

# DIARI DE SESSIONS

## DEL PARLAMENT DE CATALUNYA



IX legislatura

Quart període

Sèrie C - Número 260

12 de març de 2012

### **Comissió del Síndic de Greuges**

Presidència de la I. Sra. Dolors López Aguilar

Sessió núm. 6, primera reunió

---

#### SUMARI

---

##### **Informe**

del Síndic de Greuges al Parlament corresponent al 2011 (tram. 360-00006/09) p. 3

---

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

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

Transcripció i correcció: Mallol Traductors Associats · Imprès al Parlament  
ISSN: 0213-7976 (general), 0213-7992 (sèrie C) · DL: B-3.468-1982 · [www.parlament.cat](http://www.parlament.cat)

## SESSIÓ NÚM. 6.1

La sessió s'obre a les quatre de la tarda i vuit minuts. Presideix Dolors López Aguilar, acompanyada de la vicepresidenta, Montserrat Roura i Massaneda; del secretari, Antoni Strubell i Trueta, i del secretari en funcions, Pere Regull i Ribà. Assisteix la Mesa el lletrat Francesc Pau i Vall.

Hi són presents els diputats Francesc Bragulat i Bosom, Ferran Falcó i Isern, M. Assumpció Laïlla i Jou, Neus Munté i Fernández, Elena Ribera i Garijo i Josep Sicart i Enguix, pel G. P. de Convergència i Unió; Marina Geli i Fàbrega i Xavier Sabatè i Ibarz, pel G. P. Socialista; M. Dolors Montserrat i Culleré, pel G. P. del Partit Popular de Catalunya; Salvador Milà i Solsona, pel G. P. d'Iniciativa per Catalunya Verds - Esquerra Unida i Alternativa, i Violant Mascaró i López, pel G. P. d'Esquerra Republicana de Catalunya.

Assisteix a aquesta sessió el síndic de greuges, Rafael Ribó i Massó, acompanyat de l'adjunt general, Jordi Sánchez i Picanyol, i de la directora d'Administració i Afers Socials, Sílvia Vèrnia Trillo.

## ORDRE DEL DIA DE LA CONVOCATÒRIA

Punt únic: Informe del Síndic de Greuges al Parlament corresponent al 2011 (tram. 360-00006/09). Síndic de Greuges. Presentació de l'informe. (Informe: BOPC 255, 3)

**La presidenta**

Comença la sessió, la compareixença, a la Comissió del Síndic de Greuges, del síndic, que és la comissió de l'informe anual.

**Informe**

del Síndic de Greuges al Parlament  
corresponent al 2011 (tram. 360-00006/09)

Aquesta sessió queda dividida en dos blocs. El primer bloc és «Institució en xifres, actuacions internacionals i institucionals, Administració pública i participació ciutadana». Per tant, farem ara aquest primer bloc. El síndic disposa d'un màxim de mitja hora per explicar les qüestions d'aquest informe anual en aquests temes. I després, a continuació, els grups tindran –al ser dos blocs–..., el temps màxim que fixa el Reglament d'un quart d'hora el dividirem entre els dos blocs, amb la qual cosa disposem per al primer bloc, si us sembla, de set, vuit minuts.

Per tant, síndic, quan vulgui, té la paraula.

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

Moltes gràcies, presidenta. I moltes gràcies de tot a la comissió. Enguany anem a un bon ritme quant a la presentació de l'informe, i tant de bo no decaigui per a la seva discussió en el Ple, quan vostès ho creguin oportú.

Abans de començar, m'agradaria (*l'orador esternuda*) –a banda d'esternudar, perdó– dir-los que, òbviament, m'acompanya l'adjunt general, el senyor Jor-

di Sánchez; la directora de les àrees d'Administració i Serveis Socials, la senyora Sílvia Vèrnia; la gerent del síndic, la senyora Mar Molinas, i la directora de Comunicació, la senyora Judith Macaya. I voldria citar molt explícitament els assessors i assessores que han participat més en aquest primer apartat, que veurem especialment, d'Administració pública i participació: Eugeni Castelló, Mar Aldeano, Alexandra Solà, Eva Querol, Mónica Arbeláez i Elisenda Padrós i Maria Trias. No és un exercici balder citar aquests noms, perquè al Síndic de Greuges de Catalunya, sense la col·laboració d'aquesta gent, seria impossible dur a terme el treball, i que el mèrit de l'elaboració de moltes de les coses que discutirem prové d'elles i d'ells.

Ho dic, a més, un any en què s'ha incrementat notablement la feina –se'ns gira molta feina. S'ha incrementat la feina sobretot en el camp dels serveis universals; s'ha incrementat l'actitud i la tasca i, jo diria, fins i tot l'esforç de la gent del síndic. I he de dir que s'ha incrementat també la disponibilitat positiva de les administracions.

Som molt conscients que estem davant d'una situació econòmica, financera, pressupostària i social molt difícil. I, per tant, no m'hi estenc, perquè no em pertany a mi analitzar-la, però sàpiguen que qualsevol de les afirmacions que hem fet a l'informe o l'enfocament que hem donat als nostres treballs tenen com a marc aquesta consciència –com es diu també només començar l'informe– d'aquesta situació difícil.

Amb el mateix nivell telegràfic, dir que observem, com a frontispici, polítiques públiques, al nostre entendre, amb errors que duen a la indefensió o a l'erosió de drets universals. Podria ser un exemple del primer el que ha succeït amb la renda mínima d'inserció, que afecta la gent més vulnerable, i que poden donar-se exemples del que es diu tècnicament «mala administració». No és cap desqualificació ni cap insult; és un concepte tècnic que es fa servir des de 1809 quan el rei de Suècia va dir: «Creem un *ombudsman* per combatre la mala administració.» O hi ha hagut erosió en alguns serveis públics universals com és, bàsicament, la salut. La salut, senyores i senyors diputats, és un dret, amb majúscules. En parlarem als capítols corresponents, d'aquestes dues qüestions, precisament avui mateix.

I s'ha incrementat notablement l'activitat del síndic. Hem fet molts més desplaçaments que l'any anterior, hem fet esforços per obrir tots els canals per donar accessibilitat a la nostra institució, hem comptat amb un increment notable de col·laboració de les administracions; i ens porta a dir, per exemple, que per primera vegada, des del 1984, podem dir que l'obstaculització al Síndic de Greuges és zero. S'entén per obstaculització quan alguna administració no dona la informació. És clar, si no rebem la informació, és impossible..., si no és que sigui un cas flagrant i feaent que no hi ha motiu per a la queixa, ni fins i tot que sigui flagrant i feaent que possiblement hi ha hagut errors, ens falta sentir l'altra versió, que és la que ens han de facilitar les administracions. Enguany, també he de dir, amb grans esforços per part de la gent del síndic, amb les noves normes que ens donen vostès amb la llei del

2009, amb una, entre cometes, «persecució legítima, democràtica, de les diverses autoritats», hem aconseguit aquesta informació en tots els casos. Per tant, no hi ha ningú al quadre d'honor negatiu de dir que *the winner* és el..., l'obstaculitzador és tal o tal.

I també hem de dir que hem avançat en la tasca d'analitzar i tancar els temes, malgrat que aquí no hem aconseguit reduir a zero la no-collaboració. S'entén per no-collaboració quan una administració incompleix el que diu la llei i no respon als suggeriments del síndic. No és que no respongui acceptant-los, que no està obligat a acceptar-los, però no respon ni en un sentit ni en l'altre, ni dóna els arguments pels quals no respon. Hem de dir que és nimi –no arriba a una vintena– el nombre d'expedients no col·laboradors; són setze les administracions que estan en aquesta hipòtesi.

Amb aquest esforç hem reduït sensiblement el pressupost de la institució: en dos anys un 23 per cent. Hem afectat sous, del primer a l'últim; hi han hagut acomiadaments –i ho dic amb dolor, perquè no és quelcom fàcil ni planer de dir– necessaris. Hi ha hagut retalls en despeses importants, des de publicacions –que també pot ser de vegades contraproductiu–, o en difusió de la institució. En coses tan pedagògiques com el vehicle oficial, o com les despeses de representació, hem fet un gran esforç de contenció de la despesa. I ens ha estimulat a una major preparació tecnològica, bàsicament a través de la informàtica –com també diu la llei–, malgrat que –dit molt humilment– encara no està el país ni les administracions preparades per fer de debò un diàleg informàtic. I s'ha incrementat la col·laboració amb les administracions.

Per tant, estem entrant, en part, al segon gran objectiu que els plantejava per a aquest segon mandat –i ho vam discutir aquí, en comissió–, que era fer el màxim de col·laboració per a l'*accountability* de les administracions.

Dit això, i abans d'entrar a les activitats institucionals i a l'apartat d'Administració, demanaria a la presidenta si pot cedir la paraula a l'adjunt general perquè ens parli de l'apartat de xifres.

Gràcies.

#### La presidenta

Evidentment, l'adjunt general té la paraula. Quan vulgui.

#### L'adjunt general al síndic (Jordi Sànchez i Picanyol)

Gràcies, molt bon dia; gràcies, presidenta. De forma molt ràpida, per no caure en un mareig sobre les xifres, sí que ens semblava important situar alguns paràmetres que emmarquin el que ha estat l'actuació de la institució, com ara el síndic Ribó hi feia referència amb aquestes paraules seves introductòries.

La constatació més important –i que la remarcava ell– ha estat la de l'increment. Un increment que s'ha vist reflectit –i els donaré només tres xifres, d'entrada– en 22.759 actuacions, que això representa un 6 per cent, un 5,8 per cent més d'actuacions que l'any passat. Pe-

rò, particularment, del conjunt d'actuacions –que com vostès saben inclouen la tramitació de les queixes, la tramitació de les consultes i les actuacions d'ofici; és a dir, aquelles actuacions que s'inicien per iniciativa en primer lloc del Síndic de Greuges, de la institució– la partida o el conjunt de queixes tramitades ha estat el que major increment ha tingut. És també el que major esforç comporta tant a la institució com a les relacions amb les administracions. Concretament, el 2011 es van tramitar 8.065 queixes, que això representa, amb referència al 2010, un increment del 32 per cent.

Per tant, efectivament, estem davant d'una situació incrementalista pel que fa a la demanda d'actuació del síndic, que també es visualitza en el nombre de persones que han estat ateses a la institució: al llarg de l'any han estat al voltant de 39.000 persones, concretament 38.695 persones, que també en aquesta mateixa tendència representen un 10 per cent més que l'any passat.

Cal dir que d'aquestes actuacions –i molt, també, ràpidament, per complementar les paraules que el síndic deia i també a tall d'introducció del que en la sessió veurem seguidament– la partida o les matèries que han representat un major nombre de queixes han estat per aquest ordre: serveis socials, Administració pública i educació i seguretat ciutadana i justícia. Són quatre àmbits enormement sensibles, i crec que, quan els he dit aquests àmbits de matèries, ràpidament es pot entendre i fer un record del que ha estat el 2011 en aquest país, en la vida social, i això també explica el perquè d'aquestes partides.

Cal remarcar que hi ha hagut un canvi significatiu en el que havia estat altres anys, en la tramitació, serveis socials, que ha estat, diguéssim, l'àmbit que major volum de feina ens ha representat: el 2010 representava el 14 per cent, mentre que el 2011 va representar prop del 18 per cent. I tres quarts del mateix amb salut, que, tot i ser –i cal remarcar aquesta idea– una de les matèries que, malgrat l'afectació universal en el conjunt de la població, té menys volum de queixes en l'interior de la institució, ha passat de tenir un 5,86 per cent de queixes a una mica més d'un 7 per cent. Per tant, també amb una política incrementalista.

Ara veurem –també molt ràpidament– de tots els expedients tramitats, de totes les actuacions de queixes o actuacions d'ofici tramitades per la institució, quina fotografia ens ha acabat resultant pel que fa a la relació amb les administracions. Els he dit que hi havien 8.065 queixes que havien entrat noves, però, com que en la tramitació també arrosseguem queixes que no havíem tancat d'altres anys, hem de diferenciar les noves queixes en el conjunt de queixes tramitades. El conjunt de queixes tramitades ha estat de quasi 13.000, concretament 12.969, eh? Per tant, és una xifra important. D'aquestes se n'han finalitzat, en el decurs de l'exercici 2011, el 58 per cent. Per tant, 7.565. Per tant, aquesta és la xifra a partir de la qual seguidament els donaré algunes referències.

D'aquestes 7.565 cal dir que una part important, una mica més de la meitat d'aquestes queixes, s'ha finalitzat constatant que les administracions havien tingut

una actuació correcta. Per tant, sense motiu d'obrir el paquet de suggeriments que pertoca, d'acord amb la llei, al Síndic de Greuges fer quan es constata que hi ha hagut una actuació no correcta per part de l'Administració. Mentre que hi han hagut 2.588 queixes que hem tancat amb resolució; per tant, fent suggeriments, propostes a les administracions.

Els he de dir que d'aquestes categories –una dada important i que val la pena remarcar, i va en la línia que el síndic apuntava també de major col·laboració amb les administracions– en un 92 per cent dels casos l'Administració ha acceptat la proposta de resolució que el Síndic de Greuges li ha fet. Això representa un increment –potser en xifres absolutes no molt gran, però sí que té un valor important– d'un 5 per cent del nombre d'acceptacions fetes per les administracions amb referència a l'any passat. L'any passat era el 87 per cent, aquest any estem en el 92 per cent.

Crec que va ser l'any passat que algun diputat o diputada va preguntar: «I d'aquestes resolucions acceptades, quantes realment s'han acomplert?» Els vam dir que aquesta era una xifra efectivament molt important, que, tot i que no la teníem encara perfectament afinada en la recerca de la informació, doncs, la buscaríem. Els he de dir que en aquests moments, amb les dades que tenim –que continuen essent imperfectes, i, per tant, renovem també el compromís que en futures compareixences a la comissió n'hi haurà informació més detallada–, en un 84 per cent dels casos estudiats l'Administració ja havia complert la resolució del síndic. Per tant, en aquest sentit mostrem satisfacció, i crec que aquest pot ser un indicador al voltant del concepte de l'eficàcia que és important. I només tenim un 16 per cent de casos en què clarament l'Administració, malgrat dir que acceptava totalment o parcialment els suggeriments fets pel síndic, encara no ha complert.

Aquest any ha estat, com deia el síndic, un any en què hi ha hagut més feina, lògicament, perquè hi ha hagut més volum de tramitació, però també perquè les administracions han donat de manera satisfactòria, en opinió del síndic, més respostes a les sol·licituds que la institució els ha tramès. Concretament, les administracions o les empreses que són supervisades pel síndic han respost un 42 per cent més que van respondre el 2010. I crec que aquesta és una dada, potser de totes, de les més importants, perquè vol dir que aquesta voluntat de col·laboració que la llei determina, doncs, s'ha concretat. Concretament, 12.356 respostes.

