Els diré a vostès que jo he estat a Itàlia fa uns mesos, amb el president de la República, parlant d'una mesura dràstica que es planteja, que és suprimir els defensors, ja han començat pels defensors locals. Possiblement hi ha un debat de fins a quin grau poden haver-hi defensors locals, segons quina mesura de ciutats. Però en el que hem d'anar amb compte és a no confondre el control democràtic amb l'estalvi de diner públic i he de dir que aquí hi ha una comprensió sobre això.

Hem assenyalat, com cada any, els més no col·laboradors, i amb molta tristesa he de dir que, enguany -he de dir el nom, el tenen a l'informe-, l'Ajuntament de Reus ha aparegut com el més no col·laborador. Però he de dir amb orgull que, per primera vegada, l'alcalde de Reus -perquè hi ha un càrrec públic, en aquest cas el cap democràtic de la institució més no col·laboradora-, als quinze dies era al meu despatx amb un piló de documents i d'expedients per fer els deures. Vol dir que avancem, vol dir que hi ha una certa cultura que va avançant, de compliment amb el que pot plantejar el Síndic de Greuges. La nova llei que vostès han fet ens ha ordenat i ens ha sistematitzat molt millor els mecanismes per combatre aquests retards. Vostès ens han parlat de no-col·laboració, d'obstaculització i d'incompliment de resolucions, i no els càpiga el menor dubte que ho posarem en pràctica amb tota la radicalitat i flexibilitat que faci falta, i que això ho notaran en el proper informe.

Nosaltres podem dir que hi poden haver incompliments ens les no-acceptacions que siguin significatius? Alguns sí. A mi em dol molt, aquest any, l'any 2009, que la discriminació per raons de maternitat sigui noticable, em fa vergonya com a ciutadà de Catalunya; no només perquè ho digui l'Estatut, sinó perquè a mi em semblava un dret inalienable, i per això m'espanta -i ho he dit- que en vegi ja d'altres casos. O que encara sigui recurrent parlar de responsabilitat patrimonial; no que no n'hi hagi d'haver, n'hi haurà d'haver sempre, però que encara no es vegi una suficient proactivitat per part de les administracions, que estan obligades per llei, per intervenir sobre la responsabilitat patrimonial.

I se'm demana, per acabar aquest apartat global, què és el més important en temps de crisi. Què és el primer de la llista? Quina és la... Jo no sabia dir, en el camp de l'informe, què és el primer de la llista, però sí que els sabria dir, el que vam assenyalar en el mateix informe, que hi ha matèries, que no són les més voluminoses en nombre de queixes..., són les que apunten que, entrant en crisi, compte, atenció a disminuir partides públiques -i ja els en vam informar en el seu dia-, com poden ser algunes matèries a l'entorn de l'ensenyament, especialment les necessitats educatives especials, els temes de polítiques socials suprimides, els temes de manca d'inversió suficient en acolliment o els temes dels ajuts a lloguer. No tant al Departament de Treball...; primer, perquè els ERE és una matèria que, en principi, és entre parts privades. Si estan mal realitzats podrien anar al síndic, però han estat casos molt, molt puntuals.

O algunes coses que han afectat les dependències bressol, centres bressol en els mateixos centres de treball, no? Molt poc. Podríem parlar, també, de qüestions que afecten les llistes d'espera, que hem vist crisi en llistes d'espera; doncs, derivacions cap a..., gent que ha anat a la salut privada, i que això vol dir que hi ha més demanda de responsabilitat patrimonial i rescabament. Però el significatiu són aquelles quatre que posem, que ens fan uns tocs d'alerta sobre la necessitat de tenir una major sensibilitat a l'hora de prioritzar fons públics, sobre què significa combatre, a partir de la igualtat d'oportunitats, clar que sí, els efectes de la crisi.

L'Administració en si. Nosaltres ja els hem dit que ençetarem amb força, no només perquè en comencen a arribar les queixes, també perquè ho considero un dret molt important –i a més està avançant en les democràcies més madures amb les quals ens volem comparar i de les quals volem aprendre–, el dret a l'accés a la informació. Ja els anuncio que aviat els demanarem, tant a legisladors com a governants, que ens ajudin a concretar el que vostès han posat en la llei: «Que el síndic podrà accedir via telemàtica a les informacions de les administracions.» És un gran pas endavant, però una llei que no es quedés en la lletra i que fos una realitat, que ens estalviarà molt de temps a tots nosaltres –a tots nosaltres–, cosa que voldrà dir que haurem millorat molt els drets de la gent.

Que, en general, hi ha d'haver una normalització d'aquest dret a l'accés a la informació; no podem veure a ningú com un personatge rar o crític o estrany perquè ens demani informació. Estem entrant plenament a l'època de la transparència, i la millor forma per combatre la mala administració, i fins i tot les temptacions de la corrupció, és l'accés clar a la informació, inequívoc, no només per part dels representants públics, en general per part de totes les persones. I no ho diu el Rafael Ribó, ho estan dient els tractats internacionals en els quals estem immersos l'Estat espanyol i Catalunya.

He dit abans que hauríem d'aconseguir que la responsabilitat patrimonial fos un tema recurrent, i nosaltres filtrem molt la responsabilitat patrimonial, estem alerta de la pell de plàtan, i estem alerta fins i tot de la gent que no sap que anar al síndic és gratuït, que no calen advocats ni cap altre..., i ho diu un advocat també, com a mínim un llicenciat en dret, però..., sinó que fa falta de forma molt directa aquest accés, però veiem encara massa desídia, massa peresa en algunes administracions a l'hora de tractar el tema de la responsabilitat patrimonial. Hem ensenyat un cas singular en la relació de cossos nacionals, un secretari municipal, amb càrrecs electes, que va creure que no hi havia legitimitat per part de les associacions de veïns per impugnar un tema urbanístic. Hem d'anar alerta, és un tema a estudiar, i crec que val la pena assenyalar-ho, tal com deia un diputat.

I nosaltres fa temps que dediquem espai, també, a la participació dels càrrecs electes. Crec que hem avançat, per exemple, en el reconeixement a l'accés de mitjans de comunicació, per orientacions i suggeriments del síndic. Ens queda encara terreny a anar no tant potser desenvolupant la normativa, que cada vegada és més clara,

com de major disponibilitat i acceptació per part dels càrrecs responsables a totes les institucions locals i per part del Govern. I, com dic, cada any –i ho torno a dir aquest any també–, això travessa tots els colors polítics; dissortadament, no és excepció de ningú, travessa tots els colors polítics. I més divertit encara és quan gira la truita i aleshores passa la inversa a la problemàtica sobre l'accés a la informació de moviments locals. I em sembla molt bon suggeriment que estudiem, des del síndic, un informe monogràfic sobre aquesta qüestió.

Nosaltres hem posat com a tercer objectiu, i estem discutint com a tercer objectiu de les línies gruixudes per a aquest mandat, la col·laboració amb les administracions. Per tant, primer, enfortir el síndic, crear la xarxa de drets –i dic «primer» no pas per ordre d'apellació, sinó tal com s'han exposat– i, tercer, la col·laboració amb les administracions, que és entrar de ple, com aquí s'ha dit, a l'*accountability*, aquest terme que, a poc a poc, l'anirem tots comprenent i l'anirem aplicant.

Continuo parlant, pel que fa a la immigració..., de la negativa que va emanar d'una circular de la Delegació del Govern a Catalunya. Ara hi ha una nova llei –l'han feta vostès–; d'aquí a poc em podran tornar a preguntar sobre quan es compleix ja el que diu el que vostès han legislat pel que fa a la informació, però és que la informació és bàsica. És bàsica, primer, per orientar. I ens ve gent que ens demana orientacions, malgrat que no en tinguem la competència. I l'orientació de proximitat ja resol moltes coses, fins i tot resol molts conflictes molt abans del poder judicial i molt abans del conflicte amb la mateixa Administració. Per tant, la informació és bàsica. La informació ens permet preparar a fons els temes, fins i tot quan els trametem al Defensor del Pueblo, que ja van amb la corresponent opinió per part de la nostra gent –i que en saben molt, la nostra gent, sobre aquesta temàtica–, i va al Defensor del Pueblo perquè sigui encara més ràpida la possible aplicació d'una solució que no hàgim pogut trobar a partir de la pura orientació inicial.

I en aquest apartat, sobre el padró, dir-los que nosaltres, l'any 2009, vam assenyalar aquells casos singulars; el més singular del 2009 el de Tortosa, i que encara estem en relació amb l'ajuntament per a la seva solució, per a la seva acceptació o no dels nostres suggeriments, i que possiblement valdria la pena que el Govern i el legislador tinguessin més en compte de contenir-ho a l'informe monogràfic del síndic sobre la disparitat de criteris, i llavors veurem fins a quin punt val la pena que encetem un treball de rèplica.

Potser m'he equivocat quan he parlat de salut i la crisi del sistema sanitari. Ho donava com un exemple d'allò que no pot parlar el síndic. O sigui, el nostre observatori, que és la institució que rep les queixes, no és qui ha de dir si s'inverteix molt o pocs diners en salut en general o si hi ha un defecte financer. Nosaltres podem dir que, proporcionalment –proporcionalment–, essent un servei universal –la targeta, ho hem dit moltes vegades, que reparteix Salut és el millor indicador per saber quants som a Catalunya–, té proporcionalment menys queixes, o sigui, és dels departaments que hi ha, en proporció, menys queixes. Les dificultats financeres

que puguin tenir, ho torno a dir, entren en els debats que vostès han de tenir. El que sí que, per part nostra, hem de dir que hi ha hagut sempre una col·laboració molt positiva en la resolució de tot allò que rebem com a queixes. Hi ha una queixa sobre el tema del PADES, de no-atenció en cap de setmana, que la mateixa persona que fa la queixa diu que en altres zones de l'Eixample, en aquest cas, s'atén en cap de setmana, la tinc en tramitació, i li podrem respondre el que respon l'Administració quan rebrem la resposta.

I sobre salut sexual i els joves, que sàpiguen que nosaltres hem constatat, a partir de les actuacions d'ofici, que hi han programes a tots els àmbits d'assistència primària, molt ben valorats si més no, per exemple, pel Consell de joves que té el síndic, en aquest sentit. I que quan vam fer l'actuació d'ofici per vetllar pels drets de les dones que volguessin fer petició de la píndola post-coital, vam poder comprovar que en el conveni amb el Col·legi de farmacèutics i en la seva aplicació s'estaven respectant els drets elementals.

Sobre la llista d'espera, no ho tinc desglossat com vostè ens demana, però els puc dir, per exemple, que n'hi ha 6 sobre intervencions garantides, 30 sobre no garantides.

I em demanen que vagi a publicitat quan em diuen «quina utilitat tenen vostès com a síndic». I no hi vull anar. Ho tenen cada any a l'informe. Primer, els centenars..., permetin-me que ho digui amb molta humilitat i mirant la gent que té més mèrit, que la tinc al davant meu, darrere dels bancs parlamentaris. Primer, els centenars i centenars de casos que es resolen. «Però són casos singulars.» Bé, però si celebrem un cas singular..., que potser queda a l'anonimat la persona que ha anat al darrere i ja s'ho ha trobat bastant resolt. Evidentment, podria citar casos gruixuts que hem resolt. Doncs, a mi em va fer molt d'orgull quan, diputats de tots els grups parlamentaris catalans a Madrid –de tots–, ens van reconèixer el mèrit de l'informe sobre autònoms quan es va fer la nova legislació sobre autònoms a les Corts Generals. Ara vaig a l'altre extrem. Però podria parlar de coses puntuals, que, ho torno a dir, semblaria la publicitat o que els convidés a veure l'exposició *Obrim portes als drets*, com, per exemple, ara que ens hi aproximem, que per a les places de colònies d'estiu de la Generalitat ja no es fa més allò, que el primer que arriba... Hi ha un sorteig, hi ha una major equitat, hi ha un major respecte als drets de tothom.

M'han parlat sobre dues qüestions que a mi m'agradaria reservar-les per quan toquin els apartats corresponents, sobre temes d'autonomia personal, tots els temes que es deriven, d'alguna manera, de l'autonomia personal, o sobre el tema de consum, que són mes aviat coses, un, de la segona sessió d'aquesta tarda, i l'altre, del proper dia.

Gràcies, presidenta.

La presidenta

Gràcies, senyor síndic. Tot seguit, si volen fer ús del segon torn per alguna qüestió o aclariment que hagi quedat sobre la taula... Doncs, el síndic em demanava fer un petit recés de cinc minuts i ens trobem...

El síndic de greuges

Però cinc..., de síndic, eh?

La presidenta

Cinc de veritat. (*La presidenta riu.*) Abans de les sis ens tornem a trobar aquí.

Gràcies.

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

La presidenta

Gràcies, senyores i senyors diputats, reprenem la sessió amb aquest segon bloc de l'Informe del Síndic de Greuges de l'any 2009, i té la paraula l'il·lustre senyor Ribó, per a un temps màxim de vint-i-cinc minuts. Quan vostè vulgui.

Gràcies.

El síndic de greuges

Gràcies, presidenta. Vull continuar amb la clarificació sobre tota la gent que, a més d'acompanyar-nos, té una tasca feta important en l'elaboració d'aquest informe i en la resposta que es dona des del Síndic de Greuges a tota l'atenció a les persones. Vull afegir, al noms anteriors, assessores com Manela Ávalos, Pilar Busquiel, Roser Solé, Núria Pernas i Núria Sala, junt amb els treballs en temes de premsa del Ton Clapés i de protocol i secretaria del síndic de la Gemma Sarret.

Els parlaré, com vostès saben pel que vam acordar, de medi ambient, d'urbanisme i habitatge, de tributs i de consum.

De medi ambient tenim 6 actuacions d'ofici, 455 queixes i 1.108 consultes. I, any rere any, són protagonistes la inactivitat municipal davant de la contaminació acústica o la descoordinació administrativa com a vulneradora de drets. Hi ha altres actuacions més innovadores que fan referència a la manca de prevenció en determinats aspectes que afecten sectors econòmics estratègics.

En matèria de sorolls, i ho vam destacar en l'informe extraordinari que els vam presentar el gener del 2007, constatem encara inactivitat d'administracions i/o manca de coordinació entre aquestes, fet que motiva un bon nombre de queixes. Hem recordat, com a síndic, al Departament de Medi Ambient, que la competència municipal en matèria acústica no suposa ni pot suposar excloure de ple la intervenció de l'Administració autonòmica en aquest àmbit.

La descoordinació en l'atorgament de llicències d'activitats s'amplifica en l'informe d'enguany amb sorolls que han estat causa en un nombre d'actes i instal·lacions al domini públic portuari al barri de la Barceloneta. I aquí entrem en una altra matèria, que és la de superposició i desconeixement de claredat competencial. Igual que ens hem trobat amb queixes que afecten aquest nou esport, és a dir *flysurf* o *kitesurf*, quant a la concurrència

competencial entre administracions en el cas de les platges de Sant Pere Pescador, i que ens ha dut a demanar una regulació d'aquesta activitat.

Sota l'epígraf d'impactes ambientals, l'informe del 2009 recull consideracions fetes respecte a la línia d'alta tensió entre Espanya i França. Sabem que és una competència estatal, i que fins i tot ha tingut dimensions europees, però el síndic va constatar que les administracions implicades no havien emprès iniciatives que servissin per recopilar la informació generada per l'Administració entorn de la futura línia, i per això es va proposar anar més enllà del compliment formal dels deures d'informació i de participació que assegurin els tràmits d'informació pública previstos en la normativa.

Hem intervingut a l'entorn de la fuga de partícules radioactives de la central nuclear d'Ascó. Vam fer una actuació d'ofici i vàrem creure, i ho continuem creient, que els gestors de la central podien haver vulnerat el dret de la seguretat de totes les persones i el de rebre una informació veraç per part del conjunt de la població. L'Administració pública catalana, coneixedora de les seves competències, creiem que cal que avenci en la promoció normativa de gestió en matèria de seguretat nuclear, en la millora de protocols i seguiment de la vigilància radiològica i en la millora de sistemes de recollida d'informació i el trasllat d'aquesta als ajuntaments més propers per a coneixement de la seva població.

Hem conegut també, sobre la fuga tòxica de la planta Ercros de Tarragona, on, a partir d'una actuació d'ofici del síndic, no vàrem detectar indicis d'una actuació irregular de l'Administració, l'activació del Plaseqcat va ser correcte, amb la mesura prevista per a aquests casos. Tot i això, vam recomanar que es fes una avaluació crítica i detinguda d'aquesta aplicació, especialment pel que fa a les relacions amb els ajuntaments, atès el temps que ha transcorregut per informar-los de l'emergència. També estem fent una actuació d'ofici sobre la retirada dels llots del riu Ebre a Flix.

I, finalment, en aquest apartat podria destacar el tema que afecta explotacions porcines, en la col·lisió dels drets dels animals i els drets d'activitat econòmica, pel que fa a una sèrie de requisits que es posen sobre les condicions de cria i que impliquen incrementar instal·lacions, i que sovint topen amb normatives urbanístiques. O el fet que assenyalem, que continuem una mica coixos pel tema de la gestió de les gosseres municipals i l'impacte que té la prestació d'aquest servei sobre les finances locals.

Com a conclusió en aquest apartat i amb la perspectiva que ofereix el dret a la bona Administració, l'informe del síndic pretén ajudar a la recerca de l'equilibri entre la qualitat de vida i la gènesi d'activitats econòmiques, o entre el dret al descans i el dret a l'oci i la necessitat d'una major coordinació entre les administracions públiques.

Pel que fa a urbanisme i habitatge, tenim 7 actuacions d'ofici, 1.068 queixes, 1.853 consultes. L'habitatge, saben vostès que pot ser un factor d'exclusió social, i ho pot ser més en època de crisi econòmica, que s'es-

tén aquest risc a majors capes de la població. Correspon a les administracions garantir l'accés a l'habitatge d'aquelles persones en situació econòmica precària o insuficient per accedir al mercat lliure. I sobre això tenim queixes, i entraré en temàtiques com la gestió de la renda bàsica d'emancipació dels joves, el retard en el lliurament de pisos de promoció pública que han estat adjudicats mitjançant sorteig, la insuficiència d'habitatges públics o la manca de concessió d'ajuts al pagament de rendes de lloguer per manca de pressupost.

La situació de crisi econòmica ha agreujat la insuficiència d'habitatges que ja posava de manifest en informes anteriors, per això hem de continuar insistint en la promoció d'habitatges de protecció oficial a Catalunya i l'Administració ha de comptar amb una borsa d'habitatges suficients; és més, la crisi ha fet que les partides pressupostàries destinades resultin insuficients. Cal fer un esforç per augmentar aquestes partides –torno al que els deia al principi– on hem de posar, segons el síndic, la major sensibilització per fer front a la igualtat d'oportunitats, quan, per exemple, constatem que un 30 per cent de les demandes d'ajudes de lloguer, que complien tots els seus requisits, van ser rebutjades per manca de partida pressupostària.

Les polítiques d'habitatge –i aquí hi ha persones amb molt d'interès en la matèria– han d'anar acompanyades d'una planificació tant a nivell econòmic com de processos de gestió, i de vegades detectem falles, com és en el cas de l'administració de la renda bàsica d'emancipació o el retard en el lliurament d'habitatges, que mostren que ha mancat aquesta planificació. I també, en aquest aspecte, subratllaríem la necessitat de millorar els canals de comunicació i d'informació de requisits de base de convocatòries, d'incidències en les sol·licituds, etcètera, per a tot l'univers de persones que pretenen accedir-hi.

Per últim, en aquest apartat vull assenyalar que, malgrat que la Generalitat ha fet passes molt decidides i clares per ajudar al finançament de l'habitatge, d'elecció d'habitatge, per part de les empreses financeres, ens trobem amb unes dificultats quan aquestes de vegades agafen criteris actuals de mercat lliure, en comptes de complir amb els requisits que la mateixa Administració ha creat, i voldríem trobar mecanismes més incisius i de major contundència per fer complir aquella normativa.

Encara en el món de l'habitatge, el síndic ha recomanat noves mesures sobre conservació, manteniment i rehabilitació. Els ajuntaments haurien de ser més actius a obligar en el compliment de la realitat urbanística i ordenar les obres necessàries per conservar els habitatges en condicions dignes, de vegades amb multes, però de vegades també amb execució subsidiària, i així també previndríem l'existència del tan anomenat «infrahabitatge».

En urbanisme, i molt ràpidament, assenyalem que els ajuntaments haurien de ser summament rigorosos en l'exigència de l'aplicació del planejament per part dels propietaris, però tampoc poden imposar-los més deures i més sacrificis que aquells que estan previstos en l'ordenament. Per exemple, ens referim als convenis

urbanístics, i demanem que l'acció pública recollida en l'urbanisme s'estengui també als convenis urbanístics en tant que el seu contingut impliqués un interès general. No es pot abandonar en mans de propietaris afectats l'execució d'un planejament i, per tant, ser part activa en les organitzacions irregulars que encara existeixen a Catalunya. I saludem les mesures legislatives que s'estan fent en aquesta direcció, com les que van començar amb la Llei de barris.

En el tema tributari, tenim 2 actuacions d'ofici, 267 queixes i 874 consultes. Hem parlat i hem treballat sobre temes tant de tributs locals com autonòmics, i en l'informe hem destacat dues qüestions de transcendència social, com són determinar la residència habitual, en cas de transmissors de grans dependents, i l'aplicació de l'impost de vehicles de tracció mecànica a les persones amb discapacitat. No pot ser que hàgim de continuar insistint en el fet que l'exempció sobre aquest impost de vehicles de tracció mecànica ha de tenir efectes des que es posa de manifest la discapacitat. O que fins i tot es puguin buscar altres documents acreditatius, com el reconeixement d'una pensió per incapacitat permanent, que hauria de ser suficient per a determinats beneficis fiscals com aquest. I ens continuen arribant queixes. I continuem anant en detriment de persones discapacitades, aquelles on més voldríem posar l'accent en la defensa dels seus drets.