La majoria d'aquestes respostes les ha suportat l'Administració local, majoritàriament ajuntaments –no només, però majoritàriament ajuntaments–, que han vist com el 2011 el seu nivell de resposta i de col·laboració amb el síndic es veia incrementat en un 87 per cent, quasi, per tant, el doble del que havia estat l'any passat. També la Generalitat de Catalunya –és l'Administració que més volum té de relació amb el Síndic de Greuges– ha vist incrementar en un 10 per cent les respostes que ha donat a la institució.

Acabo amb dues dades que creiem que en algun sentit són positives i en d'altres no tant. La primera és que comparativament la Generalitat de Catalunya ha estat

qui ha incrementat el nombre de respostes en el termini més breu de temps, amb referència també a una dada comparada l'any passat: hem passat de noranta dies que es trigava a donar la resposta al síndic a setantaiun. I creiem que, tot i estar encara molt lluny del que la llei estipula –que són quinze dies–, és una retallada significativa i que ajuda en el camí cap a la bona administració.

Malgrat tot, el que us hem de dir és que finalment el conjunt de relacions amb les administracions té un recorregut per millorar, el conjunt de dies en què les administracions han donat resposta ha crescut lleugerament –concretament en cinc dies més per part de les administracions.

I també us he de dir que el compromís del síndic de respondre al ciutadà, de donar la resolució al ciutadà, un cop disposem de la informació que les administracions ens han donat, també ha crescut. Per tan, aquí clarament el Síndic de Greuges, com a institució, té un marge de millora notable en la mesura que hem empitjorat sensiblement en les dades que teníem amb referència a altres anys. Concretament, hem trigat de mitjana set dies més a donar tancament als expedients del que trigàvem en l'exercici anterior. Evidentment, com tot té explicacions, el volum, i el creixement del volum, és important. Però, en qualsevol cas, les dades són aquestes, i crec que és bo que pugem reflexionar al respecte.

Acabo la meva intervenció amb dues intervencions de referència. Per un costat, l'esforç –que també el síndic ha anunciat, o ha explicat– de donar un servei de major proximitat al ciutadà. L'any passat, el síndic de greuges va estar present a prop d'una seixantena de municipis del país per obrir una oficina d'atenció al ciutadà –el doble exactament del que havia fet el 2010–, amb una voluntat de donar aquest servei de proximitat. Vam atendre, fora del que són les oficines del síndic, de la institució, aquí, al passeig Lluís Companys, 1.241 persones, enfront de les 765 persones que vam atendre amb el mateix model l'any 2010.

I dir-los també que, en el conjunt d'esforç que es fa per atendre les persones, es continua confirmant que la combinació entre les noves tecnologies, a través de la pàgina web i del correu electrònic, però també dels mitjans tradicionals, el telèfon o l'atenció personalitzada, en directe i de forma presencial, a les persones, es mantenen vius... De fet, del conjunt de tramitació de queixes arriben més o menys a la meitat, aquelles que ho són per via telemàtica –correu electrònic i pàgina web particularment–, de les que arriben pels mitjans tradicionals –telèfon, correu ordinari, fax o amb assistència personalitzada.

Creiem que aquest és un camí que no hem d'oblidar –el de les noves tecnologies–, però que evidentment, atesa també la composició de les noves tecnologies o la introducció de les noves tecnologies en el país, cal no oblidar que no podem deixar d'atendre amb els mitjans tradicionals, perquè, si no, això podria provocar una esquerda en l'atenció a les persones del país.

Acabo amb una de les dades només de l'enquesta de valoració que els usuaris de la institució fan regular-



ment. Mantenim les tendències d'altres anys, amb una clara majoria de més del 75 per cent entre aquells que creuen que l'actuació del síndic és molt satisfactòria o satisfactòria, i al voltant del 20, 23 per cent dels que consideren que no és tan satisfactòria.

Creiem que el compromís de la institució ha de ser continuar en la direcció de reduir aquests aspectes poc satisfactoris i aconseguir també, amb l'aportació del síndic, una millora de l'atenció al ciutadà i de la bona administració en el país.

#### La presidenta

Sí, moltes gràcies, adjunt al síndic, Jordi Sànchez. I ara té la paraula una altra vegada el síndic de greuges.

#### El síndic de greuges

Gràcies, presidenta; molt ràpidament. Tenen també en l'informe totes les activitats institucionals que hem desenvolupat durant el 2011. Estan dividides en cinc apartats.

El primer, de relacions internacionals, gira molt a l'entorn del càrrec que continuo ostentant de *chairman* del *board* europeu de l'Institut Mundial de l'Ombudsman. Subratllaria com a element més important el nostre lligam amb el Consell d'Europa, tant amb l'assemblea parlamentària, que ha començat a redactar un informe sobre les amenaces que hi han sobre els *ombudsmen* a Europa –i he de dir amb orgull que el redactor és un diputat de Convergència i Unió, a l'assemblea parlamentària, el senyor Xuclà, així ha estat elegit per l'assemblea parlamentària d'Estrasburg, amb qui col·laborarem estretament des de l'IOI, i des del meu càrrec, perquè tingui la màxima informació–..., que hem establert un lligam amb el Congrés de Poders Locals i Regionals, que va aprovar un informe sobre els *ombudsmen* regionals i locals, i que continuem de consultors a la comissió de Venècia –segurament la joia de la corona del Consell d'Europa– pel que fa a les anàlisis de la situació democràtica als estats europeus.

Però també subratllaria la tasca que hem fet de formació, bàsicament amb un seminari a Varsòvia sobre l'Opocat –el mecanisme de prevenció de la tortura– i un altre a Barcelona sobre les empreses privades que donen serveis d'interès general, amb participació d'experts d'arreu d'Europa. Hem establert relacions amb la majoria de membres de l'IOI a Europa. Hem après molt d'ells, els hem ajudat tot el que hem pogut, i estem treballant amb l'executiva mundial en la millora dels estatuts d'aquest institut. Tenim i continuem mantenint relacions amb diverses organitzacions internacionals, com la Francophonie, com la Mediterrània. I voldria subratllar la que tenim amb la Xarxa Europea de Defensors dels Infants, i també amb la seva versió juvenil, els consells joves dels infants.

Dissortadament, el 2011 és l'any en què acabem els nostres programes de cooperació com una política global. Ho varen conèixer vostès quan vàrem presentar al Parlament la reducció pressupostària. Vàrem impulsar en els Balcans, i en concret a Sèrbia, el programa d'ajut a l'*ombudsman* de Sèrbia i vàrem culminar el de Bòsnia

pel que fa a tots els temes de justícia i d'atenció jurídica. Però ja, molt veient que ells caminen pel seu propi peu, la cooperació ara s'ha traslladat més a iniciatives bilaterals com les que es fan a través de l'IOI.

Ens hem coordinat amb tots els defensors d'arreu de l'Estat espanyol. I a banda de participar en les jornades col·lectives, hem tingut un lligam bilateral amb l'Ararteko del País Basc, i hem fet tot el possible, com a institució i com a *chairman* d'Europa, per fer veure a les autoritats de Castella - la Manxa el que significava d'irresponsabilitat suprimir el defensor del poble en aquella comunitat.

Hem treballat amb tot el món local, tant amb els síndics locals com amb els ajuntaments que tenen convenis amb nosaltres. Hem ampliat el nombre de convenis monogràfics d'ajuntaments que ens encarreguen fer la tasca d'anàlisi específica sobre els drets en aquella població. Hem col·laborat amb tots ells en cicles i en iniciatives de formació, i, com s'ha dit fa un moment, hem augmentat molt els desplaçaments a l'àmbit territorial.

Hem continuat amb l'organització de jornades de formació; subratllaria la que es va fer amb la col·laboració del Parlament a tots els ajuntaments de Catalunya, després de les darreres eleccions, perquè entenguessin el sentit i la cultura de l'*ombudsman* i el síndic de greuges. I, per últim, intentem, com també s'ha dit, desenvolupar al màxim tots els instruments de comunicació, passant pels moderns instruments de xarxes socials.

Entraria, breument, a l'apartat d'Administració i de participació. L'àrea de l'Administració enguany és la segona àrea de la qual s'han rebut més queixes. Molts anys és la primera, enguany ha passat pel davant serveis socials. Destacaríem les queixes en temes de coacció administrativa o de procediment administratiu, o d'accés a la funció pública. Destacaríem que quasi un 40 per cent de les queixes s'han tancat després d'haver comprovat que l'Administració ha actuat correctament. I en els casos en què s'ha fet resolució, el 82 per cent han estat acceptades. És significatiu que siguin unes àrees en què aconseguim menys grau d'acceptació –molt alt, però encara no tant alt com en altres àrees–, segurament per una dificultat de major comprensió del que són les recomanacions del síndic.

En participació ciutadana hem rebut queixes sobre la participació cívica, sobre el procediment electoral i sobre la participació política. El 17 per cent de les queixes les hem tancat després d'haver comprovat que s'havia actuat correctament; i aquí el grau d'acceptació és d'un 97 per cent.

Què destacaríem d'aquestes dues àrees? Primer, l'increment progressiu de l'ús de les noves tecnologies a Catalunya, malgrat que encara anem endarrerits –i el síndic també, com s'ha dit fa un moment, eh? Tots anem endarrerits i hauríem de fer un esforç, tots, per simplificar, estalviar i donar molta més facilitat en aquest sentit. Mantenim, de cara a l'Administració, que les garanties i requisits que s'han de tenir en les tramitacions presencials s'han de donar també en les tramitacions via informàtica, sense generar nous problemes en els mitjans electrònics que poden donar lloc a

discriminacions. Encara la connexió amb banda ampla no és arreu de tot el territori de Catalunya, i això crea una desigualtat. I hem de tornar a demanar, com fem en les nostres resolucions, major grau d'informació i de qualitat en aquesta informació per a tots els que vulguin anar per aquests canals i no discriminar els que no ho vulguin, atesa la fractura digital.

En segon lloc, subratllaria el tema de l'empadronament. Tot i que continuem rebent queixes d'ajuntaments que exigeixen requisits addicionals, que no són legals, a l'hora d'empadronar, volem subratllar que l'Administració local està corregint una part de les pràctiques que fins ara feia que no s'ajustaven a dret. Vam obrir una actuació d'ofici per informar consells comarcals, diputacions, associacions municipalistes, el Departament de Governació i el Col·legi Oficial de Secretaris, Interventors i Tresorers del que cal fer en l'empadronament per evitar aquelles discriminacions.

Ens falta una norma legal d'accés a la informació, de regular el dret d'accés a la informació. No m'hi estenc. Divendres passat vàrem lliurar al Parlament un informe al respecte. Se'ns va fer conèixer que vostès d'aquí a poc començaran una segona fase de compareixences i que probablement cap a les darreries de 2012 tindran ja enllestida una llei. Però els animaria a fer-ho sense descans, atès que Espanya i Catalunya estan a les darreries encara avui del conjunt del Consell d'Europa a complir aquesta qüestió.

Hem rebut de nou queixes sobre la potestat sancionadora de l'Administració. L'Administració ha de provar no només que es comet una infracció, sinó que la persona imputada és qui l'ha comesa. Basar la sanció només en la presumpció de veracitat de les declaracions contingudes en les denúncies per part dels agents de l'autoritat dificulta el dret de defensa del sancionat. Sé que això pot sonar a molt estrafolari. Amb molta serenitat: el síndic de greuges creu que hem d'anar replantejant la presumpció de veracitat. D'altres vegades hi ha denúncies que no reflecteixen només la comprovació dels fets sancionables, sinó també deduccions, judicis de valor o impressions emparades amb la presumpció de veracitat. L'Administració hauria d'aportar moltes més proves que els particulars a l'hora de les sancions.

En matèria de contractació, tornem a cridar l'atenció sobre les petites i mitjanes empreses que estan amb moltes dificultats pels impagaments de les administracions. Caldria anar a un pla de pagament que donés previsions sobre dates i imports, en funció de la dimensió de les empreses també, interessos i un llarg etcètera. I del Reial decret 4/2012, de 24 de febrer, volem fer notar –i ho veurem, si de cas, en les queixes d'enguany– que introdueix limitacions en aquestes formes de pagament quan estableix uns requisits que no existien fins ara.

Continuem rebent queixa en l'àmbit de responsabilitat patrimonial: mancances processals, incompliments de termini i resolució sense els tràmits procedimentals establerts. Bàsicament volem recordar el dictamen de la Comissió Jurídica Assessora que és obligatori quan la quantia supera els cinquanta mil euros.

Hem rebut un nombre de queixes sobre la selecció dels empleats públics, tant pel règim de publicitat com pel respecte a l'anonimat en les proves selectives. Enguany s'ha agreujat pel retorn dels funcionaris als seus llocs de treball, i que ha significat també desplaçaments i possibilitats de pèrdua d'ocasions laborals.

Pel que fa a la participació ciutadana, continuem rebent queixes de regidors que veuen obstaculitzat el seu dret d'accedir a la informació pública. I també recordem, a Catalunya, el dret d'accés que inclou el dret a còpia. Se'ls limita a vegades l'accés a mitjans d'informació o difusió pública, fins i tot als butlletins electrònics municipals, que no són exclusivament informatius, que tenen també una dimensió que pot reflectir el pluralisme polític, i, per tant, que poden minvar la participació.

I sobre el règim electoral veiem que hi han dificultats en l'accessibilitat al vot per a les persones amb discapacitat visual i ceguesa i per a persones amb discapacitat o malaltia que no es poden desplaçar fora del seu domicili habitual. I demanem una actitud més proactiva per part dels poders públics per poder complir un dret tan elemental i constitucional com és aquest.

Presidenta, a mi em sembla que, amb un ajustament quasi al segon del temps que ens ha donat, acabaria aquí.

#### La presidenta

Moltes gràcies, síndic. A continuació tenen la paraula els diferents grups, començant per la portaveu del Grup Parlamentari Socialista, l'honorable senyora Marina Geli. Gràcies, síndic; moltes gràcies per la seua explicació i per ajustar-se tan bé al temps.

#### Marina Geli i Fàbrega

Moltes gràcies, presidenta, síndic, adjunt, persones que l'acompanyen. Primer, de nou, felicitar-lo per la seva feina. En un moment també de reducció pressupostària, dels darrers dos anys, no?, que arriba a aquest 23 per cent; i sobretot per un augment de la demanda. L'any passat dèiem si realment les queixes dels ciutadans o les consultes eren una radiografia del país –ho recorden vostès?–, i crec que, en canvi, aquest any –en algun comentari que després farem– s'hi estan acostant. Primer, la constatació d'un increment de demanda; em sembla que el 63 per cent de la població diu que coneix el síndic, encara queda camí per recórrer, eh?, però vol dir que estem en un nivell de coneixement raonablement bo, molt superior als últims anys.