I pel que fa al concepte de residència habitual, imaginin vostès aquella persona que, poc abans de morir, ha anat a viure amb la seva família, fora del seu domicili o en una residència, i després, quan es produeix el traspàs, no es reconeix als hereus allò que està previst quant a l'exempció, pel no fet físic de la presència en aquell domicili que pot ser objecte d'herència. S'ha avançat en la Llei 26/2009, de 23 de desembre, de mesures fiscals i financeres, que es fa ressò d'aquesta situació i avença en la línia de suggeriments del síndic –ho podia haver citat abans en aquell tall publicitari que he fet a demanda d'un diputat–, però sí que encara caldria avançar més en aquesta qüestió, perquè és una fallàcia, perquè a més és reconegut per altres mitjans de la mateixa Administració, quan és la restitució que ha d'anar a fer al seu domicili, en un altre lloc diferent del que segurament serà objecte d'herència.

Pel que fa als tributs locals, hem intervingut, per exemple, en copropietaris d'un immoble perquè tenien dret a la divisió de la quota de l'IBI, i totes les disparitats de normatives municipals. Continua sent recurrent la taxa de residus comercials, que no pot ser imposada, si no hi ha recepció efectiva al Govern de subjecte passiu. Hem plantejat que s'ha d'anar amb compte amb les queixes referents a la igualtat de tracte si hom és resident en un municipi o en un altre, de manera que els imports varien en funció de l'empadronament. Compte amb ordenances fiscals, locals, que entren en reserva de llei en matèria tributària i que són objecte de queixa que arriben al síndic, i, per descomptat, l'ordenança fiscal no pot condicionar l'aplicació d'un benefici fiscal a l'exigència d'uns requisits que la normativa sectorial no regula, ja que comporta una restricció injustificada del dret de gaudir-ne.

En l'àmbit de tributs autonòmics, encara considerem que l'Administració té sovint una posició massa formalista, especialment en temes de transmissions patrimonials, on es discuteix sobre l'aplicació en el tipus reduït del 5 per cent. I pel que fa, en general, a l'impost de successions, l'Administració no es pot negar a revocar la liquidació practicada per un contribuent quan aquest l'havia fet sense conèixer el seu dret a l'exempció fiscal. Connecta, en part, amb el que se'm demanava abans sobre el grau de coneixement de la gent sobre els seus drets.

Pel que fa al consum: 10 actuacions d'ofici, 341 queixes, 3.950 consultes. Saben vostès –perquè en varen ser redactors– que l'Estatut l'autonomia de Catalunya ens ha donat la facultat de supervisar empreses privades que presten serveis d'interès essencials. I els he de dir, amb orgull també, que va ser objecte d'una demanda al Congrés mundial dels *ombudsmen*, perquè des del Síndic de Greuges de Catalunya es fes una ponència respecte a això, i els anuncio que podria ser objecte també d'un seminari internacional l'any 2011, a Barcelona, a partir d'aquesta experiència. He de dir que els convenis estan funcionant de manera àgil i fluïda, i he dit, a vegades, que amb major fluïdesa que, de vegades, en algunes administracions.

Hem intervingut, enguany, sobre la tarifació social elèctrica, quan no es tenia en compte la situació socioeconòmica d'abonats que només se'ls referia la potència contractada. Vam fer una actuació d'ofici, en el marc de la qual he pogut constatar que, amb l'aprovació de la denominada tarifa d'últim recurs, s'ha creat un nou abonament social que substitueix la tarifa social i que ara sí que té en compte les circumstàncies i situacions econòmiques de l'usuari o la seva família.

Hem hagut d'actuar en zones on Fecsa-Endesa –i no em refereixo a les nevades, estem a l'any 2009– no ha garantit prou la qualitat o la continuïtat del servei, o on hi ha hagut disparitats en l'aplicació de la modificació del sistema de facturació, quan ha passat a ser mensual i quan s'ha entrat en lectures estimades més que reals. I aquest context ens ha permès constatar que l'absència de paràmetres per fer lectura estimada va ser la causa principal d'aquella situació, i d'aquí la creació de la tarifa d'últim recurs.

He recordat abans –i ho recordo ara perquè està en l'apartat de consum–, el que pensem tots els defensors de l'Estat espanyol a partir de *las jornadas* que vàrem celebrar sobre les tecnologies de la informació i comunicació i la necessitat de regular-les amb major força per part de les comunitats autònomes. Molt en concret em referiria –i ho coneixen vostès– que continuem arrossegant el problema de la banda ampla, i que sembla que –en unes jornades també que fèiem, aquestes que m'he referit abans a Sevilla– se'ns deia des d'un participant del Govern espanyol, que ens juguéssim el que volguéssim que el 2010 hi hauria el reconeixement ple. Tant de bo fos així, com un dret. I tant de bo ho fos, evidentment, amb una facilitat tècnica, amb rapidesa i –el síndic ho recomanaria– amb un preu inferior al que avui ens trobem en el mercat per a aquest accés. Hem treballat amb Telefónica, sobre tot el que significa..., sobre això, que no li és obligació encara, perquè no està

normat així, o sobre, en general, l'accés al servei telefònic. Val a dir que amb Telefónica tenim un conveni des de l'any 2007, i hem treballat quasi de forma pionera en aquesta relació amb empreses privades, i estem demanant major atenció a la demanda de ciutadans quan es requereix unes inversions d'infraestructures sense les quals és impossible arribar a determinats nivells de qualitat.

És de plena actualitat, però ho vam encetar el 2009, tot l'apartat sobre la transició a la televisió digital terrestre. Hem obert una actuació d'ofici sobre aquest tema i hi estem en plena tramitació. La gent potser no sap que una cosa és l'arribada del senyal i l'altra, l'arribada del contingut, i que una cosa és com estaven acostumats, amb repetidors, o quan s'haurà d'anar via satèl·lit. Hi ha informació als web corresponents de les administracions. Potser no hi ha prou informació, si més no per les queixes que detectem i per les que detectem d'alguns ajuntaments, d'aquestes variables, que són tecnològiques, necessàries, indiscutibles, que podran anar sent salvades a poc a poc, però que haurien d'estar més a l'abast de tota la població.

Hem treballat sobre el problema de l'aigua, especialment en el tema de les fuites fortuïtes, la necessitat d'establir mecanismes d'alerta, sobre el fet que el consum domèstic tingui el mateix preu que el consum d'habitatges o fins i tot inferior, i també en la necessitat de substituir el consum mínim per una quota fixa. Hem treballat en el tema del gas, especialment sobre el contingut de les inspeccions periòdiques i obligatòries d'instal·lacions domèstiques.

I per últim, en aquesta apartat, voldria assenyalar-los tot el que hem treballat sobre el dret a la mobilitat. Hem fet una actuació d'ofici, de la qual hem conegut fa molt pot els seus resultats, sobre l'anomenada T-12, on considerem que hauria de ser superada l'exigència del document nacional d'identitat i no entenem el que se'ns diu que són «costos de gestió i d'admissió» d'un títol que s'anuncia gratuït i que té un cost no pas petit per a les famílies que n'han de fer ús.

I, per últim, hem treballat sobre els usuaris del Bicing a la ciutat de Barcelona, pel que fa als fals recàrrecs, per les penalitzacions en no tornar la bicicleta o excedir-se del temps. Vam aconseguir –torno als temes d'èxits– que es pugui exposar, en juntes arbitrals i amb solucions molt més mesurables en el marc de l'Administració, els possibles conflictes.

I, senyora presidenta, de nou, sense haver esgotat el temps que m'ha donat, deixaria aquí la meua intervenció.

La presidenta

Gràcies, senyor Ribó. Tot seguit tenen la paraula els grups parlamentaris. En primer lloc, pel Grup Parlamentari de Convergència i Unió, té la paraula la senyora Pifarré. Quan vostè vulgui.

La Sra. Pifarré i Matas

Gràcies, presidenta. Gràcies, senyor síndic, per la informació, novament, que ens aporta. Passem ràpidament als àmbits que ha tractat ara, en aquest segon bloc, com

és el cas de medi ambient, en primer lloc, i en el qual, un any més, com deia també vostè, fem referència als problemes de l'entorn sense sorolls o la contaminació acústica i a la descoordinació entre les administracions quan tractem temes d'autorització i de control d'activitats.

En aquest darrer cas, doncs, bé, nosaltres ens preguntem com és possible que no hi puguem trobar solució, que no hi puguem posar solució ara que legislem, o així almenys, hi torno a insistir, en l'avantprojecte..., en el Projecte de llei de procediment i règim de les administracions, hi ha un títol important sobre la col·laboració i la cooperació entre les administracions, se'n parla a bastament. Doncs, bé, com deïem abans, allà es reflexionen o es recullen molts drets. Ho veurem; segurament, l'any que ve en podrem tornar a parlar, del fet, diguem-ne, del que ha pogut resoldre la llei.

Per altra banda, una altra qüestió a què feia referència i que lliga també amb el que havia dit abans, és el tema, que ens ha cridat l'atenció, evidentment, del cas de les fuites de les partícules radioactives a la nuclear d'Ascó. I vostè fa referència a l'exigència i a la necessitat de molta més transparència i més rapidesa en la comunicació als ajuntaments de qualsevol tipus d'incident, sense obviar que calen millorar, efectivament, també els protocols d'actuació. Com diem, al final es repeteixen els problemes i també es repeteix aquell element de col·laboració i coordinació entre administracions i actuació transparent

El segon àmbit a què feia referència, l'urbanisme i habitatge; sobretot parlem de l'habitatge. A nosaltres ens preocupa molt, i vostè ho deia, senyor síndic, pot ser un factor d'exclusió social. I si atorguem drets... Com abans es deia que podíem estar satisfets perquè atorgàvem drets, aquest drets entenem que han de ser creïbles. I si atorguem drets, aquest drets han de poder-se fer efectius, perquè, si no, finalment ens trobem que és pitjor el remei que la malaltia: generem moltes expectatives, frustrem els ciutadans i, al final, els polítics crec que hauríem de començar a posar-hi remei si no volem perdre la poca credibilitat que ens queda.

En aquest sentit, parlem justament de la renda bàsica i ajudes al lloguer. Ineficàcia de l'Administració catalana a l'hora de resoldre l'ajut conegut com a renda bàsica d'emancipació. I parlem de lentituds. I parla vostè de lentituds en el seu informe: de retards i errors d'Adigsa a l'hora de resoldre la sol·licitud i els recursos; inexplicables interrupcions en el pagament de l'ajut; falta d'informació suficient i de resposta a les queixes presentades. A veure, nosaltres entenem que això és un fracàs; això és un fracàs en la gestió, i és un fracàs molt important, perquè justament d'aquests drets l'Administració se'n fa molt ressò i en fa molta propaganda.

L'explicació del sistema del pagament de les rendes de lloguers no justifiquen, ni molt menys, totes aquestes queixes i les problemàtiques que planteja la gent jove, la qual cosa –cito textualment i literalment– «fa pensar que també hi ha altres factors que han contribuït a generar el desgavell constatat en la gestió i pagament de la renda bàsica d'emancipació.» Com també ho és –literalment cito el síndic– «que el síndic considera

inacceptable que les administracions no ofereixin informació suficient i entenedora.» Avui, que estem en l'època, en el segle de la informació i per totes bandes, entenem que mal servei fem si generem informació que no és suficient entenedora i encara porta a la confusió.

El síndic suspèn, al nostre parer, el Govern en les següents actuacions: retard en el lliurament dels habitatges de protecció oficial, un cop efectuat el sorteig; insuficiència de les borses d'habitatges públics; ineficàcia dels convenis subscrits entre l'Administració i les entitats financeres; falta de pressupost per atendre les demandes d'ajut per al pagament per al lloguer i les bestretes de rehabilitació, que no han evitat les queixes en l'agilitat necessària en la tramitació als ajuts de rehabilitació.

En definitiva, les queixes rebudes, en especial pel que fa a la renda d'emancipació, i les denúncies plantejades pel ciutadà, certifiquen i ens serveixen d'acreditació sobre tot allò que en les diferents interpellacions en matèries d'habitatge nosaltres ja estem fent. Desautoritzen allò que deia jo abans, les notes de premsa, en certa forma triomfals, que fa el Govern cada cop que parla del seguiment i l'alt percentatge d'aplicació del Pacte nacional per a l'habitatge. I, mirin, l'informe del síndic i el coneixement que nosaltres tenim d'aquesta gestió –de la gestió que s'està duent a terme en l'àmbit de l'habitatge per part del Govern–, des del nostre punt de vista és la constatació d'un gran fracàs del Govern tripartit en matèria d'habitatge. Mai s'havia fet tan malament aquesta gestió, ni mai hi havia hagut una opacitat tan gran. (*Remor de veus.*) Si us plau, em deixen continuar? (*Pausa.*)

Justament, la seva valoració, síndic, no ens cal perquè està clara, i des d'aquest punt de vista li preguntem: què proposa per millorar aquest desgavell? I, en tot cas, vostè abans ho ha dit i ho ha ofert, nosaltres, efectivament, li demanarem per escrit –i li ho demanem ara, també– una actuació d'ofici sobre tot el que està passant i com s'ha gestionat, com s'està gestionant tot el tema de l'habitatge.

Quant als tributs. Quant als tributs, doncs, malgrat l'existència de la nova Agència Tributària, veiem com en moltes actuacions hi ha mala gestió; hi han dèficits de gestió, sobretot en l'àmbit de les notificacions, qüestió que és bàsica en el dret tributari –abans també ho deia el síndic; observem –també ho deia el síndic– com el formalisme s'imposa, de vegades, a l'equitat i a la racionalitat, i això vol dir perpetuar situacions injustes. La nova Agència Tributària hauria d'haver suposat un canvi de mentalitat i una nova manera de fer, des del nostre punt de vista, i tot plegat hauria d'haver impulsat els canvis necessaris i el perfeccionament de la normativa per evitar injustícies, per millorar la gestió i per ser més eficient i convèncer els ciutadans dels beneficis de l'autogovern. Aquests aspectes també han sortit en els estudis d'informes i fiscalització de la Sindicatura de Comptes, per tant, es reiteren en aquest cas els dos síndics; també ha sortit en els informes de fiscalització de la Sindicatura de Comptes.

I ja ho ha dit vostè, no és de rebut que, malgrat que el ciutadà compleixi els requisits per a les bonificacions

o tipus reduïts en l'impost de transmissions, doncs, tot i que siguin extemporanis o s'acreditin fora de termini, resulti que no s'admetin, tenint en compte –tenint en compte– que no hi ha hagut una informació adequada i que això impedeixi la bonificació i la reducció; és una situació, doncs, en fi, inversemblant, no? I això és doblement preocupant si, a més, hi han problemes per part de l'Administració de fer efectives aquestes notificacions, com abans hem dit, reclamant documentació als domicilis correctes; això..., és que és necessari.

Bé. Quant al consum..., pel que fa al bloc de consum, doncs, la veritat és que ens preocupa que el Govern de la Generalitat sigui l'Administració que pitjor respon a les demandes del síndic. En els tres blocs d'atenció l'Agència Catalana de Consum, els ajuntaments per una banda, i els consells comarcals en segon lloc, i les empreses privades, doncs, l'informe del síndic cita literalment: «La necessitat de reiterar peticions per l'incompliment dels terminis de resposta se centra pràcticament en l'àmbit del Govern.» I també especifica, el síndic, literalment: «Que les respostes que reben de l'Agència Catalana del Consum a les peticions d'informe o suggeriments excedeixen amb escreix els terminis legalment establerts, la qual cosa caldrà millorar en el futur. Aquests retards, quan tenen a veure amb queixes derivades de la manca d'informació a les persones interessades per part d'aquests organismes, incrementen la sensació de desatenció i no ajuden a generar confiança en la cosa pública.»

Absolutament d'acord amb aquestes explicacions i, per tant, doncs, exposem aquí els nostres problemes, el que no ha agradat, el que creiem que no funciona bé, i sobretot, doncs, reiterem la nostra petició que fem al síndic de l'actuació d'ofici amb relació al tema de l'habitatge.

Gràcies, presidenta; gràcies, senyor síndic.

La presidenta

Gràcies, 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. Li demanaria poder compartir el temps amb la meua companya Núria Carreras, que assumiria el bloc de tributs i consultes.

La presidenta

Senyor diputat, vol que l'avisem als cinc minuts, aproximadament?

El Sr. Casajuana i Pladellorens

Li ho agrairé, moltes gràcies.

La presidenta

Gràcies.

El Sr. Casajuana i Pladellorens

Bé. Pel que fa referència a aquest segon bloc, crec que hi ha un tema, senyor Ribó, que coincidirem, que la reiterada presència en les seves raonades queixes és a causa d'un factor cultural. El nostre país és un país en què parlem molt alt; no només gesticulem, és que es crida molt, comparat amb els països europeus del nostre entorn –pot ser el caràcter llatí, poden ser altres elements genètics i culturals barrejats–, i això porta, segurament, que sigui, amb tota raó, un tema reiteratiu, com s'ha dit.

Hi ha un altre aspecte cultural, que també crec que està a la base d'una problemàtica que tots coincidim que no està ben resolta, la prova és quan, per part de les administracions públiques municipals, les altres, s'ha fet una política ambiciosa, innovadora, de promoció de l'habitatge públic, l'èmfasi encara l'hem posat massa en la venda d'habitatge públic, quan la major part dels països, diríem, de l'estat del benestar europeu, de la socialdemocràcia, des de fa seixanta, setanta anys, en els països que ens porten avantatge, hi ha hagut una política de promoció del lloguer. És a dir, tenir un estoc seriós, un parc públic, bàsicament municipal, d'habitatges destinats al lloguer, sobretot a les classes treballadores i, en concret, tenir aquesta bossa per a casos d'emergència, que vostè tan lúcidament n'alerta, no? Ara, això, senyora Pifarré, jo diria que no li podem acceptar que digui que mai s'havia fet tan malament una política de promoció del lloguer per als joves. És que mai s'havia fet; no tan malament, mai s'havia fet, o d'una forma..., amb un volum significatiu d'habitatge; tornant al tema de reconeixement de nous drets, que porta, lògicament, dificultats d'implantació, però que, políticament, les evidències no es poden negar.

Sobre el tema que vostè parlava, senyor Ribó, de les gosses municipals, crec que molt encertadament parla de la seva repercussió en les finances locals. És un tema no menor; no menor, perquè, lògicament, fruit d'una major sensibilitat cap al tema dels animals, hi ha una llei de protecció dels animals aprovada per aquest Parlament, i això té unes repercussions en institucions, diríem, de guàrdia, de cura d'aquests animals, i això té unes repercussions econòmiques per a alguns ajuntaments, que han fet el gest valent i exemplaritzant, que en aquests moments són, pràcticament, difícils de mantenir, aquestes instal·lacions.

Valorem també el que vostè fa com a alerta sobre els convenis urbanístics. Crec que elements de corrupció política, claríssimament, a finals de la segona meitat de l'any passat, estan en aquesta línia, de dir: «Compte, que aquí no tot s'hi val.» Hi han convenis urbanístics plenament legals, que no són especulació feta pels ajuntaments, sinó que el nostre sistema de finançament porta els ajuntaments a fer una política urbanística agosarada, però que, si es fa amb transparència i amb plena legalitat, és perfectament legítima. En canvi, hi han uns altres processos que no entren dins d'aquest camp, sinó que entren dins del camp de la corrupció política, i cal denunciar-los, tots els que estem a favor, diguem-ne, d'una vida democràtica plena i que volem que no derivi cap a una italianització de la política catalana.

Parla vostè d'un altre tema molt important, que l'hem viscut l'any 2009 d'una forma clara, ha sortit a molts mitjans. Habitatges de protecció oficial adjudicats que, al cap d'un cert temps, els beneficiaris han hagut de renunciar-hi perquè no trobaven entitats financeres que els fessin la confiança per poder fer front al pagament de les hipoteques consegüents. Bé, això, crec que coincidirem amb vostè, des d'una línia, en diríem, institucional, política en el meu cas, d'esquerres. Doncs, jo crec que caldrà una reforma del sistema financer, en què totes les entitats financeres que rebin ajuts dels poders públics per a la seva supervivència, per al seu sanejament, per a la seva viabilitat futura, hagin de complir unes regles del joc, la qual cosa vol dir que aquí hi ha un problema més de tipus ideològic, que és que la crisi no és únicament una crisi econòmica; és una crisi de valors, és una crisi moral. Per tant, des de la política, caldrà incidir per trobar una sortida, i no ens trobem amb aquestes contradiccions, que una política de protecció pública de l'habitatge es trobi en un cul de sac per la manca de col·laboració estratègica, de no entendre que en aquesta crisi tothom cal que hi posi l'espatlla, per part del sistema financer o de determinades entitats del sistema financer, eh? I ho deixo aquí, perquè, si no, no compliria el que li he demanat, senyora presidenta.

Moltes gràcies.

La presidenta

Gràcies, senyor Casajuana. Tot seguit, té la paraula la il·lustre diputada Núria Carreras. Quan vostè vulgui.

La Sra. Carreras i Jordi

Gràcies, senyora presidenta. Pel que fa a consum i tributs, que són els àmbits en què jo parlaré, hem de dir que, pel que fa a consum, la majoria d'actuacions iniciades durant el 2009 fan referència sovint a subministraments, especialment elèctrics. Són 244 actuacions sobre 351, i també són majoritàries les actuacions amb una sola administració afectada –329 sobre 381–, i afecten principalment l'Administració local i els terrenys d'interès general. En aquest cas, en aquest àmbit de consum, el grau d'acceptació de les resolucions del síndic és del 58,6 per cent, i d'acceptació parcial del 27,6.