Una de les qüestions a analitzar en aquest increment de persones que, de fet, han estat motiu d'actuacions del síndic, d'aquest 23,4 per cent a un increment del 32 per cent de queixes..., un comentari i, en fi, una demanda d'aclariment: persones físiques, persones jurídiques, professionals, síndic? Atès que els serveis socials i l'Administració pública, i aquest any els serveis socials per primera vegada han passat per davant..., volíem saber, li volíem comentar quantes són persones físiques directes que es queixen, o interposades, i altres, doncs, persones jurídiques o bé professionals de qualsevol dels serveis.

Segona qüestió. La feina de descentralització té un efecte molt important, tot i que encara Girona i Tarragona tenen –i Lleida– un pes inferior en nombre de queixes de la resta, de la regió metropolitana, ja ho dic, per descomptat, per raó de població, encara que es va incrementant any a any, i ja estem arribant a la mitjana, diríem, ara mateix de l'àrea metropolitana.

Una anàlisi de gènere que torna a ser molt curiosa, i a mi em sembla que aquest és un tema molt important. Quan analitzem –i volíem que ho acabés de comentar, senyor síndic– quins són els temes de què es queixen més o fan més demandes les dones: serveis socials i salut; quines són les queixes que fan o demandes que fan els homes: Administració pública i seguretat. I aquest és un element a incidir-hi –a incidir-hi. Per això també preguntava qui és que ve, eh?, i l'ús, i si hi ha discriminació. Si saben vostès quan és telèfon, quan és correu electrònic o quan és la xarxa, quan és presencial, si hi ha diferència de gènere, perquè aquest és un element, a part de les temàtiques, en què continua havent-hi un patró de cura més femení. És així. I un patró, diríem, amb relació a altres temes, com seguretat i Administració pública, més masculí, eh? Però la demanda de gènere és amb relació a l'ús, que s'ha incrementat molt, de la xarxa, eh?, i ha disminuït el presencial.

Quart element. La Carta de serveis i bona conducta a mi em sembla –felicitats, síndic– que va ser un element molt important, perquè un s'autoavalua –s'autoavalua. Deia l'adjunt que hem retardat una mica més el temps, no? En fi, però, vaja, està pràcticament igual que l'any passat tenint en compte que tenim moltes més demandes. I una constatació en positiu: que les administracions responen. No..., segurament era per un tema –i ho vam comentar els anteriors anys– de desconeixement del paper de cadascú, i a vegades de dubtes, doncs, en fi, de por, no?, de no saber ben bé, o de molta feina per altres qüestions. Però a mi em sembla que aquest canvi és un canvi en positiu, perquè del que es tracta és de treure conclusions per prioritzar en moments de crisi i per veure què està passant, i realment estan passant qüestions, quan entrem en els temes..., molt importants.

Cinquè tema. Felicitar-lo de nou, i continuï amb les xarxes internacionals europees, estatals, locals, eh?, perquè el món és complex. I, per tant, aquest és un tema, ens sembla, molt important.

Cinquè tema. Cinquena observació, en tot cas, amb relació a temes d'Administració pública, que continua sent, al costat de serveis socials, el segon bloc. L'Administració pública, fonamentalment, deia vostè, dos grans temes: indefensió davant de l'Administració, per dir-ho així, d'alguna manera, que se soluciona amb el procediment, o un cop vostès els fan la demanda –segurament és així–, i tot aquest bloc de com s'està incrementant, encara que cal regular-ho..., però també vostè parla del dret a la intimitat amb relació a tots els processos telemàtics. És a dir, l'accessibilitat telemàtica, però, esborren les dades quan no s'utilitzen?, qui les utilitza?, què vostè recomana?, i aquest no és un tema menor, eh? No és un tema menor, perquè la utilització..., el secret professional està establert en algunes professions, però en d'altres no. I, per tant, obre tot un món, que espero que

la llei que faci aquest Parlament..., d'accés, no només d'accés, sinó d'ús de la informació.

I vostè, en el seu informe i en les queixes i demandes..., aquest és un tema molt important. Igual que l'altre tema que li demanen, en aquests cas, i per això..., dóna la impressió, funcionaris o treballadors públics, de les dificultats de transparència amb relació a l'exercici o l'accessibilitat a la funció pública. Això s'ha incrementat, òbviament, perquè hi han hagut problemes laborals per restriccions de treball, etcètera. Aquest és un segon tema.

I, per últim, els temes de participació ciutadana, que a mi em sembla que són..., vostè els va repetint, alguns milloren com –i això ho dic en positiu– el tema de variabilitat en els informes d'arrelament. Aquest va ser un informe que vostès van fer *ad hoc* en un temps, a part d'intervencions d'ofici, i en canvi vostès constaten que això està millorant. En canvi, vostès fan en l'informe esment que l'Administració de l'Estat fa requeriments molt més estrictes de la normativa en els temes d'arrelament. Però, de fet, qui fa l'informe d'arrelament és l'Administració local. I, per tant, volia que en aquest tema, que no és un tema menor, eh?, doncs..., com podem continuar avançant?

I finalment, m'ha semblat molt interessant un aspecte que crec que sí que s'haurà d'estandarditzar –i això potser és més competència de l'Administració local, i torno a reiterar si vostè té ordinàriament, almenys un cop l'any, reunions amb l'Associació i la Federació de Municipis–, que és el tema de l'accés a la informació dels regidors. És un tema que està totalment reglat i, en canvi, no es compleix del tot.

I un altre tema, que és la utilització dels mitjans públics de comunicació per aquells regidors o grups municipals que no estan al Govern –o butlletins, etcètera–, no? De fet, la meua pregunta era: vostè té una sessió de treball com aquesta amb la Federació i l'Associació de Municipis?, atès que hi ha moltíssimes qüestions que afecten també el món local.

I, per tant, aquestes eren les qüestions que nosaltres volíem fer.

Gràcies, senyora presidenta.

#### La presidenta

Moltes gràcies, diputada. Ara té la paraula la portaveu del Grup Parlamentari del Partit Popular de Catalunya, la il·lustre senyora Dolors Montserrat. Quan vulgui.

#### M. Dolors Montserrat i Culleré

Moltes gràcies, senyora presidenta. Benvingut, honorable síndic; benvingut, senyor Jordi Sánchez, adjunt general, i evidentment la senyora Sílvia Vèrnia, acompanyada de tots els tècnics que vostè ha esmentat al començament de la sessió.

Permeti'm, honorable síndic, que comenci les meves paraules, en nom del Grup Parlamentari Popular, felicitant-lo. Felicitar al síndic, felicitats a la sindicatura, perquè una entitat, una institució, millor dit –m'he



equivocat—, com el síndic de... (*Se sent un telèfon mòbil.*) Perdó, síndic. Això que l'he parat, eh?, em truquen... (*Rialles.*) Perdoneu. Ja parerà. Una institució que retalla el pressupost a causa de la situació econòmica actual que vivim, de la mateixa manera que pressupostàriament ho ha fet el Govern de la Generalitat i ho han hagut de fer molts ajuntaments, vostè ens ha demostrat, amb l'informe d'aquest 2011 i de cara al camí que ja ha començat d'aquest 2012, eficàcia i eficiència. I això queda demostrat llegint, evidentment, tot l'informe del 2011, el qual, permeti'm que li digui, honorable síndic, que el nostre grup parlamentari l'hem trossejat. I, per tant, cada diputat que porta, doncs..., el que porta salut, el que porta política territorial, etcètera, cadascú s'ha ocupat evidentment de la seva tasca i li ha fet arribar a aquesta diputada quines eren les seves impressions. No tinc temps, en set minuts, de fer-ne una valoració, però sí una valoració, diguéssim, màxima en aquest temps que tinc.

Els felicito, i els felicito per una altra qüestió, perquè han treballat moltíssim, s'han hagut de reinventar, en el bon sentit de la paraula, tots els temes de les noves tecnologies, la rapidesa... I això sap com ho sap una diputada normal i corrent, quan veus una persona: «—Has anat al síndic? Has anat a la sindicatura de greuges? —Sí, hi he anat. —I n'estàs content? —Sí, ja m'han contestat; sí, m'han adoptat i m'han agafat, doncs, la meua queixa i en faran el seguiment.» I al cap d'un temps, al cap d'uns mesos, preguntes i et donen la resposta.

Per tant, coincideix, en part, dintre de les possibilitats que té un diputat, amb aquest 75 per cent de l'enquesta, que molt bé deia el senyor Jordi Sánchez, de satisfacció. És una realitat. Per tant, la institució del síndic ha caminat cap a..., en positiu.

Hi ha una cosa també, un element que és també doblement positiu, i és una qüestió a què vostès fan referència, i diu: «Les administracions totes han respost.» Caram, això és positiu; és positiu per a vostès, però és positiu per a la mateixa Administració. Què vol dir això? Que hi ha hagut un canvi. Des de l'any passat tenim un canvi, hi ha canvis d'ajuntaments de colors polítics, hi ha canvis de consells comarcals de colors polítics, hi ha un canvi en el Govern de la Generalitat de color polític. I això vol dir que hi ha un canvi i que el palpem i el veiem. I el veiem en el que vostè mateix ha dit: respostes que es donaven a noranta dies, en aquests moments estem a setanta dies. Per tant, aquestes respostes volen dir que l'Administració és més àgil i fan cas fins i tot —tal com ens explicava vostè, senyor Jordi Sánchez, i també ho ha dit l'honorable síndic— de les indicacions o les recomanacions que vostès fan a l'Administració local o bé al Govern de la Generalitat..., pràcticament, quan els responen, ha estat acceptada la recomanació que fa el síndic.

Per tant, vol dir que la gestió, l'eficàcia i l'eficiència és positiva. I permetin-me que en uns temps tan difícils, que tothom es queixa de tot, doncs, miri, en aquest cas, nosaltres, el nostre grup parlamentari, els hem de felicitar.

I què reflecteix tot aquest estudi, aquesta anàlisi? Senzillament, la fotografia actualitzada de la situació

en què ens trobem: situació de crisi, persones a l'atur —més de 700.000—, les retallades... I, evidentment, aquestes retallades comporten que hi hagin hagut tantes queixes en el tema dels serveis socials, en temes d'una gran consideració, principalment de salut —suposo que en parlarem en el segon bloc—, temes d'immigració, els serveis socials en general, però que es magnifiquen, no?, en la situació evidentment en què ens trobem.

Nosaltres veiem que hi ha una preocupació de la presumpció de la veracitat. És veritat, quan vostè fins i tot fa referència, doncs, als aparcaments, totes aquestes persones que s'ocupen, no?, moltes vegades de sancionar, però que no tenen un càrrec per poder-ho fer i les persones no poden moltes vegades demostrar qui té la veracitat o no. Crec que és important tenir-ho en compte.

El tema dels empadronaments, que m'agradaria preguntar-li, honorable síndic, qui demana saber qui està empadronat, és a títol personal, títol professional o a títol associatiu que volen saber qui està empadronat, o unes persones determinades.

I és evident que —li faig aquesta pregunta i n'hi podria fer d'altres— aquesta preocupació..., després de trenta anys encara tenim aquesta preocupació dels regidors que estan a l'oposició i que es queixen de la manca d'informació, no? I, per tant, això minva la participació democràtica de tots els partits polítics, estiguin al Govern, estiguin a l'oposició —en aquest cas, a l'oposició.

I, evidentment, faig molt de cas a una de les consideracions finals que vostè ens fa i que va en aquesta primera línia, en la qual vostè ens diu: «La presentació de l'informe al Parlament ha d'esperonar els diputats i les diputades a reflexionar sobre l'actuació del Síndic de Greuges» —i crec que aquesta primera part ha deixat ben clar que per a nosaltres ha estat superpositiu— «i, en general, a promoure totes les mesures que serveixin com a millor garantia dels drets de les persones del nostre país.» No li'n càpiga cap dubte.

Quan vostè parlava fins i tot, doncs, d'aquestes petites i mitjanes empreses, no?, que es queixen tant i que algunes han hagut de tancar perquè l'Administració no ha pogut fer el pagament de les seves factures. Bé, ens satisfà que el partit que dona suport al Govern de l'Estat, doncs, hagi pogut portar a terme una iniciativa..., veurem aquesta iniciativa dels 35.000 milions d'euros que tindran els ajuntaments per pagar en part a aquestes petites i mitjanes empreses, i que això, evidentment, pugui facilitar novament la creació..., si més no que no tanquin, que puguin crear nous llocs de treball, etcètera, no?

I, és clar, quan vostè ens demana: «Serveixin com a millor garantia dels drets de les persones del nostre país», des de l'oposició a vegades se'ns fa difícil, perquè treballe moltíssim, fem iniciatives, fem propostes de resolució i després demanem el compliment d'aquestes propostes de resolució. I sap què ens passa? Que, en demanar el compliment de les propostes de resolució, el Govern no fa el que hauria de fer, perquè ha sortit per majoria àmplia d'aquest Parlament de Catalunya. I nosaltres també estem indefensos, honorable

síndic. Amb qui ens hem d'emparar: amb el president del Parlament de Catalunya o amb el síndic de greuges? Li demano, síndic, que ens obri un camí també –ens obri un camí també– perquè entengui en alguns moments la situació que des de l'oposició vivim.

De la mateixa manera que he lloat el Govern perquè respon i dona resposta a les seves consultes i a les seves recomanacions, hi han molts moments que el Govern no dona resposta als diputats o als grups parlamentaris d'aquesta cambra.

Dit això, honorable síndic, acabo, perquè, doncs, evidentment, farem l'afegit en els propers minuts que tindrem de la segona part.

Moltes gràcies.

### La presidenta

Moltes gràcies, diputada. Ara té la paraula el portaveu del Grup d'Iniciativa per Catalunya Verds, l'honorable senyor Salvador Milà.

### Salvador Milà i Solsona

Moltes gràcies, senyora presidenta. En nom del Grup Parlamentari d'Iniciativa per Catalunya Verds - Esquerra Unida i Alternativa, també donar la benvinguda al síndic i als seus acompanyants, i felicitar-los per la tasca que estan realitzant, i potser per la que aviat hauran de realitzar d'hipotètic i futurible síndic de greuges dels diputats i diputades, que s'acaba de suggerir i que segurament hauria de fer una accepció molt especial vinculada...

Bé, bromes a part, el que nosaltres considerem en l'informe d'enguany –i em permetrà la presidenta que faci aquesta primera part si cal potser una mica més extensa, que renunciaré a la segona segur– és que poques vegades aquesta constatació, que també s'ha dit en la primera intervenció, que l'informe del síndic és un reflex de la realitat social i econòmica del nostre país s'ha donat de forma tan significativa.

La crisi econòmica i les mesures de reducció pressupostària que se'n deriven han tingut un gran impacte en les actuacions del síndic al llarg del 2011, com no podia ser d'altra forma. Tant la quantitat de queixes rebudes com la seva naturalesa confirmen que la tasca encomanada per l'Estatut d'autonomia al Síndic de Greuges en la defensa dels drets de les persones s'ha vist significativament condicionada, durant el darrer any, per les conseqüències socials de la crisi, però també i sobretot per l'afectació de drets socials que determinades decisions politicoadministratives i pressupostàries han comportat per als ciutadans. I és aquí, en aquest segon apartat, on li correspon efectuar el seu paper.