Pel que fa a la queixa del síndic sobre el retard en la tramitació dels expedients de l'Àgència Catalana de Consum, i que també hi feia referència la senyora Pifarré en la seva intervenció, s'ha de dir que, tot i que aquesta demora correspon principalment al procediment que forçosament ha de seguir i respectar l'agència catalana, aquesta agència ha introduït enguany una sèrie de modificacions en els processos de resposta, i facilita la informació, si s'escau, abans de la resolució de l'expedient, per comunicar les gestions dutes a terme fins aquell moment. Com a resultat d'aquests canvis, doncs, ha començat a retallar el termini de resposta dels escrits al síndic.

I pel que fa a consum, jo crec que també s'ha de destacar el que ja ha dit el senyor Ribó, en el sentit que l'informe del síndic d'aquest any dona compte d'actuacions amb relació a empreses concretes: Fecca-Endesa, Telefónica, Gas Natural, Aigües de Barcelona, Ferrocarrils

de la Generalitat, amb els quals el síndic ha signat tot una sèrie de convenis perquè presten un servei universal o d'interès general en els àmbits respectius.

I pel que fa a tributs, també, doncs, fent una mica de resum del que diu l'informe del síndic, les actuacions..., predominen les actuacions referents a tributs locals, en aquest cas són 660 sobre 1.143, i en aquest cas només un 13 per cent afecten tributs autonòmics. El predomini també d'actuacions amb una sola administració afectada -257 sobre un total de 282. I, en aquest àmbit, el grau d'acceptació de les indicacions al síndic és del 60 per cent.

Un dels temes que ha sorgit i que el senyor Ribó, en la seva exposició, doncs, hi ha fet incidència..., un dels temes de debat del 2009 va ser el concepte de «residència habitual» en el cas de causants dependents i aplicació de la reducció per habitatge habitual en l'impost de successions i donacions. La llei, també, com s'ha parlat aquí, 26/2009 de 23 de desembre, que entra en vigor el dia 1 de gener del 2010, amplia el concepte d'habitatge habitual, que respon, d'una part, a una demanda social, i per l'altra banda, doncs, un dels èxits, com deia, del síndic, perquè també és una de les peticions del síndic.

I l'altre tema que també ha exposat el senyor Ribó, doncs, i en què caldrà continuar treballant, serà sobre una possible modificació legislativa que permeti unificar, en el sistema fiscal local, criteris d'equiparació i acreditació de la condició de discapacitat, per fer possible el gaudi de l'exempció de l'impost de vehicles de tracció mecànica. I això es podria fer mitjançant l'aportació de la pensió d'incapacitat reconeguda per l'ens.

I també caldrà continuar millorant la fluïdesa de les relacions entre el síndic i l'Agència Tributària, sobretot perquè hem vist en l'informe del síndic que ell fa esment que, a vegades, s'han fet modificacions legislatives que van en el sentit d'una petició del síndic i que el síndic en té coneixement quan es publica en el Diari Oficial de la Generalitat. Jo crec que això sí que s'ha de millorar i que, com a mínim, doncs, no?, tenir el detall de comentar al síndic que s'està treballant en aquest sentit, en el sentit que ell mateix havia demanat. Res més.

Gràcies, senyora presidenta.

La presidenta

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

El Sr. Aragonès i Garcia

Moltes gràcies, senyora presidenta. Agraïm al síndic l'explicació, evidentment, doncs, limitada en el temps, de l'informe de les activitats del 2009 amb relació a aquest bloc de diferents qüestions, no?

Nosaltres, en general, valorem -i creiem que l'informe del 2009 així ho ratifica-..., tenim, en general, uns bons serveis públics; que la qualitat dels nostres serveis públics és bona, que evidentment hi ha situacions

concretes que són injustes, hi ha situacions concretes que s'han de millorar, però que, en general, els serveis públics de Catalunya són els serveis públics d'una societat avançada, i estan a l'alçada. Evidentment, hi ha moltes coses a millorar, però entenem que, en termes generals, l'informe del síndic ratifica aquesta visió que tenim des del nostre partit.

Nosaltres no utilitzarem l'informe del síndic ni per desgastar altres forces polítiques ni per desgastar l'oposició, sinó que l'utilitzarem per millorar el nostre treball parlamentari. I, en aquest sentit, farem alguns comentaris sobre alguns aspectes que s'han posat avui sobre la taula en la seva compareixença, però que també estan en l'informe, no?

En primer lloc, tenim un conjunt de problemes derivats de la manca de cooperació entre administracions, tenim... Paradoxalment, estem en la societat de l'Administració, però les administracions accedeixen molt lentament als paràmetres d'aquesta societat de la informació. Per tant, la cooperació entre les administracions, el fet que puguin compartir bases de dades, és un deure fonamental, no només entre els diferents departaments de la Generalitat, sinó que aquesta col·laboració, pel que fa a les dades, pel que fa a la informació, sigui també interinstitucional. Per tant, aquí tenim un repte. Hi ha diferents normatives en marxa; hi ha un projecte de llei d'ús de mitjans electrònics en el sector públic de Catalunya, però que, evidentment, l'aprovació d'aquest projecte de llei, si, doncs, així es produeix, no n'hi haurà prou, sinó que hi ha d'haver un esforç constant de l'Administració per modernitzar-se també en aquest sentit. Com, per exemple, algunes queixes que veiem reiterades en aquest informe, i que a més s'havien produït ja en informes anteriors, sobre l'exigència per part de l'Administració d'una documentació que ja està en el seu poder, o que fins i tot..., d'acreditacions que fa la mateixa Administració. Per tant, això, demanar-ho al ciutadà, en molts casos és absurd, no? Per tant, en una societat cada vegada més complexa, amb uns serveis públics que òbviament han d'atendre moltes peticions, és important que es pugui integrar aquesta informació que tenen totes les potes de l'Administració i les diferents institucions.

Altres temes que s'han tractat i que ens agradaria fer-hi alguns apunts. Els problemes derivats d'adjudicació d'habitatges per sorteig -d'habitatges protegits per sorteig-, que hi ha un retard molt gran, que finalment no s'hi arriba a accedir. Aquí hi ha un problema, i realment aquí tenim un deure com a Parlament, que és limitar molt més la distància que hi ha entre que es fa el sorteig per aconseguir l'adjudicació de l'habitatge fins que es lliuren les claus. Moltes vegades, fins i tot, la pressa de les mateixes administracions per poder posar sobre la taula la feina ben feta que s'està fent, porta a fer els sortejos massa abans. També, moltes vegades, la impugnació dels mateixos processos per part d'eventuals beneficiaris que fins..., o finalment no hi han pogut accedir, fa que fins i tot es puguin retardar més, no? Però, en tot cas, hauríem d'intentar al màxim reduir el temps que hi ha entre el sorteig i el lliurament de les claus. I aquí hi ha diferents possibilitats. Es pot fer un tipus, doncs, de canvi legislatiu, però, evidentment, tenint en

compte també que no estem parlant de dos mesos, sinó que també es pot impugnar el procés; és a dir, això és una qüestió, doncs, que hauríem d'estudiar.

En segon lloc, la renda bàsica d'emancipació. Aquí hi ha un cert pecat original, que és que es va fer més com a mesura política per part del Govern de l'Estat que no pas com a servei públic, i aquesta pressa va generar alguns problemes, no? A Catalunya, on s'han centrat els problemes sobretot ha estat en la recepció d'aquesta prestació per part del demandants, que, és una qüestió molt tècnica, però que pagaven el lloguer via, doncs, la domiciliació de rebuts. Això complicava molt més l'acreditació, estàvem parlant que el Departament de Medi Ambient i Habitatge, quan aquesta tramitació, doncs, en aquesta part corresponia al Ministeri de Medi Ambient i Habitatge, va haver de destinar-hi personal per escanejar desenes i desenes de milers de documents que estaven en caixes dipositats al ministeri. Per tant, això és una qüestió que la Generalitat hi ha estat treballant i que ha anat resolent, no?

Sobre els ajuts que sí que controla la Generalitat, perquè els va concebre, els va impulsar ella –que fins i tot aquí tenim un diputat que va ser un dels principals impulsors quan estava en el poder executiu–, que els ha dissenyat ella, que se'n responsabilitza ella i que parteix de fons propis de la Generalitat, que són els ajuts del lloguer just, realment hi ha hagut..., evidentment, hi ha queixes, perquè moltes vegades la dotació pressupostària s'esgota abans de poder accedir a totes les demandes, però estem parlant que hi ha hagut un esforç notable del Govern de Catalunya per tal d'anar augmentant aquesta dotació pressupostària. Estàvem parlant de 3,2 milions d'euros l'any 2005 a 58,9 milions d'euros l'any 2009; això pel que fa als ajuts propis de la Generalitat, deixant a banda la renda bàsica d'emancipació. Un increment... Multiplicar per vint la dotació econòmica d'uns ajuts, amb les xifres que estem parlant, i que s'ha aconseguit mantenir aquest increment fins i tot en un moment de recessió econòmica, que també, doncs, baixen els ingressos propis de la Generalitat, creiem que és un element que cal destacar. I que, per tant, doncs, al costat de les lògiques queixes per manca de pressupost, s'hi ha de posar aquest augment constant de pressupost que hi ha hagut.

Pel que a fa a les qüestions de tributs, s'ha parlat de l'impost de successions i donacions. Tenim una oportunitat ara, en la tramitació del projecte de llei, per tal de resoldre el problema de l'habitatge habitual, en el cas també de les persones que estan traslladades en una residència.

Un altre aspecte que ens agradaria comentar és tot el que és relatiu a les empreses de subministrament de serveis bàsics. Aquí ens trobem amb una paradoxa, i és que cada vegada la ciutadania demana més serveis, perquè és lògic, perquè som una societat més avançada, i alguns d'aquests serveis són executats i portats a terme per empreses, en el marc d'un sector regulat per l'Administració, però que, evidentment, moltes vegades fallen aquests serveis bàsics, no? En els darrers dos anys, em sembla que el síndic ha signat convenis amb aquestes empreses, i ens agradaria que ens expliqués

com s'han anat desenvolupant, quins problemes hi han hagut, si hi ha previsió de signar-ne més.

Finalment, una reflexió general a mode de conclusió sobre els aspectes que s'han tractat en aquesta part de l'informe, no? Tornar a posar sobre la taula que, en la societat de la informació, l'Administració ha d'adaptar-se a la societat de la informació; per tant, aquí haurà d'haver un esforç important de l'Administració per compartir bases de dades, per eliminar, doncs, aquelles exigències de documentació que ja estan en mans de l'Administració, per compartir dades no només en els casos que tots tenim al cap, que és sollicitud de subvencions, d'ajuts, sinó també en la tramitació de llicències d'activitat, per exemple; estem parlant que hi ha problemes en algunes activitats i en algunes llicències perquè hi intervenen diferents administracions. Per tant, aquí, doncs, també s'hi haurà de treballar.