És per això que, en el moment de presentar el balanç de l'informe anual del síndic, es constata que al llarg de l'any passat determinades decisions i actuacions en l'àmbit de polítiques públiques van comportar una afectació negativa de l'exercici de drets individuals, i això és molt fort. Aquesta constatació s'ha de complementar amb l'afirmació que han estat per desgrà-

cia les persones més desafortunades, amb menys recursos, les que estan en risc d'exclusió social, les que es troben en una posició més dèbil en l'estructura de Catalunya les que més intensament han patit l'afebliment dels seus drets socials. Alhora, vostè ha afegit un aspecte en el seu informe, que ens agradaria que ampliés o matisés, que és que a això s'hi afegeix, en un moment tan delicat, la descoordinació entre les administracions, que podria vulnerar drets de les persones. Ens agradaria que ampliés aquest concepte de la descoordinació.

Per això, en el moment de fer balanç de l'informe 2011, cal advertir el Govern –des del nostre grup parlamentari, però també el Parlament de Catalunya– de la necessitat de ser més curosos en les reduccions pressupostàries –i fa molt bé el senyor síndic en dir-ho– i molt especialment a l'hora de determinar prioritats que evitin aquestes reduccions perquè no afectin els sectors socials i la universalitat dels sistemes de protecció existents avui. Les polítiques que constitueixen els pilars de l'estat del benestar, i més específicament les que garanteixen la inclusió social, s'han de preservar per damunt d'altres polítiques públiques de reducció pressupostària.

Com bé assenyala el síndic, una qüestió és que els poders públics continuïn disposant de discrecionalitat necessària –només faltaria– per establir dins dels marges donats la prioritització de les partides pressupostàries i enfocar les partides públiques, però cal distingir molt bé entre el que són prestacions obligades, que són drets reconeguts, del que són actuacions, prestacions individualitzades, graciabls, puntuals, discrecionals.

En definitiva –i aquest és un tema que creiem que mereixeria més aprofundiment–, l'informe del síndic ens posa damunt de la taula que no és sols per criteris de política pressupostària o d'austeritat en l'establiment de les prioritats de despesa que s'ha d'estar amatent, sinó que existeix una qüestió prèvia i més important: l'obligació de totes les administracions públiques i de tots els responsables polítics de respectar i garantir drets socials bàsics, que fonamenten la convivència, que són imprescindibles per mantenir una mínima cohesió social, però sobretot que estan emparats amb declaracions i amb normes constitucionals i estatutàries i desenvolupats per lleis vigents.

O canviem la llei, o la respectem i la fem complir; i l'Administració pública, a l'hora d'establir les seves prioritats, ha de posar al davant allò que és un mandat legal, que no és una discrecionalitat, i per desgràcia això l'informe del síndic del 2011 ens demostra que no és així. És a dir, en situacions, com l'actual, de gravíssima crisi amb afectacions socials, familiars i personals, el bon funcionament dels serveis públics, la seva accessibilitat, la transparència, l'eficàcia, la simplificació, però sobretot la seva previsibilitat..., és a dir, que ha d'existir una explicació, un debat transparent i previ sobre com es determinaran, com es justificaran i com s'aplicaran les prestacions; és essencial. El ciutadà ha de saber a què atènyer-se en temes socialment tan sensibles. Són un element perquè la resposta i els recursos als ciutadans necessiten que s'explicitin amb claredat: quines són les disponibilitats reals, qui-

nes són les limitacions, quins són els possibles recursos substitutoris o com es pensa donar resposta a la necessitat? Tot, menys criminalitzar, com s'ha fet, el que rep la prestació. I després, al segon apartat d'avui, quan parlem de serveis socials, tindrem àmplia possibilitat per referir-nos-hi.

El síndic ha constatat que existeixen males pràctiques en determinades decisions que han deixat en la indefensió milers –ho diu– de persones, moltes d'elles en risc d'exclusió social. Creiem, síndic, que el seu informe corrobora, lamentablement, el que des del Grup Parlamentari d'Iniciativa - Esquerra Unida, i d'altres, hem vingut denunciant durant el darrer any 2011. Que és, en definitiva, que l'informe és un veritable llistat d'incompliments, d'afeccions greus als drets dels ciutadans, de desatencions als sectors socials més febles, també en els àmbits d'ensenyament, en els àmbits d'educació, en altres que ens hi referirem.

Creiem sincerament que, en una altra situació política i mediàtica –si em permet la presidenta–, amb una altra situació política i mediàtica, amb un país i una societat que no estigués tan cansada, tan esporuguida com la Catalunya actual, seria un motiu de reprovació general, de demanda de responsabilitats públiques la constatació que fa el síndic en el seu informe, amb relació a les actuacions d'administracions catalanes i en especial del Govern de la Generalitat durant el 2011, quan constata que s'han produït situacions d'abús de posició per part d'organismes públics –abús de posició per part dels organismes públics– en la seva relació amb persones que estan en una situació de vulnerabilitat, i males pràctiques en determinades decisions que han deixat en la indefensió milers de persones. Ho repeteixo, quan parlem de serveis socials, en posarem els exemples.

Caldrà –almenys nosaltres ho intentarem des d'aquest grup parlamentari– que aquest Parlament i tots els grups parlamentaris que vulguin afegir-s'hi adoptem les iniciatives legislatives que calguin perquè aquestes situacions que tanta alarma social creen es corregeixin, que es doni complida satisfacció als ciutadans i ciutadanes més afectats, amb prioritat a situacions crítiques, si més no en el sentit que el mateix síndic indica en el seu informe, això és: instant el Govern a mantenir l'efectivitat de la prestació mentre duri la situació de necessitat que la va motivar i mentre es compleixin els requisits establerts per la normativa que ho regula, i garantir el pagament de les prestacions mentre no hi hagi un acte administratiu individual, declaratiu i, per tant, amb possibilitat de contradicció de suspensió o extinció motivada per causes establertes legalment, i no perquè a mi em sembla que estan fent una mala utilització, i deixar-ho aquí.

En un altre ordre de coses –i en tot cas potser m'hi referiré després–, voldríem parlar del tema d'endeutament hipotecari, però a això segurament en la segona part tindrem ocasió de referir-nos-hi, perquè ja disposem d'un bon material que aquest Parlament ja ha utilitzat a l'hora de la llei de mesures.

I simplement, doncs, donar-li suport en la resta de propostes que fa, i una pregunta, perquè no sé si després

s'hi referirà, perquè és un tema més de les noves competències en matèria de supervisió d'empreses que presten serveis públics, eh?, dels serveis públics, que és que vostè parla que seria convenient disposar d'un codi de bones pràctiques per a aquestes empreses –com en el seu moment va fer també la recomanació d'un codi de bones pràctiques per a les administracions públiques– que servís de full de ruta, com un element viu de debat sobre el model legal i l'abast de la supervisió que té sobre aquests grups d'empreses i serveis. I era per preguntar-li quan creu que estarà en condicions de poder fer una primera proposta, com la pensaria formular, etcètera, perquè realment parlem de serveis essencials per a la població, com són transport públic, abastaments, etcètera, que són molt sensibles. Estem d'acord que segurament potser no és ara encara el moment, perquè les experiències han de ser més, però creiem que apunta en una bona línia.

Gràcies, senyora presidenta, per la seva comprensió, i suposo que haig de renunciar a dos minuts en la intervenció posterior.

#### La presidenta

Moltes gràcies, diputat. Ara té la paraula la portaveu del Grup d'Esquerra Republicana de Catalunya, Violant Mascaró.

#### Violant Mascaró i López

Moltes gràcies, presidenta. Moltes gràcies i benvingut, síndic, adjunt i tot l'equip que l'acompanya. De fet, ja s'han dit moltes coses, tampoc serà qüestió de repetir-ne gaires. S'ha parlat de coses molt concretes, d'actuacions internacionals i institucionals del síndic, i s'ha parlat d'una manera molt àmplia del que segurament serà el debat de la segona sessió d'avui, no?, que es tractaran... Una part molt important de les queixes han estat per aquesta vulneració de drets reconeguts en àmbits tan sensibles i vulnerables com són els serveis socials i les prestacions de renda mínima, etcètera, que, doncs, posen en entredit aquesta garantia social.

En tot cas, a mi m'agradarà fer uns quants apunts. Començaré per alguna xifra i començaré, doncs, fent un comentari sobre aquest entonament que ha fet potser el síndic d'aquest *mea culpa* d'haver-se endarrerit una mica més que en altres exercicis a l'hora de donar respostes. Doncs, això, excedir-se en set dies a l'hora de tancar els expedients, si tenim en compte que hi ha molt més volum de queixes i d'actuacions, que tenen menys pressupost, que tenen menys personal i més presència territorial, home, a mi em sembla que tenen no només tota la disculpa, sinó tot l'agraïment dels grups parlamentaris que som aquí i, vaja, vull imaginar que dels ciutadans que hi han recorregut, no?

Pel que fa a xifres, xifres sí que m'agradaria preguntar. Aquest només 0,29 per cent d'administracions que s'han adreçat a la sindicatura és una dada que segurament és repetitiva, eh?, però que a mi m'estranya en un moment, doncs, justament, que hem estat parlant –i que ara tractarem també– del fenomen dels impaga-



ments dels ajuntaments als seus proveïdors, i potser, doncs, em sobta que no hi hagi el recurs dels ajuntaments d'accedir a la sindicatura per una altra qüestió com és els impagaments que tenen els ajuntaments d'altres administracions superiors, no? Per tant, aquesta era una dada que a mi especialment m'ha sobtat, si és general, si és a tots els anys, o si és que aquest recurs no arriba prou als ajuntaments.

Després, hem parlat que només un 16 per cent d'administracions, tot i acceptar les resolucions, no les compleixen; i això és una dada que any rere any es va repetint. La pregunta és –segurament és repetitiva any rere any també–: quin recurs ulterior queda per actuar sobre les administracions que no compleixen? Hi ha un cas –un cas molt clar, no?, i que el veiem, doncs, després en el resum de totes les actuacions–, com és el Servei Català de Trànsit, que en molts casos ni accepten les resolucions. També, què passa amb aquestes presumpcions de veracitat que fan que el ciutadà s'adreci a la sindicatura i que provoquen una resolució del síndic en què es demanen més proves i que reiteradament el Servei Català de Trànsit no les accepta. O bé sí que accepta part de les resolucions de la sindicatura, pel que fa a aquest límit entre la veracitat i la prova i la interpretació d'aquesta veracitat, com estàvem comentant abans, no?

Després, pel que fa encara a dades, parlàvem que no hi ha cap administració que no col·labori, però sí..., no han dit també un fet recurrent, que és que la Delegació del Govern a Catalunya incompleix una altra vegada l'article 59 de la Llei del síndic no col·laborant, l'Administració general de l'Estat, en les informacions que demanda. I, en aquest cas, una de les dues actuacions en què hi havia la intervenció del síndic justament era amb la implicació d'una persona jove morta en el centre de la Zona Franca de reclusió, no?

Per tant, pot ser que la Delegació de Govern a Catalunya sigui una illa contínua en l'actuació del síndic, quin és el recurs que té la sindicatura per posar-hi alguna solució? Jo vull pensar que, com que ara la delegada del Govern de l'Estat espanyol a Catalunya és una antiga diputada –fa quatre dies que era diputada en aquesta casa–, doncs, tindrà la sensibilitat especial, ella i el seu equip, per deixar no només entrar-hi, sinó tota la col·laboració que calgui d'ara endavant. Vull imaginar-me que sí.

Pel que fa a altres qüestions que han anat sortint, una que crec que val la pena i ha sortit ja aquí i ha provocat iniciatives parlamentàries de diferents grups, entre els quals el d'Esquerra Republicana, és aquesta: la qüestió dels impagaments de les administracions als seus proveïdors, no? Per una banda, fa que incompleixi tothom la Llei de morositat, la 15/2010, que, bé, no ha deixat de ser una llei de bones intencions, però que no pot complir ningú i que, en aquest cas, doncs, provoca greus perjudicis a petites empreses. I pensem en el món dels ajuntaments –d'on provenim molts de nosaltres–, doncs, que petites empreses o petits emprenedors del món de la cultura, dels espectacles, de la impressió, del subministrament a detall tenen un greu problema, no només de tresoreria, sinó de subsistència de la seva pròpia empresa.

La qüestió és que l'abast d'aquest impagament de les administracions als seus proveïdors va més enllà: és el deute que té la Generalitat amb els ajuntaments, bàsicament, i des de fa un any, un exercici, un exercici i mig, dos exercicis, amb les quotes pendents de l'escola bressol, de les escoles de música, dels fons de cooperació, dels plans dels PUOSC i dels fons estructurals europeus. En aquest sentit, totes les iniciatives parlamentàries per acotar un calendari de pagament o per acotar el deute concret que es té amb cada un dels ajuntaments tampoc no han tingut el ressò que esperàvem els grups parlamentaris, però sí que és cert que des de la setmana passada hi ha un acord de xoc, un pla de xoc per pagar, per pal·liar una part d'aquest problema, que no solucionarà tot el problema, però tenir més liquiditat, els ajuntaments, per pagar algunes coses, doncs..., esperem que hi hagi una alimentació en els pagaments que s'aniran desencadenant.

De totes maneres, això solucionarà una part del problema 2011, però crec que el 2012 s'hi tornaran a trobar, perquè el problema no és de finançament només puntual, sinó finançament de fons, de com es financen els ajuntaments, com es finança el Govern de la Generalitat per poder pagar els seus deutes amb ajuntaments. L'Estat espanyol, doncs –no descobrim res–, sabem que no paga els seus deutes amb el poble de Catalunya i no retorna aquests 16.000 milions que cada any marxen i no tornen en forma ni de riquesa que puguem distribuir als ajuntaments i els ajuntaments als seus proveïdors. Per tant, és un problema que solucionarem, però és un problema de fons, de finançament del país, de finançament de la Generalitat amb els recursos que té i amb els que no li arriben de l'Estat espanyol.

Un dels problemes o de les qüestions recurrents que van sortint cada any veig que és el d'usos de mitjans electrònics, i ha anat sortint, i jo també voldria saber si han tingut moltes queixes dels treballadors mateixos de l'Administració de la Generalitat a l'hora... Perquè vostès parlàvem que aquests usos o es queden curts o no absorbeixen la quantitat d'informació que en un moment puntual pot requerir un departament de la Generalitat, doncs, m'imagino, en el moment de sol·licitar subvencions, en el moment de sol·licitar delegar o participar en concursos selectius.

Un altre portal que ha quedat alguna vegada col·lapsat durant el 2011 va ser el portal Atri, que els treballadors, en un moment determinat, que van veure que la paga extra de Nadal venia partida en dos trossos i que s'endarreria el cobrament d'aquesta paga, van accedir se suposa que en bloc a consultar el portal Atri. També voldria saber si hi ha hagut consultes en aquest sentit, si s'ha fet alguna consideració al Departament de Governació perquè no torni a passar, perquè no hi hagi aquest col·lapse en què dos o tres dies sencers no s'ha pogut accedir a la informació del portal.

Deia el síndic que potser era una dada estrafojària –jo li diria que no– la presumpció de veracitat i prova. Crec que les explicacions i les voltes que han fet al voltant de fer accions per limitar la presumpció de veracitat o almenys que sigui complementada per altres proves; és a dir, posar-hi control i límit a les interpretacions



dels fets ocorreguts que poden ser sancionables..., nosaltres no creiem que és estrafolari, sinó que, contràriament, tenir un dictamen del consell, del Consell de –ja ho diré demà– Garanties Estatutàries del 2010 que crea aquesta jurisprudència a l'hora no només de posar límits a aquesta veracitat, sinó qui és l'agent de l'autoritat... La pregunta seria: en aquests moments, suposo que parlàvem només en els casos de les queixes dels vigilants d'aparcaments, la qüestió és si s'han fet consultes, si s'ha posat aquesta informació a tots els ajuntaments o a tots els serveis que tenen aquest servei municipal, a totes les corporacions que tenen aquest servei municipal. Sabem que la solució acaba sent fer una fotografia i firmar la denúncia un agent de l'autoritat legal.

De totes maneres, en aquest moment crec que encara no és d'una manera generalitzada el que s'està fent. De manera que, per evitar que contínuament hi hagi aquesta roda sempre de fer les mateixes denúncies, si es fa en aquests casos una interpretació del dictamen i s'envia allà on hi ha aquests serveis municipals que poden incomplir, doncs, això, no?, la llei.

En tot cas, només volia fer un apunt de funció pública, quan fan referència que hi ha molts casos en processos selectius de personal, doncs, que presenta...

#### La presidenta

Diputada, vagi acabant, diputada, si us plau.

#### Violant Mascaró i López

Sí, trenta segons, només, si us plau. Vull fer incidència només en una..., les situacions administratives de comissions especials i de les excedències per incompatibilitat. L'any 2011 va ser un any de retorn de molts treballadors públics provinents de canvis de governs locals o del canvi del Govern de la Generalitat de Catalunya, gent que eren treballadors públics que han tornat a l'Administració. Aquest any 2012 segurament serà un any de retorn de funcionaris interins en un cos..., que retornaran al seu cos de funcionari de base després, doncs, de veure que les seves retribucions són retallades perquè són interins, no? El que sí que voldria saber és si ja han tingut aquest fenomen, a part d'aquest retorn de funcionaris que vénen del món local o del món de la Generalitat, del Govern, si ja han començat a detectar retorns o peticions de retorn de funcionaris que volen recuperar una plaça inferior, però en què hi hagi una certesa o menys incertesa, en tot cas.

Moltes gràcies.

#### La presidenta

Moltes gràcies, diputada. Ara té la paraula el portaveu de Solidaritat Catalana per la Independència, l'il·lustre senyor Toni Strubell, Antoni Strubell.

#### Antoni Strubell i Trueta

Moltes gràcies, senyor síndic, i al seu equip i adjunt, per la seva presentació de l'informe. Jo voldria ser

molt, molt breu, i simplement fer tres apunts, també una mica des d'aquesta òptica de la preocupació que tenen que els sectors més afectats per aquesta crisi no es vegin afectats per la falta de correcció en l'administració de la justícia a casa nostra. I voldria començar fent dues o tres preguntes.

Primer, volia demanar si en el tema del tancament de les respostes el fet que s'hagi allargat una mica, m'ha semblat sentir que vostè ho atribuïa al creixement del volum, però si també s'ha vist afectat aquest allargament de període de resposta pel tema de la limitació dels pressupostos del Síndic de Greuges.

Voldria celebrar el fet que, evidentment, doncs..., un creixement d'un 42 per cent de la voluntat de col·laboració de les administracions lògicament és un bon senyal i és un senyal que des del Síndic de Greuges la feina s'ha estat fent bé.

Una segona pregunta que voldria fer és sobre el tema de l'endarreriment informàtic. També, des d'aquesta mateixa òptica, jo voldria demanar, perquè no m'ha quedat prou clara exactament la raó de fons d'això, si també podria veure amb el tema de les limitacions de pressupost, o si és simplement una problemàtica més estesa dins de la societat respecte a l'endarreriment informàtic en el nostre país.

I per acabar voldria que ens donés una mica més d'informació sobre un tema que reiteradament..., penso que per a comarques és un tema que trobem que afecta sobretot municipis petits, que és sobretot que en ajuntaments, doncs, per exemple, on hi ha un clar grup majoritari hi pot haver algun regidor aïllat a l'oposició... I penso que és un tema que reiteradament ens arriba a les oïdes aquest tema que no arriba la informació, no arriba la informació als grups minoritaris de l'oposició en certs ajuntaments. Penso que la diputada Geli abans ho ha esmentat, crec que algun altre grup també, però penso que és un tema molt sensible i és un tema que penso que és interessant que demanem una actuació a fons per part del síndic.

Moltes gràcies.

#### La presidenta

Moltes gràcies, diputat. (*Veus de fons.*) Sí, ara li toca el torn –ja me'l saltava– al portaveu del Grup Parlamentari de Convergència i Unió, l'il·lustre senyor Ferran Falcó. Té la paraula.

#### Ferran Falcó i Isern

Sí, molt bé, bona tarda. Hem escoltat moltíssimes coses. La veritat és que hi ha qui confon..., hi ha algun grup parlamentari que confon el que avui venim a fer amb el que serà el debat de les retallades, i em dóna la sensació, fins i tot, que utilitza esbiaixadament algunes de les dades de l'informe per fer política partidista.

Jo crec que aquesta és una primera consideració que cal fer, perquè, home, la veritat és que a mi em sembla que les coses es poden veure de moltes maneres, però s'han de veure amb una certa objectivitat. I l'objectivitat per part nostra escau, en aquest primer bloc, a

comentar les qüestions sobre les xifres globals d'actuació de la sindicatura, sobre el paper internacional que juga aquesta institució i sobre dos aspectes concrets de l'informe que fan referència a l'Administració pública i a la participació ciutadana. Això és el que hem de fer en aquest primer bloc, no?

Permeti'm començar, síndic, dient que –evidentment, donem la benvinguda a tot el seu equip, això es dona per descomptat– ens satisfà comprovar que aquesta és una institució que funciona, que treballa, que es fa present i que es fa influent. També li he de dir que ens satisfà comprovar la col·laboració creixent de l'Administració pública respecte de la institució.

Si haguéssim de fer tres conclusions o quatre respecte a aquesta primera part de l'informe, diríem que l'activitat creix, i això és bo. Hi ha qui fa veure que creix només aquest any, però fa anys que creix l'activitat. Hi ha gent que diu que creix ara, perquè abans no..., abans, diguem-ne, fan veure com si no haguessin estat governant. Però, quant a queixes, l'activitat de les queixes va creixent, i això és bo. De fet, l'informe del síndic així ho deia els anys 2009 i 2010.

Una segona conclusió és que, malgrat que l'activitat creix, el 92 per cent de les recomanacions que fa la sindicatura s'atenen, i el 84 per cent s'acompleixen. Si no ho he llegit o no ho hem llegit malament, més o menys és això. L'activitat creix i creix de manera significativa: un 6 per cent, un 30 per cent fins i tot en les queixes, però 92 per cent de recomanacions ateses i 84 per cent de recomanacions acomplertes. Ho dic perquè hi ha qui té la temptació de portar aquí debats que no són estrictament els que hauríem de tenir, no?

I una tercera conclusió és que l'Administració de la Generalitat respon i col·labora millor que anys anteriors, i que allà on hi ha algun obstacle és amb els ens locals. Obstacles que, des del nostre punt de vista, no tenen a veure segurament, en la majoria dels casos, amb una manca de voluntat, sinó també amb una qüestió de mitjans. Un ajuntament molt, molt, molt petit és possible que no pugui contestar segons què. També hi ha ajuntaments petits que se n'aprofiten, diguem-ne, que la manca de voluntat també la hi posen, eh? –i si volen els en posarem algun exemple, tot i que crec que ja en coneixen més d'un i més de dos, no?

Per tant, 38.000 persones ateses és una xifra prou important, 22.759 actuacions realitzades amb uns graus d'acompliment satisfactoris.

Em sembla que ho ha dit vostè, però, en tot cas –em sembla que es referia a la Llei de transparència–, és la Llei de transparència la que vostès entenen que ens ha de donar resposta a l'afirmació respecte a la protecció de dades que no sempre pot justificar denegar l'accés a la informació. Em sembla que es referia a això el síndic –era una de les preguntes, però ja la tenim, la donem per resposta.

Respecte a la veracitat dels funcionaris, estem plenament d'acord amb el plantejament que fa la sindicatura. Creiem que la veracitat del funcionari ha de venir suportada per alguna cosa més quan es tracta d'Administració pública. I en aquest cas li preguntaríem qui-

nes modificacions legislatives caldria introduir-hi per ponderar aquesta presumpció de veracitat.

Quant a xifres –també per no veure-ho tot, doncs, com a perfecte, no?–, veiem que el 72,2 per cent de les queixes provenen de l'àmbit metropolità i específicament molt del Barcelonès, i una mica més del Baix Llobregat. No sé si la sindicatura sap com es pot compensar aquest tant per cent tan enorme de queixes que sempre vénen del mateix àmbit, no? I d'altra banda, 5.600 d'aquestes queixes són de Barcelona ciutat, i Barcelona ja té un síndic, o una síndica en aquest cas. Jo no li demanaré que em digui si en sobra algun, però sí que crec que hauríem d'intentar –no sé si hi són, eh?– saber quins són els mecanismes de coordinació, no només amb la síndica de Barcelona –5.600 queixes que des de la Sindicatura de Greuges de Catalunya també s'atenen–, sinó respecte als altres síndics locals que hi puguin haver en el territori, no?

També, dades que poden tenir moltíssimes lectures. Jo no tinc cap conclusió premeditada, eh? Es queixa més la gent en català que en castellà. «Això és una radiografia del país.» Bé, doncs, no; no. El país no..., no va així la cosa, perquè, a més a més, aquesta majoria de queixes són de l'àmbit metropolità. La majoria de queixes són de l'àmbit metropolità, però la gent es queixa més en català que en castellà. Bé, és una dada que com a mínim a mi m'ha semblat curiosa, i, bé, podria tenir alguna raó.

Però, en tot cas, una dada, per a mi important, per acabar de reblar el clau al respecte de si al nostre país hi ha o no hi ha conflicte lingüístic. No se n'ha parlat i crec que és important poder dir que només un 1,7 per cent del total de queixes té a veure amb aquesta qüestió, sigui per presumpta discriminació en llengua catalana o en llengua castellana, en totes dues. Per tant, que només l'1,7 de les queixes que rep el síndic tinguin a veure amb conflicte lingüístic vol dir que no hi ha conflicte lingüístic, i que aquestes dades, doncs, també ho avalen.

Quant a les actuacions internacionals i institucionals, màxim suport. Tot el que faci la sindicatura en matèria internacional ens fa ser més país i més estat i més nació. Per tant, tot el suport respecte a tot això.

Algunes ombres o qüestions a plantejar. La sindicatura hauríem de preservar-la que fos només el lloc on es queixen la gent que estan bàsicament vinculades al sector públic del país. Potser el fet que de l'àmbit metropolità hi hagi moltes queixes, i la majoria siguin en català... El perill de ser un servei, diguem-ne, al servei dels servidors públics. Jo crec que aquest és un perill que hi és i que la sindicatura l'ha d'analitzar per veure realment fins a quin punt és així o no és així, pel tipus de queixes, per aquest pes de l'Administració pública. Clar, l'Administració pública aquest any pesa menys, perquè hi havia moltes queixes relacionades amb la provisió de places al sector públic. Si no hi ha provisió de places al sector públic, és lògic que hi hagin menys queixes, no? Però, en tot cas, aquest sí que penso que és un perill, que hàgim construït una institució que estigui molt al servei dels que ja són d'alguna manera o d'una altra institució, el món institucional, no? I obrir-

ho bé als ciutadans. Jo crec que aquesta és una qüestió que és important.

Hi ha més activitat per l'impacte de la crisi, per les reformes, pels ajustos pressupostaris, segur que sí, però també perquè hi ha més coneixement de la institució, entenem nosaltres. Hi ha una bona resposta de l'Administració.

I, en tot cas, consideracions més polítiques al voltant d'algunes de les afirmacions que s'han fet aquí no sé si ens les guardarem per a un segon torn. Però ens sembla que hi ha una cosa que també la sindicatura ha de veure i que potser està en l'origen d'algunes de les picabaralles dialèctiques que pugui haver tingut, doncs, el Govern, al qual nosaltres donem suport, i la sindicatura, que és que a vegades s'utilitza la sindicatura per justificar qüestions partidistes, com s'ha vist avui aquí, no? Perquè a vegades es fan servir les dades d'una manera absolutament esbiaixada i, vaja, com si..., com quan s'ha dit avui, per exemple –i acabo–, la demanda de responsabilitats públiques. A qui? Als qui refermen el rumb o miren de reorientar el rumb o miren de recuperar el rumb, o als qui van fer el forat? A qui li demanem responsabilitats públiques? Si volen en parlarem en la segona part, però les responsabilitats públiques que aquí s'ha dit que s'haurien de demanar per les retallades, a qui les demanem? A qui ha fet el forat o a qui l'intenta tapar?

I aquesta és una qüestió fonamental, perquè, clar, quan l'altre dia vaig veure això, vam veure això per la televisió, i qui formulava aquesta demanda d'actuació penal contra el Govern era un càrrec de confiança d'Esquerra Unida i Alternativa a l'Ajuntament de Badalona, estava tot dit, no?

Per tant, alerta amb la utilització que es pugui fer... Aquest cas no és el seu, no constreny la sindicatura, eh? Però sí que hi ha coses que afecten la sindicatura que es fan servir de manera partidista i interessada, i això és el que a nosaltres, doncs, sempre ens trobarà una mica al davant.

#### La presidenta

Gràcies, diputat.

Ara, a petició del síndic, suspendrem la sessió uns cinc minuts per tal que el síndic pugui donar resposta a les preguntes que aquí s'han plantejat.

Gràcies.

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

#### La presidenta

Bé, a continuació, reprenem la sessió amb la intervenció del síndic, que respondrà a les intervencions de tots els grups parlamentaris. Síndic, té la paraula.

#### El síndic de greuges

Gràcies, presidenta, i gràcies a tots els grups parlamentaris per les seves intervencions. Realment han

fet una cascada de preguntes. Per tant, intentaré cenyir-me al màxim al temps per poder contestar de la forma més satisfactòria tot el que han plantejat vostès.