I, finalment, hi ha elements que van més enllà del que poden fer les administracions, que provoquen situacions en les quals els ciutadans acudeixen al síndic, doncs, per expressar les seves queixes. Estem parlant de les empreses de subministrament, però també estem parlant de problemes derivats del sector financer, de problemes derivats d'aquesta crisi econòmica del sector financer. Aquest diputat desconeix si el síndic té signat algun conveni amb entitats del sector financer, però entenem que presten serveis –no sé si és així, sé que és molt difícil–, però, en tot cas, presten serveis que, en alguns casos..., com a mínim han de tenir un compromís social, no? I hi ha un cas molt concret, que és el conveni que es va signar amb el Departament de Medi Ambient i Habitatge pel que fa als habitatges protegits, que la seva execució és molt lenta i, des del punt de vista del nostre grup, hi ha un clar incompliment per part del sector financer, però que no hi han els instruments coercitius per part del Govern de la Generalitat per poder fer efectiu aquest compliment. Per tant, aquí també hi ha problemes en això. Però entitats, com les entitats del sector financer, que evidentment el que presten no són serveis públics, però presten serveis d'una gran importància, creiem que seria un molt bon gest de bona voluntat per part seva que estiguessin disposats a signar un conveni amb el síndic perquè les seves actuacions, en casos d'accés a la informació, també d'alguns aspectes del compromís social que es deriva de la seva activitat, doncs, poguessin tenir un instrument més de control que des del nostre grup parlamentari entenem que ajudaria a la transparència d'aquest sector i augmentaria la seva valoració pel conjunt de la ciutadania.

Gràcies, senyora presidenta.

La presidenta

Gràcies, senyor diputat. Tot seguit té la paraula, pel Grup Parlamentari del Partit Popular de Catalunya, l'il·lustre diputat Rafael López. Quan vostè vulgui.

El Sr. López i Rueda

Gràcies, senyora presidenta. Senyor síndic, segon torn, que parlarem de medi ambient, consum, habitatge i tributs.

Jo abans li comentava, li feia la reflexió genèrica, per què servia el Síndic de Greuges a nivell de les polítiques públiques de la Generalitat, més enllà dels casos puntuals, i vostè m'ha respost molt clarament sobre temes concrets. Però, sap per què li feia aquesta pregunta? Perquè un té la sensació, quan llegeix l'informe del síndic –no, no fem una anàlisi crítica del mateix informe, sinó del que traspua l'informe–, que a aquesta Administració i a casa nostra ens falta molt el que és l'autoavaluació de les polítiques públiques que tenim. Tenim una mentalitat, a vegades, massa, com deia abans, publicista i molt poc d'informació. Una autoavaluació seriosa, rigorosa d'allò que falla, per què? Per anar corregint els problemes que sorgeixen a l'Administració, i que l'informe del síndic és un bon indicador. I per això jo li comentava: Serveix per fer aquesta autoavaluació que ha de fer la Generalitat de Catalunya en grans polítiques? Perquè ara parlarem de temes de medi ambient, parlarem d'habitatge, parlarem de tributs, parlarem de consum, que molts d'ells vénen ja de l'any passat, de l'any anterior, de l'informe del 2006. I per això feia aquesta reflexió –reflexió a nivell de conjunt.

Miri, seguim fent reflexions. Si mirem, per exemple, l'àmbit de tributs i mirem l'àmbit d'habitatge, veiem que són dos àmbits que es contraposen totalment. Què veiem en l'àmbit de tributs? En l'àmbit de tributs veiem, per exemple, quan parlàvem –i vostè ho comentava ara– de l'impost sobre vehicles de tracció mecànica, o altres tipus d'impostos, sobretot a nivell municipal, que quan el ciutadà tenia una errada, o perquè se li passava un dia a l'hora d'entregar un paper, doncs, l'Administració li negava un dret. En canvi, què veiem a l'habitatge? Que l'Administració es pot passar dies i mesos negant drets quan ha de complir, i no passa absolutament res. Jo crec que aquest és un punt de reflexió que ens hem de fer tots plegats, sigui poder executiu, o sigui poder legislatiu. És a dir, aquesta, diguem-ne, posició diferenciada entre el ciutadà i l'Administració i el ciutadà enfront de l'Administració.

I quan li preguntem a l'Administració, què ens respon? «És que és molt complicada la vida, escolti'm. És que miri, sap el que passa?, que si he de fer la transferència» –li poso el cas de la renda bàsica, no?, o, per exemple, de l'ajuda al lloguer–, «si he de fer la transferència» –imagini's, enmig de la societat de la informació– «si he de fer la transferència a un compte corrent ho he de fer a mà. I, clar, això és molt complicat, i vostè m'ha d'entendre que triguí mesos i mesos». O, per exemple, algunes respostes que sentim aquí, no?: «El que nosaltres gestionem directament..., la Generalitat funciona bé..., és un tema del ministeri.» Al ciutadà no li importa, si és del ministeri o de la Generalitat. Aquest és un tema que nosaltres jo crec que hem de treballar, en aquest sentit. Vull dir, no és... El ciutadà, els problemes interns que puguem tenir amb l'Administració de manca de comunicació, que poden venir des del punt de vista administratiu o polític..., si tant li fa, això al ciutadà no li ha d'importar. El que hem de garantir és que el dret es compleixi en els terminis previstos, per allò que comentàvem, perquè hi ha una desigualtat absoluta entre el ciutadà, que, quan passa un dia, ja no se

li concedeix el dret malgrat que el pugui tenir, i quan li passa a l'Administració, doncs, diguem-ne que no passa absolutament res, i a sobre t'ho justifiquen com dient: «Escolti, és que m'ha d'entendre.»

Retards d'habitatges, ajudes al lloguer. Només cal mirar les dades d'habitatge, com ha anat la partida. És cert, es va començar l'any 2003 parlant de quaranta mil habitatges en quatre anys, cosa que, escolta, no hem vist; és important. No iniciats, no, acabats, perquè al final la gent hi va a viure no sobre plànol, sinó que la gent hi va a viure quan ja pot tancar la porta de casa, a veure si ens entenem. És a dir, acabats els quaranta mil, i al final no ho hem tingut. És a dir, n'hi ha hagut una manca i s'ha alentit durant els darrers anys. I diu: «Escolti...» Algú diu: «No farem oposició amb l'informe del síndic.» Jo crec que sí. Per què no? És a dir, al que va és a una democràcia. Jo ara me'n recordava de Giovanni Sartori, que deia: «Escolti, el que..., en una democràcia, el que té..., la diferència amb altres sistemes de govern és que té oposició.» Escolti'm, és que, clar, és la base de la democràcia. I això ha de servir també per fer aquesta tasca de control del Govern, perquè l'oposició no ha de ser només una oposició política; també ha de ser una oposició d'efectivitat de la tasca que ha de fer el Govern.

Estem en una època de crisi? Sí, estem en una època de crisi, però això no vol dir que els drets no s'hagin de deixar de banda. Per cert, una època de crisi, i a mi m'agrada que el portaveu socialista parli que és una crisi ideològica, per cert, perquè tots sabem que les entitats financeres que van provocar la crisi es van posar en temps de Clinton. Si vol, qualsevol dia en parlem, de la base ideològica –de la base ideològica– o de qui va donar... Home, si vol, avui podem parlar de quina és la base. Les *subprimes* vénen de l'època de Clinton, i no crec que Clinton sigui un representant de la dreta a nivell mundial. Però, vull dir, tot en la certa mesura. Però malgrat que hi hagi crisi, que aquesta crisi va ser provocada per unes determinades persones, doncs, s'han de complir els drets, perquè la gent no en té culpa, precisament, i s'ha de complir.

Parlem de medi ambient. En tornem a parlar: contaminació acústica. És cert, i ho hem de mirar, i s'ha parlat des d'altres vessants, hem d'intentar combinar el dret que tenen les persones al descans, el dret que tenen les persones, doncs, a poder gaudir de la intimitat de casa, també amb les activitats necessàries econòmiques que s'han de fer. Però l'Administració..., fixi's que, quan parlem, per exemple, de les llicències d'activitats, veiem els errors més típics de l'Administració. Primer, descoordinació administrativa. És a dir, aquesta manca d'informació que abans parlàvem de l'habitatge. És a dir, qui té la competència? Doncs, entre l'un i l'altre, al final qui surt perjudicat és el ciutadà. Indefinició, no? Quan parlem, per exemple, del cas del vesc, o dels jubilats ocellaires, amb indefinicions que no permeten fer unes actuacions. Alegalitats, quan parlem dels locutors. I vostè ja ho ha dit: «És que s'ha de complir la normativa en tots els casos.» O, per exemple, simplement deixadesa, com és el cas de l'estat de la neteja de parcel·les desocupades.

Àmbit de consum. Jo, igual que vostè parlava de..., i fins i tot deia: «la informació al ciutadà és important»; la defensa del consumidor és fonamental en ple segle XXI. És un tema que jo crec que l'Administració l'ha de vetllar també; no només en la defensa del ciutadà com a usuari de serveis públics, sinó també com el consumidor enfront de les entitats subministradores. Vostè va signar, i ha signat, diversos convenis, i em sembla important. Sí que ens agradaria que ens fes esment de quina és la situació d'aquests convenis, quins fruits han donat aquests convenis, perquè em sembla important.

Perquè podem mirar –i en farem una altra vegada la llista– des del subministrament elèctric del nou sistema de tarifació per accedir a la tarifa social..., que, per cert, és cert que ha canviat amb el bon ús social, i ha canviat i ha millorat; però també és cert que veiem, per exemple, que no resol alguns problemes en l'àmbit de la potència màxima de 3 quilowatts, que, al final, la potència màxima contractada per sota dels 3 quilowatts, que són 2,3 quilowatts, per a determinades persones amb determinades malalties, amb aparells elèctrics que superen aquesta màxima potència social, doncs, no són suficients. O, per exemple, el canvi de tarifes, no?, que hem pogut veure, i les lectures estimades en el canvi entre el 2008 i 2009, que al fer-ho de forma..., estimacions al futur, es desplaçava el pagament, quan aquest pagament prèviament s'havia apujat, no? O, per exemple, les telecomunicacions, fonamentals. Fa poc veïem que la Unió Europea deia precisament que Espanya tenia un desavantatge en l'àmbit..., i posava el cas de la banda ampla, és a dir, en l'àmbit de penetració de la banda ampla, no només des del punt de vista empresarial, que també és important per al desenvolupament, sinó també en el preu d'aquesta banda ampla. O, per exemple, de l'aigua, del gas o del transport públic, amb aquesta T12 que tant hem lluitat alguns des d'aquest Parlament i que al final veiem que té tots aquests problemes.