Però començo amb un element que me'l crec a fons: nosaltres publiquem any rere any com, quant complim amb el que ens hem compromès. És la millor forma amb què qualsevol servidor públic pot millorar la seva tasca: agafar compromisos, quantificar-los, si és possible, i a final d'any hom fa balanç de fins a quant s'hi ha aproximat, i surten les insuficiències, com les que tenim, segur, en el funcionament del Síndic de Greuges. I això serveix per autoavaluar-se. Per tant, per ser crítics amb uns mateixos, amb criteri, i per aprendre.

Nosaltres, per exemple, fa molt poc, hem vist com, a Cardiff, l'*ombudsman* de Galles es posa al dia en noves tecnologies de seguiment de les *complaints*, de les queixes; i, evidentment, això ens pot donar, com altres fonts d'informació, democràcies molt més madures que la nostra, instruments per millorar allò que detectem com a falles, corregir-les i millorar-les. I, per tant, jo els animo que vostès mateixos també subratllin aquests factors que poden ajudar a millorar el síndic i ens ajudin a estendre a totes les administracions el compromís públic de les cartes de serveis.

I una falla molt clara està en el territori. És evident que no arribem encara de forma equilibrada a tot el territori, en general, i més en la dicotomia metropolità - fora metropolità, i aparentment també en la dicotomia lingüística. En general, malgrat que fem un increment molt important el 2011 de desplaçaments –especialment a partir del mes d'abril, si no, que em corregeixi l'adjunt general–, i que el volem encara intensificar més durant el 2012. Entre metropolità i la resta, malgrat que estem també posant l'accent en la resta. No tant el tema lingüístic, malgrat que també, segurament perquè és difícil fer servir mitjans de comunicació més enllà dels que usen el català com a llengua preferent si no són mitjans d'abast d'estat, on és difícil col·locar un missatge només de comunitat autònoma –no sé si em segueixen en l'argument–, però també tenint en compte que sovint ens arriben queixes en català perquè qui les ha redactat, que pot ser un treballador o una treballadora social, ja les redacta directament en català independentment de la llengua de la persona que se li hagi adreçat.

On no hi ha tal decalatge o tal..., jo no hi veuria tant defecte, és en el tema concret de Barcelona ciutat. A Barcelona ciutat hi han 2.154 queixes, provinents de Barcelona ciutat, i 3.494 consultes; o sigui, una part de les queixes, que s'aproxima al pes de Barcelona en la població de Catalunya, i igualment pel que fa a les consultes... Vénen de Barcelona ciutat, però no són ni molt menys totes sobre l'Ajuntament de Barcelona. Sobre l'Ajuntament de Barcelona n'hi han 985, que no totes vénen de Barcelona. O sigui, hi ha gent que es queixa de qüestions de l'Ajuntament de Barcelona que resideixen fora de Barcelona. I amb la síndica d'aquest ajuntament tenim una bona relació de coordinació i de treball. I de la mateixa forma que fem amb tots els síndics locals, nosaltres, a qualsevol persona que se'ns adreça d'allà on hi ha un síndic local i sobre un tema que afecta les competències municipals d'aquella localitat, l'in-



formem que pot anar al síndic local, fins i tot com un exercici de major proximitat, però deixem a lliure albir de la persona que se'ns adreça que triï un altre lloc. I continuem per part nostra la màxima col·laboració amb tots els síndics locals, sabedors que a més disposem de més mitjans que ells a l'hora també de formació, de jornades, etcètera, i fins i tot de divulgació.

A mi m'encantaria venir un any aquí i dir-los: «Ha baixat, el nombre de queixes», com fan les democràcies molt madures, especialment algun país escandinau. Però, és clar, primera, l'*ombudsman* és conegut per vora d'un 99 per cent de la població; i dos, ens porten molts anys d'avantatge. O sigui, no fem cap deducció ràpida ni partidista ni precipitada sobre l'augment o el decrement de les queixes. I torno a dir-los-ho: tant de bo algun any poguéssim començar a parlar de decrement de les queixes.

No tenim desglossat exactament el que se'ns demana sobre persones físiques o jurídiques, directes o professionals. Persones jurídiques són 676, persones físiques són 3.624 dones i 3.741 homes. I per les formes d'entrada de les queixes, quant a igualtat de gènere, no hi ha una gran diferència. Bé, possiblement amb correu certificat arriben 54 per cent en el cas dels homes i 45 per cent de les dones, i amb correu ordinari augmenta una mica més també el percentatge en favor de les dones, però tampoc hi han unes diferències substancials.

Pel que fa a l'ús de mitjans electrònics, s'ha citat un cas concret, el de l'Atri. Nosaltres vam tenir alguna queixa o també consulta, se'ns va indicar que s'adobava, es millorava el que hi havia hagut d'un desfasament per part, en concret, de l'aplicació d'una funció, però no podem anar més enllà d'això, amb el que hem constatat. No té res a veure amb els possibles enrenous sobre l'import de la renda a les persones físiques, en el qual el síndic no hi va entrar ni un milligram, perquè el que es va anunciar es va corregir abans del 31 de desembre. I, per tant, no ens pertanyia entrar en quelcom que no va arribar a quallar en cap acció que pogués haver estat objecte d'anàlisi sobre si afectava o no afectava drets de les persones.

Sí que analitzem, i no pas poques vegades, el tema de les dades personals i de la privacitat –aquí ja s'ha dit abans. Vostès, quan legislin de nou, hauran de saber fer coincidir i no col·lidir el dret a la transparència i el dret a la privacitat. Fins i tot hi han mecanismes importants per evitar-ho, quan està claríssim que es pot envair les dades personals, es pot arribar a una tasca d'«anonimatitzar» la part que toca més a les persones i donar el gruix de la informació que està en litigi.

Fa diversos anys que advertim que hi han polítiques socials que poden fer mal a drets. Ho vam dir el 2009, vam dir: «petites puntes que estan tocant la línia d'inclusió» Ho vam dir el 2010, ja qüestions bastant més gruixudes, com era tota la qüestió de les beques menjador i de transport, o de la disminució en l'atenció a necessitats educatives especials. I ho hem dit enguany, però voldria subratllar que ho hem anat assenyalant durant tres exercicis.

Se'ns demana sobre què volem dir amb «descoordinació i drets». Bé, els demanaria que en parléssim ara, a

la segona part, perquè ho exemplifiquem, i d'una manera prou contundent, amb la relació entre dues conselleries quan s'administra la renda mínima d'inserció. En parlarem tot seguit en el següent bloc.

I m'he oblidat, perdonin, una qüestió que afectava les xifres i la valoració de la institució –que me la trobo aquí al mig–, no s'allargassen els temps de respostes o els temes informàtics per manca de pressupost, no. Nosaltres..., si de cas, potser per falles nostres, perquè ens autoexigim molt i ho continuarem fent, i també perquè encara falta major entrenament de tots –ho he dit, també del síndic– en la relació informàtica, electrònica entre administracions.

Qüestions més concretes ja del camp de les administracions. Al nou decret de finançament, el reial decret de 15 de març del 2012 –ja ho he dit abans–, hi ha uns aspectes que ens sembla que no són del tot positius. Per exemple, quan no posa com a prioritat el fet de ser autònom o petita empresa, que són els que més pateixen aquesta manca de finançament. I quan se'ns demana que per què només el 0,29 per cent dels ajuntaments, bé, és com ho rebem nosaltres. Vénen, bàsicament, demandes per part d'empreses petites o autònoms, i evidentment que hi ha un problema de finançament que podem detectar també de cara a les institucions públiques.

Recullo el suggeriment d'una relació orgànica més completa amb l'associació i amb la federació. Tenim relacions monogràfiques, específiques, com la que estem establint de cara a signar acords sobre el tema de l'aigua, però seria bo recollir aquest suggeriment amb un diàleg molt més d'institucions a associacions.

I, sí, els recordo, ja que m'ho han preguntat, aquell exercici que faig sovint en els mitjans de comunicació públics pel que fa a la informació dels càrrecs electes municipals: quan manen els grocs, els marrons es queixen que no se'ls dona informació; canvia la truita, i quan el marró és l'alcalde, el groc passa a l'oposició i demana al síndic que l'aculli perquè no té informació. I passa a totes les famílies. I he triat dos colors que ningú s'identifica amb els quals, no? Per tant, si us plau, la normativa és bastant clara. Si de cas és un problema que no és de la normativa. I mirin que demanen cada vegada a governs diferents que esmolin encara més la normativa per evitar-ho. Passa. És humana? Sí, però ho hauríem d'evitar i més quan parlem de càrrecs electes.

No hem tingut, en entitat, queixes del tema del retorn dels interins, la seva incertesa... Se'ns ha plantejat per al 2012, per exemple, quelcom que ara està en mobilització, com és el tema de presons, però no és a l'exercici 2011.

No hi ha una demanda sobre el tema de l'empadronament com a tal, com a particulars, excepte una vegada que hi havia un privat que ho feia per efecte de control d'habitatge. Sí que hi ha queixes sobre els requisits que exigeixen sobre el padró, i ja m'hi he referit abans. Connectat amb això, pel que fa a l'arrelament, m'hi referiré tot seguit al parlar d'immigració.

Tenim molt avançat un codi de bones pràctiques pel que fa a les empreses privades que donen serveis d'in-



terès general. Emanava de la nostra experiència, anem estenent els convenis, cada vegada en fem més, i també de les jornades que vam fer a Barcelona amb una dimensió internacional –en parlarem el proper dilluns al matí, en el bloc de consum. Els puc avançar que jo calculo que abans de l'estiu els podrem presentar aquest codi de bones pràctiques administratives.

Se'ns demana per una reforma legislativa per a la premissió de veracitat, això és matèria d'estat, ho estem estudiant, i algun dia em comprometo a presentar-los un informe al respecte. Sí que continuem amb el principi que fem valer en totes les nostres resolucions: l'Administració hauria d'aportar tantes o més proves com les que aporta la persona afectada, i a més fer-ho per part d'un personal administratiu que tingués caràcter d'autoritat, no buscant succedanis al respecte.

Ja que m'ho han demanat –ja me n'havia oblidat, però ho subratllo–: la Delegación del Gobierno d'Espanya a Catalunya és una institució no col·laboradora. Ho és el 2011. Que quedi molt clar, i ho tenen a l'informe. I a més, dissortadament, amb dues demandes que afectàvem els possibles drets lesionats a un espai que no podem contrastar encara, que és el Centre d'Internament d'Estrangeria. Pel que fa al 2012, i al canvi en la delegació, jo els puc dir que fins ara tenim bones paraules, però ja en parlarem a finals del 2012; és a dir, manquen concrecions, i ja comencem a entrar en el 2012.

Pel que fa al seguiment i el compliment de les resolucions, malgrat que en l'informe tenen vostès només que un exercici de càlcul, reforçarem els mecanismes. I per la demanda d'empara que fa algú al síndic, el síndic pot donar empara amb tot el que diu la llei que vostès han fet, també s'hi poden adreçar com a diputats. Però recullo aquesta demanda per fer-los dues consideracions amb molt, però molt de «carinyo», i no es pensin que els renyo. Aquest síndic no respondrà mai, mai, mai en els mitjans de comunicació a cap crítica que es llanci a la institució. Nosaltres no entrarem ni un mil·ligram en el legítim combat partidista democràtic. He dit «legítim combat partidista democràtic». No hi entrarem ni un mil·ligram, mai, mai i mai. Ni que sigui per boca d'un conseller, d'un alcalde, d'un grup parlamentari o d'un secretari de govern. Aquí sí que hi entrarem, perquè és on hem de retre comptes, al Parlament.

I tal com li hem dit al president de la Generalitat, i al secretari del Govern quan va fer declaracions sobre l'informe que comencem a discutir, els vam dir: «Us equivoqueu. Fem la funció de la institució, i així, aleshores, se'ns ha reconegut.» Quan hem demanat on ens podíem basar, se'ns ha reconegut que hi ha unes formes de debatre, legítimes, en el món del pluripartidisme, que aquesta institució no farà servir mai. Com no vàrem contestar l'alcalde de Badalona quan, amb una ignorància concreta i puntual, es va adreçar a la visita que l'Autoritat Catalana de Prevenció de la Tortura va fer sereníssimament a una comissaria de policia local. I també en vàrem parlar el dia que vam discutir l'informe de l'autoritat, i en parlarem quan calgui aquí, on vostès sí que ens han d'exigir tot el que ens han d'exigir, perquè és a vostès que els hem de retre comptes.

I segona qüestió –els la demano amb molt «carinyo»–, no ens portin, aleshores, a nosaltres en el legítim camp de debatre entre vostès, perquè és legítim, el seu debat, i si no, no funcionaria la democràcia; no ens arrosseguin, primer, perquè no hi anirem i, segon, perquè no ens pertoca.

Gràcies, presidenta.

#### La presidenta

Moltes gràcies, síndic. Si els sembla, per agilitzar una mica, el síndic ara necessita un minut, no? (*veus de fons*), per fer el canvi...

#### El síndic de greuges

Bé, no sé si algun grup vol intervenir.

#### La presidenta

No. En tot cas, jo dic, per agilitzar, que si algun grup vol fer alguna consideració sobre la resposta del síndic, després, com que disposarà d'un altre temps, jo crec que és més àgil, no?, poder-ho introduir en el temps del segon grup. Per tant, el canvi... (*Veus de fons.*)

#### El síndic de greuges

Sí, presidenta, si pot convidar, aleshores, els assessors que puguem tenir fora de la sala, que són del segon bloc, doncs...

#### La presidenta

Sí, sí. Si algú pot dir als...

#### El síndic de greuges

I podem començar ja si vol, presidenta.

#### La presidenta

Sí, sí. Bé, esperem que entrin els assessors, no? Esperem, no? En tot cas, bé, doncs, comencem, com que tampoc no interromp...

Síndic, quan vulgui, té la paraula. Té la paraula, síndic, per al segon grup, eh? Com que no interromp...

#### El síndic de greuges

Molt bé. (*Pausa.*) Gràcies, presidenta. No sé si en un moment o altre entrarien també a la sessió assessores com la senyora Maria Àngels Gayoso, Pilar Prims, Roser Solé, que s'incorporarien als qui ja són presents, per als debats que tindrem a partir de la seva participació en aquests apartats.

Pel que fa a immigració, hem tingut queixes en temes de renovacions de residència, en permisos inicials de treball i residència, en permisos d'arrelament i en gestió i tramitació d'expedients administratius diversos. Val a dir que és positiu que avui els pugui parlar de queixes sobre immigració, perquè vol dir que la Gene-

ralitat de Catalunya va adquirint competències en un tema tan important com aquest.

Aquí no topàrem necessàriament amb la dificultat de fer-nos entendre amb una major facilitat de treball amb les autoritats de l'Estat a Catalunya, perquè, a més de les que podien pertànyer a aquest àmbit, ja hi han una sèrie de matèries que són competència pròpia del Govern de Catalunya. I me n'alegro, perquè vol dir que l'autogovern també s'està enfortint en qüestions tan importants com és la immigració.