Amb la qual cosa, jo torno a fer la reflexió, senyor síndic, que li feia en un principi. És a dir, jo crec que, a banda de resoldre les situacions particulars i de fer una ferma defensa dels drets individuals, que és una de les tasques fonamentals que té la figura del Síndic de Greuges, hem de ser capaços –i això és una cosa que ja transmeto fins i tot a l'àmbit legislatiu– que això serveixi, precisament, per fer una autoavaluació de les polítiques públiques que es porten a terme a la Generalitat, i que l'any que ve com a mínim, aquells que hi siguem o aquells que hi siguin, doncs, puguem –vostè segur que hi serà– fer la... (*Veus de fons.*) Segur, segur, i li queda, encara –li queda–, esperem; tots ho esperem, resarem perquè hi sigui. Doncs, que, com a mínim, puguem canviar el focus on enfoquem els problemes dels ciutadans i les ciutadanes de Catalunya.

Gràcies, senyora presidenta, senyor síndic.

La presidenta

Gràcies, senyor diputat. En darrer terme té la paraula, pel Grup Parlamentari d'Iniciativa per Catalunya Verds - Esquerra Unida i Alternativa, l'honorable senyor Salvador Milà. Quan vostè vulgui.

El Sr. Milà i Solsona

Gràcies, senyora presidenta. Aquest àmbit realment ocupa temes del màxim interès per al nostre grup, i que voldria centrar-me, primer, en el tema del soroll, perquè vostè ha referit la importància que any rere any aquest tema es vagi concretant. Voldria dir que ha servit, la seva recomanació, en el sentit que el coneixement que cada cop tenen els ajuntaments de l'existència dels serveis del Departament de Medi Ambient ha comportat que, en el darrer any, s'hagi prestat assistència a setanta-dos ajuntaments en les tasques de control, inspecció i avaluació de la contaminació acústica. Cinquanta ajuntaments han rebut ajudes per adequar i actualitzar els seus mapes de capacitat acústica. I setanta-tres ajuntaments i cinc consells comarcals han estat subvencionats per adquirir aparells de mesurament de soroll i sonòmetres, a part d'haver-se establert un sistema d'assessorament i d'informació constant al respecte.

Quant a l'alarma social pel cas de les fuites a la central d'Ascó, nosaltres també compartim la seva preocupació, i estem d'acord a assumir la conveniència que, ja que per fi s'ha signat un protocol de col·laboració entre el Departament d'Interior i Relacions Institucionals i el Consell de Seguretat Nuclear amb relació als incidents en instal·lacions i activitats nuclears i radioactives, aquesta informació, que ara a través d'aquest conveni es podrà tenir amb línia directa, arribi també, es faci extensiu als ajuntaments.

Respecte a la política d'habitatge, és molt estimulant el que vostè ha dit. Efectivament, estem davant del que abans era una política facultativa, i ara és un dret reconegut no només amb l'Estatut, sinó ja abans amb la Llei de l'habitatge de Catalunya. És un dret que es tracta de fer efectiu.

Parlem dels diferents instruments d'aquesta política d'habitatge, de les disfuncions que vostè ha detectat durant el 2009, i de quina seria la situació actual. Primer, per això, trobaria interessant, perquè vostè en el seu informe no ho ha pogut fer, tenir una visió global de quines han estat aquestes polítiques d'habitatge en el 2009, certament insuficients, però creiem que significatives. Miri, pel que fa a la renda bàsica d'emancipació dels joves, s'han atès, durant l'any 2009, 36.678 sol·licituds. D'aquestes, vostè ho explica al seu informe, les que es feien pel sistema de transferència no han tingut retard. Al principi el van tenir, però aquesta..., el primer trimestre del 2008 es van tenir, però en tres o quatre mesos això es va normalitzar. Ara, a gener del 2010, es va regularitzar també la situació dels joves que paguen per rebut domiciliat a través d'una actuació directa..., que el Departament de Medi Ambient i Habitatge va anar a Madrid, al ministeri, a treure els papers de damunt de la taula i a posar en funcionament una nova aplicació informàtica que resol aquesta problemàtica.

Parlem també –i després m'hi estendré– sobre els ajuts i promoció a l'accés a l'habitatge, és a dir, nova construcció d'habitatges amb protecció oficial, habitatges concertats, compra d'habitatges per la Generalitat per fer-los de protecció oficial, compra d'habitatges usats, compra d'habitatges obtinguts en el parc d'habitatges desocupats. El conjunt d'actuacions de l'any 2009 al

respecte van ser 16.172 actuacions, amb un import de 59.136.000 euros, i en el conjunt dels tres últims anys ha estat de 42.000... –el senyor López se n'ha anat–, no han estat 40.000, han estat 42.649 actuacions, amb 135 milions d'euros gastats en aquestes polítiques.

Respecte al que fa a les demandes per ajudes al lloguer, que abans s'hi ha referit també el diputat d'Esquerra Republicana. Ajuts al pagament de l'habitatge per part de la Generalitat –lloguer just, renda bàsica, ajuts personalitzats, habitatges d'inclusió social–: 63.300 persones beneficiades d'ajudes al lloguer, amb 137 milions d'euros l'any 2009, total, 138.594 persones en els últims tres anys..., perdó, sí, quatre anys, amb 274 milions d'euros. I per últim, si parlem de les ajudes a la rehabilitació del parc públic i privat d'habitatges, l'any 2009, 43.308 actuacions, quasi 112 milions d'euros esmerçats. I durant els últims tres anys, 122.000 actuacions, 277 milions; evidentment, insuficient. El país necessita moltes ajudes en un tema que pot portar a l'exclusió social.

Però ara direm què hi ha en polítiques d'habitatge, que en el cas de la renda bàsica d'inserció han corregit els defectes esmerçats. En el cas de les adjudicacions i dels sortejos, per fi s'ha aprovat un decret que ha costat molt de treure, que és el de registre de sol·licitants d'habitatges amb protecció oficial de tot Catalunya, unificant tots els registres, la qual cosa fa que s'estableixi un sistema que el sorteig ja no es produeix quan es fa la construcció, sinó que està permanentment oberta la llista, i s'adjudiquen quan els habitatges estan disponibles. Aquesta ha estat una conquesta important que, a més, en el cas de Barcelona té un sistema específic. Registre únic de sol·licitants a tot Catalunya, mai hi havia sigut.

Sobre els habitatges qualificats de protecció oficial, és cert que hi han hagut dificultats per accedir-hi, però en aquest moment a Catalunya tenim 89 bosses de mediació, 49 bosses de lloguer jove, repartides en el 86 per cent del territori de Catalunya, que van incorporant aquest conjunt d'ajuts i aproximem aquesta informació a la que vostè demanava al conjunt dels ciutadans. A part, hem de parlar que s'han subscrit convenis amb seixanta ajuntaments, l'any 2009 –seixanta ajuntaments concertats–, amb 246 habitatges cedits per a polítiques específiques de tipus assistencial, que ha permès atendre 950 persones, ho repeteixo ja, persones que no podien accedir a cap tipus d'habitatge ni de lloguer ni en propietat.

Respecte a la incidència de les entitats financeres, és cert –és cert–, s'ha assenyalat també per part del diputat d'Esquerra Republicana. Les entitats financeres no van estar a l'alçada. Què va haver de fer la Generalitat? Primer, donar garanties que la Generalitat compraria, recompraria aquests habitatges, l'Estat avalarà el 50 per cent dels préstecs, i finalment cal dir que la Federació Catalana de Caixes d'Estalvis, en el marc del seguiment del Pacte nacional de l'habitatge, s'ha compromès a presentar quadres de compliment dels convenis detallant el nombre d'operacions finançades.

Respecte al tema de les ajudes al sistema de lloguers, un canvi molt important, que el síndic compartirà: ja no estem parlant de beneficència, senyor síndic; estem

parlant del reconeixement d'una prestació continuada i, per tant, no subjecta a concessió successiva. Un canvi copernicà en el concepte de les ajudes; ja no són subvencions, són prestacions, gràcies a la Llei de l'habitatge. I, per tant, a partir d'ara ja no passen per aquest calvari de cada any haver-se de reconèixer una per una.

Respecte al conjunt de la conservació d'habitabilitat del parc d'habitatges, s'han pres tot un seguit de mesures, a través del nou decret del Pla del dret a l'habitatge a Catalunya, el Decret 13/2010, que precisament ha vingut a respondre o a intentar respondre a tot el conjunt d'inquietuds i a tot el conjunt de mancances que s'assenyalava en els seus informes, respecte a pagament immediat avançat dels ajuts, a la possibilitat que els informes previs, els Tedis, es puguin encarregar directament sense esperar que ho faci el Departament d'Habitatge; s'ha elevat el nivell d'ingressos mínim, màxim exigible perquè s'hi pugui accedir; s'ha eximit d'antiguitat tot el que són les actuacions d'eficiència energètica i les que ajuden a l'accessibilitat de l'habitatge; s'han augmentat els topalls d'ajut en el cas de sol·licitud de col·locació d'ascensors en edificis de menys de dotze habitatges, o per a les ajudes a la gent gran, i s'han incorporat, com a actuacions protegibles, habitatges unifamiliars i habitatges individuals que necessitaven plataformes elevadores, etcètera.

En definitiva, sí, síndic, és cert, aquesta és una política essencial per a aquest Govern. Per tant, com totes les polítiques públiques en un tema tan essencial com l'habitatge en temps de crisi, cal..., i rebem amb interès i amb bona receptivitat el suggeriment del síndic que no cal abaixar la guàrdia. El que sí que és important –i estem segurs que aquesta és la intenció del síndic– és posar en relleu la importància d'aquestes polítiques i d'aquestes inversions. Ara podem parlar d'aquestes polítiques, ara podem dir que arriben tard, que hi han disfuncions en la seva aplicació.

Miri, he volgut trobar l'informe del seu antecessor de l'any 2002. Va haver d'escriure molt poc, sobre les polítiques d'habitatge. Deia només que en aquell moment hi havia mig milió de persones que vivien en habitatges en males condicions, i dues-centes mil persones mal allotjades. «El síndic continua rebent queixes de persones que demanen un habitatge protegit. Les seves sol·licituds passen a formar part d'una llarga llista d'espera. La majoria de les administracions reconeixen que la política d'habitatge no està entre les seves prioritats, en aquests anys, amb la confiança que el mercat lliure resoldrà les necessitats d'habitatge de la població sense intervenció reguladora, cosa que ha conduït a un punt d'acumulació de problemes de difícil redreçament a curt termini.» –parlo de l'any 2002– «els poders públics no preveuen els problemes individuals d'habitatge, sinó que només actuen mitjançant polítiques d'habitatge quan es veu afectat un segment de població ampli; per exemple els joves.» I aquí es feia referència –2002– que es començava a parlar de la bossa d'habitatge jove, amb els resultats que van tenir, perquè, quan comença a funcionar, diu: «Hi ha molt poca oferta d'habitatge protegit i, d'altra banda, els ajuts a l'adquisició no són gaire efectius.» (*Veü de fons.*) Sí, i tant que és un bon retrovisor, perquè estem fent avaluació de polítiques

públiques, estem avaluant com han evolucionat les polítiques públiques, per poder dir, el 2002, respecte als recursos públics, síndic: «Aquesta és una de les causes» –escolti'm bé– «per les quals una part dels pressupostos destinats a ajut de l'habitatge no s'adjudiquen.» Això és un contrasentit, si tenim en compte les necessitats de la població.