El 12 per cent de les queixes s'han tancat després d'haver comprovat que no hi havia cap motiu per a la queixa, que s'havia actuat correctament; i el 86 per cent de les resolucions han estat acceptades. Què és el que destacaríem d'aquest apartat? Destacaríem que en el marc de l'anterior reglament d'estrangeria vam conèixer recomanacions emeses per la Delegació del Govern a Catalunya sobre com elaborar informes per acreditar l'arrelament i la disponibilitat d'habitatge –sobre el seu contingut–, i aquestes recomanacions exigien més requisits dels que fixava el reglament d'estrangeria d'aleshores. Es determinava un empadronament mínim de sis mesos, demostrar el coneixement d'algunes llengües oficials de la comunitat; o sigui, s'anava bastant més enllà, quan ara no s'exigeix aquest període previ d'empadronament.

També, en aquest àmbit, podem destacar queixes per disconformitat administrativa d'uns ajuntaments formalitzades a través de mocions perquè el Govern de l'Estat incorporés al nou reglament d'estrangeria el comportament cívic del ciutadà. S'han dictat instruccions en què es considera irrellevant tota informació que no tingui relació amb els factors d'arrelament ni amb les condicions de l'habitatge, que, per tant, no es desbordi el que es planteja. Per tant, entenem que no hi ha marge legal perquè els ajuntaments traslladin al Departament de Benestar Social i Família informació relativa a infraccions comeses de les ordenances municipals de civisme, amb el risc d'haver de ser obviada i considerada irrellevant en el cas de facilitar-la a l'hora de fer la valoració de l'informe.

Pel que fa a salut, hem rebut, l'any 2011, queixes sobre llistes d'espera, sobre mala praxi mèdica, sobre el tracte rebut pel pacient i sobre la farmàcia gratuïta. En el 37 per cent dels casos hem tancat les queixes després d'haver comprovat que l'Administració havia actuat correctament. I en el 97 per cent dels casos en què s'ha fet una consideració que hi havia hagut una vulneració, han estat acceptades les nostres recomanacions. Aquest és un dret universal, ho he dit abans i ho vull subratllar avui. Tenim un excel·lent sistema de salut pública. I pel que fa al Síndic de Greuges, maldrà a partir de les queixes que rep per preservar-lo i contribuir a la seva garantia. I m'ho han sentit dir en altres sessions diputades i diputats d'aquesta legislatura i d'anteriors legislatures. Valorarem aquestes queixes seguint, com hem fet en els darrers anys, la Carta de drets i deures dels ciutadans amb relació a la salut i a l'atenció sanitària.

Respecte als drets relacionats amb l'atenció sanitària, col·locaríem les llistes d'espera per a intervencions qui-

rúrgiques, per a proves diagnòstiques i per a consultes externes d'especialistes. Hem notat, per exemple, casos molt específics com el que són les intervencions d'obesitat mòrbida. Ara bé, els procediments quirúrgics amb temps d'espera garantits pel Decret 354/2002 tenen temps molt superiors als establerts. Nosaltres hi estem treballant, amb la conselleria, i li hem plantejat que, davant d'una sèrie d'explicacions sobre polítiques públiques, necessitats pressupostàries, ordenació del sector, si cal, cal reordenar les expectatives, els catàlegs i el temps que hom pot esperar per a aquestes intervencions.

Molt sovint els pacients desconeixen com poden exigir aquest dret, i no es modifiquen les instruccions ni les informacions que es faciliten a aquests pacients. Fins i tot hem rebut, de vegades, en visites que fem a centres de salut, la queixa oral dels mateixos professionals del que pot ser una certa desorientació. Vàrem obrir una actuació d'ofici per esbrinar la incidència, en els drets de la salut de les persones, que tenia la proposta anunciada pel conseller al juliol que consisteix a modificar el catàleg actual d'intervencions quirúrgiques. I se'ns va informar que això ho veuríem aviat plasmat en noves normes del departament.

Valorem positivament alguns dels aspectes del model sobre els quals se'ns va informar, com ara fer el procés de prioritització més explícit i transparent, o que l'Administració sigui més proactiva per oferir una solució al pacient quan el termini de garantia hagi finalitzat. Però considerem que els criteris de prioritització haurien de ser molt clars i no s'haurien d'utilitzar per justificar una demora superior a la que es garanteix. A hores d'ara sembla que s'està elaborant, i òbviament nosaltres estarem a l'aguait de quan pugui sortir aquest nou decret.

També destaquem les queixes en què ens constata que l'Administració sanitària no ha informat correctament els usuaris, que hi ha una informació incompleta o defectuosa. Per exemple, i segurament el que més queixes motiva, informació deficient sobre el procediment de demanda de transport sanitari.

Pel que fa a la qualitat assistencial, continuem rebent queixes sobre el tracte que els professionals sanitaris i no sanitaris dispensen a les persones usuàries. I recordin que també aquest síndic ha assenyalat que de vegades personal sanitari és objecte d'agressions o de tracte indegut per part dels usuaris. No siguem ingenus de creure que és només una relació en una sola direcció.

Hem recordat a les autoritats que s'ha de controlar la qualitat dels serveis que s'ofereixen per mitjà d'entitats proveïdores amb finançament públic. I que, en darrer terme, respecte a la supressió de l'atenció continuada en diversos centres d'atenció primària –com també ha sortit sovint en els mitjans de comunicació i que ha generat algunes queixes–, hem indicat que aquest tancament parcial no ha d'afectar els drets sanitaris i treballem en els problemes que es detecten i que poden afectar els drets de les persones de manera individualitzada.

Pel que fa a l'accés als medicaments, vàrem obrir dues actuacions d'ofici: una sobre el retard en el pagament de la factura de la seguretat social a les farmàcies ca-

talanes i l'altra sobre el dret d'accés dels usuaris a les farmàcies fora de l'horari ordinari d'atenció al públic, quan algunes han deixat de fer guàrdies nocturnes en paral·lel als tipus de serveis que es donen des dels centres d'assistència primària i la seva distribució territorial. Coneixem que el departament confecciona un nou model en l'atenció farmacèutica. Segons el que s'ha dit en els mitjans de comunicació, si hi ha atenció continuada en els ambulatoris, les farmàcies hauran de fer guàrdia de nit, i si no n'hi ha, tenen la possibilitat de deixar de fer-ne. I en aquest sentit és com hem estat treballant també amb el mateix Col·legi de Farmacèutics.

En darrer terme, destacar que ja fa anys que manifestem la inseguretat jurídica i la indefensió que produeix el fet que no estigui regulat el dret a la prestació de farmàcia gratuïta en situacions excepcionals i finançada pel Cat-Salut. Si bé el Departament de Salut va acceptar el 2008 la recomanació de definir reglamentàriament les condicions d'accés i els criteris de concessió, a data d'avui encara no s'han regulat i continuem rebent queixes.

Pel que fa als serveis socials, és l'àrea sobre la qual hem rebut més queixes l'any 2011. Han estat sobre subvencions i ajuts per a la inclusió social –l'RMI–, sobre les subvencions i ajuts per a persones amb discapacitat i sobre subvencions i ajudes a la gent gran. El 21 per cent de les queixes s'han tancat després d'haver comprovat que l'Administració havia actuat correctament, i en el 97 per cent dels casos s'ha acceptat la consideració del síndic sobre les recomanacions corresponents.

Com valorem les queixes en aquest àmbit? Primer, l'any 2011 la gestació de la prestació de la renda mínima d'inserció ha ocupat una part molt important de les queixes en l'àmbit de serveis socials. Hem observat i posem en relleu deficiències incompatibles amb la bona pràctica administrativa. Aquí sí que parlem de mala administració. Quan el mes d'agost es va decidir fer el pagament mitjançant xec bancari i al començament de mes moltes persones van trobar que no havien rebut la transferència ni el xec ni cap notificació prèvia al respecte, vam obrir una actuació d'ofici, i vam demanar que s'actués amb celeritat per garantir que totes les persones a les quals se'ls havia reconegut la prestació la rebessin ràpidament, que es tornés al sistema de pagament per transferència, que es garantís el cobrament puntual al setembre i que s'ampliés la cobertura del servei telefònic posat a disposició de les persones afectades, i vam assenyalar les males praxis.

Hem de dir que vam tenir d'immediat reunions amb el Departament d'Empresa i Ocupació, el que tenia major pes de gestió en aquestes temàtiques. Vàrem tenir també converses amb el conseller de Benestar i serveis socials, i que, en aquest sentit, algunes de les recomanacions varen tenir efectes immediats, com el pagament el mes de setembre. No pas per a tothom; van quedar milers de casos que van entrar en un procés de revisió. El Departament d'Empresa i Ocupació va retornar al sistema de pagament al setembre, però en els casos que la persona no havia cobrat el xec no es va reprendre de manera automàtica la prestació, i va aturar els pagaments fins a verificar-ne les dades. La decisió de bloquejar el pagament per nosaltres no és correcta. És una suspensió de fet d'un dret.

L'Administració té la facultat de comprovar el compliment dels requisits per mantenir el dret a la prestació, però s'ha de fer amb respecte a les garanties que marca el procediment administratiu comú, i sempre amb una audiència a la persona interessada i amb una resolució expressa, motivada i notificada. Un dubte sobre la situació de la persona no és suficient. Parlem d'un dret; d'un dret que fins i tot el Consell de Garanties Estatutàries acaba de dir: «No s'esgota amb els límits pressupostaris.» La normativa només preveu la suspensió per no haver comunicat el canvi de la situació personal o patrimonial. A més, tinguin en compte, com saben perfectament, que aquesta prestació atén necessitats bàsiques dels col·lectius més febles de la societat, i la demora en el pagament afecta molt negativament els drets de les persones titulars o d'altres membres de la unitat de convivència.

Paral·lelament, també hem rebut un volum molt important de queixes per la suspensió del pagament de la prestació a conseqüència d'un procés de revisió d'expedients de renda mínima. En alguns casos les persones indicaven que havien deixat de rebre la prestació, que els serveis socials havien comunicat que estava suspesa, però no havien rebut la resolució. En altres casos indicaven que les raons alegades per a la suspensió eren errònies. En aquests casos, senyores i senyors diputats, estem, des del síndic, realitzant un estudi individualitzat de cada queixa i hem obert una actuació d'ofici per avaluar també de manera global aquesta qüestió. I estem demanant a les conselleries, i molt en concret a Empresa i Ocupació, que ens facilitin una informació que fins ara no hem rebut de forma sistematitzada. Per tant, sobre un tema tan important i de tal afectació a una vulnerabilitat, demanaríem major rigor i una millora de les pràctiques administratives.

També hem rebut un volum important de queixes sobre sol·licituds que estaven o estan pendents de resoldre. En aquestes queixes sovint les persones afectades posen en relleu una situació crítica de necessitat, ja que no disposen de recursos econòmics per atendre necessitats bàsiques de la família. En alguns casos han transcorregut gairebé sis mesos fins que la persona ha començat a cobrar.

En segon lloc, assenyalaria les prestacions d'atenció a la dependència, especialment enguany les d'aquells dependents que ocupen una plaça en una residència privada. Les queixes posen en relleu indicacions poc clares o insuficients en la informació que es dona a les persones interessades al moment d'elaborar el programa individual d'atenció respecte a la possibilitat d'acollir-se o no a aquesta prestació. És per això que vam recomanar que cal regular de manera específica el dret a la prestació vinculada al servei de la residència, que cal facilitar, als serveis socials competents per elaborar el PIA, pautes clares i homogènies sobre aquesta qüestió. I per garantir la seguretat jurídica, vam indicar que cal agilitar la tramitació del reglament sobre acreditació dels centres.

Continuem amb la problemàtica sobre la defunció de persones durant el període de demanda d'aquesta prestació. No entraré en detalls al respecte. Sabem la decisió del consell territorial a nivell d'Espanya, i sabem



com la conselleria ha tornat al criteri sobre la finalització de l'elaboració del PIA. Demanem que es dicti resolució expressa sobre tots els procediments de dependència. No demanem que es valori la dependència en tots els casos; demanem que es resolguin tots els casos de forma individualitzada. Un ajornament per part de les administracions no és imputable a la unitat familiar ni a la persona subjecte de la demanda, sigui viva o sigui morta. I, per tant, hi ha d'haver una assumpció de responsabilitats per part de les administracions.

També hem rebut queixes sobre els retards en el reconeixement de la revisió de les discapacitats que persisteixen. I, en aquest sentit, algunes queixes posen en relleu casos en què les persones han demanat la revisió de la discapacitat i la resolució s'ha emès en sentit denegatori únicament d'acord amb els informes aportats per la persona interessada sense que l'òrgan tècnic li hagi fet un nou examen personal i directe. Exigim l'examen de la persona prèviament a resolució, que hauria de constituir la norma general en aquests procediments.

I a partir d'aquí, senyora presidenta, a disposició dels grups parlamentaris.

#### La presidenta

Moltes gràcies, síndic. A continuació les intervencions dels grups parlamentaris començaran per la portaveu del Grup Parlamentari Socialista, l'honorable senyora Marina Geli.

#### Marina Geli i Fàbrega

Moltes gràcies. Una prèvia, comentaris als tres blocs i un suggeriment final, senyor síndic.

Una prèvia és: demanaré, em sembla, el que el senyor Falcó deia, el portaveu de Convergència i Unió... De fet el que fa el síndic és analitzar –així ho diu la llei– a través de les queixes, perquè fonamentalment el que avalua és el paper de l'Administració pública... Una altra cosa és el debat de –que el farem..., jo el faré almenys en el torn de consum, del dilluns dia 19– els serveis prestats per entitats privades, eh? Però aquest és el biaix, que pot ser un biaix. Però aquest és un element molt important, i potser, si tinguéssim a debat nivell d'estudis de les persones que fan les demandes i geografia per temes, veuríem com és evident que la geografia de la pobresa no es distribueix igualment a Catalunya, per posar..., perquè és el bloc més important d'aquest any.

Aquests podrien donar per veure si aquesta radiografia, que és la que volem, eh?, i que a més volem que creixi el coneixement del síndic i posar-lo a l'abast, i hem de fer discriminació positiva per a aquelles persones que potser tenen més dificultats... Crec que sí que hi hauria un biaix, i per això la meua pregunta era la dels professionals. Perquè un té la impressió, quan creixen tant els serveis socials, que n'hi hauria d'haver moltes més. Però és curiós que no li ho demanen, perquè el que diuen és que l'Administració no els ha resolt bé determinats temes –local, autonòmica–, però no els demanen treball, perquè hi han relativament poques demandes sobre treball, o relativament poques

demandes sobre habitatge –ajuts d'habitatge, sí, però ja ho parlarem el proper dia.

Per tant, edat, nivell d'estudis, geografia dels grans blocs, a mi em sembla que aquest és un tema molt important per veure si aquesta funcionalitat del síndic, l'accessibilitat al síndic, eh?, té una distribució equitativa per a tota la població de Catalunya.