Evidentment, estem avaluant polítiques públiques, i ara estem parlant de centenars de milions d'euros que s'esmercen en aquestes polítiques que no es tornen a Madrid. En fan falta més, síndic, hi estem totalment d'acord, fan falta més polítiques públiques. Però jo crec que seria injust atribuir a l'informe del síndic un caràcter de menysteniment d'unes polítiques, sinó un caràcter d'estímul a unes polítiques que ara hi són. Evidentment, la part de l'informe del síndic sobre la política d'habitatge ara ocupa bastants més pàgines que a l'informe del seu antecessor, del 2002, en què acabava que «l'Administració desconeix fins i tot el nombre d'habitatges buits que hi han a Catalunya».

Gràcies, senyora presidenta, senyores i senyors diputats.

La presidenta

Gràcies, senyor diputat. Suspenem la sessió per un temps de deu minuts, o sigui que...

El síndic de greuges

De síndic, deu minuts de síndic.

La presidenta

Sí. (*La presidentariu.*) És un quart d'hora; però, abans de dos quarts..., abans de dos quarts de vuit ens tornem a retrobar. Són les set... (*Veus de fons.*) No, no..., set i vint.

La sessió se suspèn a les set del vespre i dotze minuts i es reprèn a un quart de vuit i sis minuts.

La presidenta

Senyores i senyors diputats, reprenem la sessió.

Tot seguit té la paraula, per un temps màxim de quinze minuts, el síndic. Quan vostè vulgui, senyor Ribó.

El síndic de greuges

Gràcies, presidenta. Començo pel mateix ordre, per medi ambient. I, telegràficament, convenir amb tots vostès que el tema d'Ascó fou i pot tornar a ser cabdal, i que, per tant, s'hauria d'avançar de forma decidida i sense subterfugis per la línia encetada.

Nosaltres, sobre el tema del soroll, creiem que s'està avançant en les mesures per part de la Generalitat, també per part d'algun ens local, com l'assistència que estem recomanant constantment als ajuntaments que reclamin, especialment de la Diputació, la Diputació de Barcelona, però continuem constatant que sembla que hi hagi, com si hi hagués una mena de por a actuar, i a actuar en el moment que més es pot evitar, que és el

moment inicial. Perquè considerem que caldria anar de cara, agafar el tema de cara.

Hi ha una bateria de mesures per actuar i cada vegada s'està millorant i s'està tornant a legislar, no? Però, fins i tot, si no s'actua de cara, pot tenir un cost. Ja van dues vegades que hem assenyalat –i està en els informes nostres– costos no pas petits, de desenes de milers d'euros, que han hagut de pagar administracions perquè no van fer cas de l'advertiment del síndic; els reclamants corresponsos van anar als tribunals, els van donar la raó i van haver de pagar els costos d'aquella qüestió.

Pel que fa a l'habitatge, nosaltres hem dit en diversos informes que s'està avançant en el progressiu reconeixement d'uns drets, que aquesta és una política a llarg termini, i, òbviament, nosaltres serem els primers, i som els primers que celebrem tots els avenços. Però jo els he d'informar de les queixes, de les disfuncions i del que succeeix, d'acord amb el que coneixem com a Síndic de Greuges. Vull recordar –i sense cap afany de continuar amb el tall publicitari– que feia temps que nosaltres demanàvem la unificació de l'oferta, la unificació del registre, i, per tant, celebrem moltíssim que es vagi avançant en aquesta línia; era elemental, no?

I, pel que fa a la renda bàsica d'emancipació, mantenim que es pot millorar molt la coordinació, celebrem que es millori la informàtica. Em deien a la reunió que hem tingut amb les meves assessores i assessors que avui mateix ens ha arribat una carta d'una persona que es queixava, que ens donava informació sobre millores en aquesta informàtica, com s'estan resolent els temes de domiciliació, etcètera. Sabíem, perquè estem en relació amb el departament, sobre aquesta delegació que va anar a Madrid de cara a solucionar aquests problemes de coordinació. Nosaltres no cal que fem un informe monogràfic –potser ens plantejaríem la rèplica de l'informe sobre l'habitatge–, però el 2009 mateix vam obrir dues actuacions d'ofici. Una, sobre anàlisi de partides pressupostàries per a l'ajut de lloguer, que la vam acabar; se'ns donaven xifres de l'increment sensible i també donàvem xifres nosaltres, que encara era insuficient, que falta un major increment. I una altra sobre la gestió i pagament de la renda bàsica, i estem pendents de la resposta als suggeriments que vàrem fer. Però no descartem continuar en aquesta línia, o de l'actuació d'ofici o de fer la rèplica a l'informe.

Vostès em demanen que faci..., bé, algú em demana que faci un conveni amb les entitats financeres. Sobre el paper, per al cobriment de despeses d'habitatge, hem de dir que aquest no és un tema ni d'esquerres ni de dretes; és una política pública, sobre la qual s'ha legislat, i sobre la qual s'ha regulat, fins i tot va arribar a les garanties del 100 per cent. I el que hem de constatar és que és pràcticament impossible. I la pregunta a fer-se és per què. Potser ho veurem en aquest balanç. Però el que ens arriba de queixa és que avui sembla pràcticament impossible. Per tant, ni esquerres ni dretes; una política pública, que serà una fallàcia si no aconseguim o bé reconèixer que està mal formulada, o bé pressionar i buscar aquests balanços que se'ns han anunciat, eh? No es tracta de buscar un coixí financer; es tracta de reconèixer aquest dret en la seva pràctica, vetllar pel

compliment de la part que va signar el sector financer. A nosaltres ens consten ampliacions claríssimes per part del Govern, per al 2010; doncs, ja en parlarem quan discutim aquí amb vostès el 2010.

Faig un parèntesi per encara respondre més la pregunta sobre si firmarem convenis amb entitats financeres. Convenis, de moment, no ens els hem plantejat ni crec que ens els plantejem. Estem fora de la definició de normativa europea, sobre la qual hi ha legislació espanyola que són empreses privades que donen serveis d'interès general, que és on ens podem agafar amb realitat i amb fortalesa jurídica. Sí que hem tingut converses molt fruitoses. Jo puc dir aquí, que consti en acta, i amb una entitat financera molt important, molt poc després d'haver començat la tasca com a síndic, vàrem recomanar l'ajut a la formació d'interns i a la seva reinserció en la societat. I puc dir, i hi torno, a tall publicitari, que avui hi ha un bon programa d'aquesta entitat financera per al que és la formació d'interns i l'ajuda a la reinserció en la societat. I ara mateix els hem plantejat un tema que vam portar aquí, que vam discutir amb vostès, que és la falta de dotació per a la formació i per a l'ajut a les famílies en acolliment, per fer front a la situació dels infants en situació de risc.

Sobre tributs; evidentment, se m'ha explicat el que nosaltres també subratllàvem, que s'està canviant a partir de la Llei de mesures financeres. Jo no diria que va ser un èxit del síndic. El síndic no voldria èxits, voldria que fos una conquesta de tots, de vostès i de nosaltres, sobretot una major utilitat de la nostra funció –la seva i la nostra–, de cara a les persones que poden tenir els seus drets afectats.

I, per últim, sobre el tema del consum i les empreses privades; el tema és molt innovador. Ho és pel tema. No hi ha pràcticament cap altre *ombudsman* al món que ho tingui; comencen a haver-n'hi, però... I en això cal felicitar el legislador, que va entrar en la qüestió en l'Estatut. Els subjectes són innovadors; ja no parlem, que és el que estranya quan discutim aquest tema a fora, d'empreses privades que van a concurs per a una concessió d'un servei públic; són empreses privades que ens les ofereixen amb competició al mercat. Per tant, no hi ha cap referència en el públic. Potser sí que hi ha referència en el públic perquè potser hem anat massa ràpid a despublicitar, a treure del caràcter públic determinats aspectes d'aquest servei d'interès general. Però, per exemple, nosaltres estem actuant amb una enorme prudència; ho deuen haver vist, per exemple, a l'entorn dels efectes de les nevades a Lloret i a aquests llocs. Però sí que voldríem que, entre vostès i nosaltres, anéssim a complir una altra assignatura que ens està pendent: quin és el marc legal per aplicar en aquestes empreses? *Mutatis mutandi*, el que apliquem a les administracions. Hi podem anar quan volem? Nosaltres creiem que sí. Però, és clar, és entrar en una empresa privada; ja no és entrar en una dependència pública. Quins són els límits? Fins a on podem investigar allà a dintre? Jo crec que hem d'investigar, si no, seria paper, la normativa europea i el que diu l'Estatut. Però, és clar, haurem d'anar dissenyant tot això per dos motius: per

seguretat jurídica i per pedagogia i convenciment per part dels que hi participen.

I ho torno a subratllar: nosaltres, si em demanen balanç, el primer que hem de dir és que estem satisfets de la receptivitat que hem trobat en aquest tema tan nou per part d'aquestes empreses, amb una celeritat i que esperem trobar-ho també quan ens plantejem aquesta qüestió del tema de l'aplicació, del que apliquem a les administracions.

I, per últim, jo voldria trencar una llançà de nou –no pertany a cap dels apartats que hem estat discutint, sinó en general, segurament pertany a tot l'informe del síndic–: hauríem d'anar avançant en l'avaluació. I aquesta és la tercera línia que jo els vaig proposar en la meua compareixença anterior, al tercer capítol: contribuir des del síndic a avaluar les administracions. Primer el síndic, però també les administracions. Ja hem fet la nostra carta de serveis, i ens examinem les vegades que calgui. Però hauria de ser cultura normal que ens avaluéssim, que preciséssim què farem, que ho quantifiquéssim, que en féssim balanç. Hauria de ser natural, hauria de sortir d'una forma natural. Si rebem un encàrrec, i democràticament l'he rebut..., per fer-ne un balanç.

I amb aquesta naturalitat, senyora Pifarré, moltes gràcies per la felicitació; és el 10 de maig, ja que em permet la coqueteria; encara compareixeré una altra vegada, i potser en el plenari, però no m'estalvio convidar-les a celebrar el meu aniversari.

Moltes gràcies.

La presidenta

Gràcies, senyor síndic. Prenem nota d'aquesta amable invitació...

El síndic de greuges

Convidar-les i convidar-los. (*Rialles.*)

La presidenta

Sí, veig que hi havia unes certes queixes dels diputats de la comissió. Poden fer ús d'aquest segon ús, per si hi ha alguna cosa que ha quedat a sobre la taula que no hagi quedat resposta; si no, donaríem per acabada, per conculsa la comissió.

En tot cas, agrair al síndic la seva exposició, a les persones que ens han acompanyat a la Mesa, i també a la resta de personal de la sindicatura de greuges que hagin estat en aquesta comissió.

El proper dilluns, dia 19, ens tornarem a trobar a les quatre de la tarda. Veurem la resta de l'informe, també dividit en dos blocs.

I, per tant, donem per acabada la sessió i fins al proper dilluns.

Gràcies.

La sessió s'aixeca a dos quarts de vuit del vespre.