Amb relació al tema d'immigració és curiós com baixen el nombre de queixes, senyor síndic, aquest any. Curiosament, això a vegades ens situa –i em fa pensar que sí– que la gent quan té problemes molt més importants afina i es queixa d'allò que s'ha de queixar, diríem, no? No vol dir que la immigració en el seu conjunt no tingui àmbits problemàtics, però curiosament ha passat de ser, el pes de les queixes, un 1,36 a un 0,83. Per tant, el nombre és molt –molt– petit.

Algunes qüestions significatives d'aquest bloc. M'ha semblat molt interessant –i potser vostè ho podria seguir els propers anys– el traspàs de permisos de treball. Competència autonòmica, sí que en té, i en inspecció de treball, un canvi en les qüestions que abans eren més complicades a l'hora de regularització dels permisos o de demandes dels mateixos estrangers, eh? Per mi, aquesta és una anàlisi pràctica de per què reclamem l'autogovern. No només per temes identitaris; parlem d'un element que era substantiu, eh? I, per altre costat, com vostè continua dient, participar en programes d'inserció i coneixement de la llengua és clau en la integració social dels estrangers; o que potser cal afinar més per no deixar a la subjectivitat allò que diu de conducta cívica com un element d'arrelament per tenir permís de residència, eh? Que són fonamentalment els elements més importants que vostè, a través de les queixes, les consultes i les actuacions d'ofici, diu en aquest capítol.

Segon capítol. Aquest és el quart any de la crisi; quart, cinquè. Per tant, aquí hi ha un debat de fons, que vostè amb els seus informes hi pot ajudar, i més enllà dels seus informes, que és com fem efectiu allò que tenim legislat com a dret. En termes d'accessibilitat i de qualitat, i d'equitat. Aquest no és un debat menor, perquè tenim més necessitats i menys recursos, i alguns els hem de prioritzar. I nosaltres hem de tenir garanties d'equitat i de qualitat raonables.

Al bloc de salut, com s'han incrementat les queixes de llistes d'espera –que ara ho deia l'adjunt–, amb el volum que és salut de 60 milions d'actes sanitaris l'any, el volum és relativament petit, perquè també el sistema de salut té, des de fa molt anys, un sistema de queixes molt potent, i que les ha resolt. Però aquí hi ha el debat de fons. El debat de fons és com fem allò que està legislat com un dret i que considerem prioritari. Em preocupa, i és una demanda.

Molt bé, l'accessibilitat a les llistes d'espera quirúrgiques ha empitjorat un 45 per cent, però és tan important... I m'ha semblat que en l'informe hi han poques queixes, perquè jo crec que aquí el nucli dur és l'accessibilitat al temps de diagnòstic. Com que els ciutadans no ho saben... I, per tant, en les seves relacions també i en els seus informes amb el Departament de Salut crec que cal normativitzar –igual que es va fer a través



del pla director del diagnòstic ràpid per al càncer— un temps raonable de diagnòstic no urgent, parlo, perquè pot haver-hi una malaltia greu al darrere. I amb l'augment de la demanda, menys recursos; aquest és un tema, em sembla, cabdal, eh?, per a la continuïtat del bon sistema sanitari.

Segon tema que vostè comentava. Vostè insistia —insistia—, senyor síndic, en la Llei d'universalització. La vam acabar fent. La vam acabar fent el 2010, i a partir d'aquí s'havia de concretar molt millor la comissió de farmàcia gratuïta, que vostè ara deia que quins eren els requeriments, perquè això ha augmentat. Han augmentat les demandes de farmàcia gratuïta —no pot ser d'una altra manera per la pobresa. Però ara sí que hi tenen dret, perquè la Llei d'universalització del 2010 ho avala ja —legislativament parlo, eh?—, que era una de les demandes de subgrups que quedaven fora —de diferents tipus—, però que també se'ls donava per una via que era una comissió *ad hoc* per a la, diríem, dispensació de medicaments gratuïta per a les persones amb rendes molt baixes.

La resta continua sent que ens hem d'esforçar en el dret a la informació, en un tracte igual. I volia veure si ha detectat vostè que aquest empitjorament de tracte té a veure amb el retard de proves, etcètera, per part dels usuaris, perquè s'està produint, evidentment, en l'administratiu fonamentalment, i si hi havien queixes entorn dels administratius, perquè eren els que els ho deien, els informaven del retard d'exploracions o el retard de visites o el retard de proves diagnòstiques, o visita a especialistes.

El tercer bloc: serveis socials. Aquest sí que és un tema en què a mi em sembla que podem i hem d'avançar. A veure si sóc capaç d'explicar-me. Per això li deia: una anàlisi i una proposta. No sé, senyor síndic, si vostè, perquè hi ha una dispersió de demandes a l'entorn del paquet d'ajuts, no?, que no sé si hem agregat... És a dir, aquí el punt substantiu és com fem que les persones tinguin una vida digna, i quins són els mecanismes que hem de tenir. Seríem capaços, senyor síndic, de veure agregar... Hi han ciutadans que fan queixes múltiples, o són capaços de dir: «Escolti'm, la renda mínima d'inserció...», que és la renda... És a dir, recursos econòmics bàsics, parlo. Més espècies, o altres ajuts —beques menjador, ajuts de material, ajuts de lloguer, etcètera. Perquè aquest és el nucli dur del..., un dels greus problemes.

I amb la nova legislació de la renda mínima, doncs, s'exclouen persones. Doncs, hi hem de tenir una alternativa, perquè ha estat la renda mínima d'inserció una partida ampliable per definició, perquè és que no sabem quantes... Si compleixen uns requisits, s'ha d'ampliar. Hem baixat els requisits i sembla que n'hi han menys, però en realitat no n'hi han menys. Si no ha de ser per la via de la renda mínima, pot ser per una altra via, però hem... No sé si em sé explicar, eh? Però aquest és un nucli dur, que l'instrument renda mínima, associat amb els altres ajuts de diferents administracions —siguin locals, o altres...

Acabo, senyora presidenta. En aquest mateix bloc, eh? Hi havien durant els últims anys moltes queixes amb

relació als certificats de baremació de dependència i al retard del cobrament, eh? Ara, curiosament, és com si en aquests informes hi ha moltes menys queixes d'alta dependència i comencen a haver-hi les de dependència moderada, que precisament s'han hagut d'espaiar en el temps —per raons òbvies de recursos, eh? Això és així, té una part positiva i una part negativa. Igual..., però continua persistint quelcom, que sempre ho hem diferenciat i a mi m'ha semblat sempre un error —i potser vostè hi podria ajudar—, que és el retard en la certificació de discapacitat. Perquè, de fet, per què no dependència i discapacitat? Jo crec que aquí podrien vostès, perquè tenen experiència amb els anys d'aquest tema... Continuen havent-hi queixes importants, numèriques també, de retard en el certificat de discapacitat, i, per descomptat, que dóna dret a ajuts posteriors, però és que la mateixa persona té dret a un certificat de dependència. I continuem amb dues vies, que jo crec que podria suggerir a l'Administració...

Per tant, i el meu prec final era aprofundir, síndic, i potser de cara a aquest any 2012, perquè no és que hàgim millorat, sinó que hem empitjorat la pobresa, diríem, per raons òbvies d'atur i altres qüestions de caigudes d'ingressos..., com podríem fer unes propostes entorn no només de la renda, sinó d'això que a mi m'agrada dir «renda de vida digna», eh?, que hi ha una renda econòmica i espècies o altres tipus d'ajuts.

I aquest era el prec final, senyora presidenta, que jo volia fer a la vista del seu informe.

#### La presidenta

Moltes gràcies, diputada. Ara té la paraula la portaveu del Grup Parlamentari del Partit Popular, la il·lustre senyora Dolors Montserrat.

#### M. Dolors Montserrat i Culleré

Moltes gràcies, presidenta. Gràcies, honorable síndic, per aquesta segona part molt i molt important. Vostè ho ha dit molt bé: 38.000 persones no es queixen perquè sí. Vostè el que li agradaria cada any, que cada vegada n'hi haguessin menys; vol dir que les coses en el nostre país funcionarien millor. Per tant, d'aquestes 38.000 queixes, res d'estranyar, torna a ser una fotografia del que està succeint a casa nostra, i torna a ser una fotografia del que vostè deia de les males pràctiques amb decisions preses aquest any 2011.

Som conscients que —potser no cal parlar de retallades perquè no s'ofengui el senyor Falcó—..., entenem perfectament que estem en una situació crítica i que hi han moltes maneres d'optimitzar els recursos. De vegades no solament s'han de treure d'un lloc, sinó que s'han de treure d'un altre per tal que aquests drets universals reconeguts no minvin.

Que només cal una pregunta: estem millor, estem igual o hem empitjorat? Jo crec que hem empitjorat. I, si hi ha algú que no s'ho cregui, doncs, miri, resulta que l'informe del síndic que recull les queixes dels ciutadans coincideix amb l'enquesta del Centre d'Estudis d'Opinió, el CEO, que fa el Govern de la Generalitat, i que ens diu que a un 10 per cent dels catalans

els preocupa molt la situació de la sanitat a Catalunya, i la citen com el principal problema a Catalunya, per darrere de l'atur i el funcionament de l'economia a casa nostra. Per tant, és un indicador claríssim de com i de quina manera anem. Sense esperit de crítica, intencionalment veure què és el que podem fer, en uns moments tan especials, per poder millorar.

És evident que el 2011, pel que fa al Grup Parlamentari Popular, honorable síndic, doncs, hem fet diferents iniciatives, diferents mocions. Unes s'han aprovat, d'altres no; d'altres les hem aprovat, d'altres grups parlamentaris. Entre tots n'hem parlat moltíssim, dels serveis socials –però moltíssim–, i hem tingut evidentment els debats corresponents amb els consellers corresponents, i també, evidentment, dels temes de la salut i de la sanitat.

Jo crec que –i ho barrejo– la salut i els serveis socials, de manera especial, són qüestions que afecten transversalment, perquè llegint i analitzant profundament..., escolta, afecta una família a nivell de «vivenda», dels menjadors escolars –ho deia fins i tot l'honorable diputada que m'ha precedit en l'ús de la paraula–, transport sanitari, transport públic, la renda mínima, la farmàcia, els tancaments dels CAP, les llistes d'espera... Ja saben que hi han CAP a Barcelona que per fer una anàlisi de sang, que es feia d'avui per demà, s'estan un mes i mig i dos i una mica més? Clar, vull dir, doncs, dius: hem millorat o hem empitjorat? Vull dir, és una realitat. I dius: estàs fent totes les iniciatives possibles, estàs intentant que els pressupostos millorin, que es retalli d'una banda per portar-los a l'altra, per tal que la salut i la renda mínima afectin el mínim possible.

Però vostè, que, fruit de l'anàlisi de totes aquestes queixes, sap exactament si hem crescut o no en les llistes d'espera –el mes de juny passat havíem crescut, si no entenc malament, un 23 per cent; el desembre haurem tancat molt més enllà, no ho sabem; si més no, no en tenim les dades–..., operacions oncològiques, vostè sabrà si milloren, empitjoren, dels sis mesos..., on estem? I volem saber també quines són les especialitats que més llarga tenen l'espera, si és l'oftalmològica, les malalties de l'aparell locomotor... No ho sé, segurament que ho sabrà.

I, evidentment, amb aquest saber, amb aquesta anàlisi, potser vostè pot trobar un punt de partida, que de tots aquests problemes que ens afecten de manera transversal, de manera especial, evidentment, els serveis socials a través de la renda mínima, que afecta l'exclusió social, els més pobres, els més desvalguts... Perquè, és clar, vostè ha fet una gestió, que, la veritat, el felicito; però és que és un peix que es menja la cua, la problemàtica que tenim.

El CAP tanca més d'hora, la farmàcia..., no té cap sentit, si no tens recepta de farmàcia, que la farmàcia estigui oberta; la farmàcia tanca. Diu: «Oh, mentre estigui al més aviat possible...» Un exemple, la gent de Sant Sadurní d'Anoia –on és l'alcalde de Vilafranca?, no hi és ara– hem d'anar a Vilafranca del Penedès. M'entén? Quan jo vaig tenir la canalla, fa quaranta anys –i no ho dic per l'època, ho dic perquè ho entengui–, els vaig tenir a Sant Sadurní d'Anoia, i li ho dic al senyor Fal-

có. Teníem hospital obert les vint-i-quatre hores del dia, teníem metges a totes hores. I ara, què veu la gent? Que és el reflex de les queixes que arriben a la sindicatura; és el reflex de les queixes que té el Centre d'Estudis d'Opinió, que el CAP està tancat al vespre, que no es pot anar a la farmàcia, que no hi ha servei públic, perquè ens l'han tret per anar a Vilafranca del Penedès. Una persona gran com hi ha d'anar, a Vilafranca? A mi que m'ho expliquin. Poder jo, si em vénen a trucar, escolti'm, agafaré el cotxe i la hi portaré, però la realitat és que això no és així.

És clar, hem anat perdent tot un seguit de drets molt i molt importants. I ho comprenc: moment complicat i difícil. Però és allò que li deia, són una sèrie de drets que afecten, de manera transversal amb els serveis socials, tothom, fins i tot la immigració. Vostè n'ha parlat, i que jo encara no li n'he dit res, però que li dic que comparteixo l'anàlisi que fa i les inquietuds que vostè ens diu, a través del reglament i de la conducta cívica –no es pensi que me n'oblido.

Però és que és tan important el tema dels serveis socials i la salut que, honorable síndic, vull dir... Els diputats que som a la cambra tots fem territori; per tant, a tots ens arriben moltíssimes, ja no dic queixes, angoixes que té la gent. I aquestes angoixes bé les hem de solucionar. Com i de quina manera? Bé, si en parlem amb el conseller, doncs, ens diu que no pot, i que és la manera, i que no cal, que ja es pot tancar el CAP, perquè només hi van dues persones a la nit. Ves a ell què li importa, oi?, honorable síndic. Però això no és veritat, perquè n'hi han més.

I per què es tanca un CAP tan d'hora? Però, escolti'm, si és que hi han comarques... I, compte, jo sóc d'una comarca que poder hauria d'estar contenta, perquè gràcies al Govern de la Generalitat per a aquest any 2012 es començaran les obres –ja és hora– del CAP, el segon CAP a Vilafranca del Penedès. Però i la resta de la comarca? Però, com estem? Hem empitjorat, però d'una manera enorme. I és una comarca que està a tres quarts d'hora de Barcelona, i estem francament fatal. Doncs, ara vagi fent, com jo faig –i vostè, evidentment, no ho dic pas per cap retret, ans al contrari–, que fas molt i molt de territori..., i, escolti'm, les queixes es multipliquen –les queixes es multipliquen. I per tant, hem d'intentar de solucionar-ho.

Miri, el retard en el certificat de la discapacitat en la gent que no cobra, o que no se li ha valorat, que tarden mesos... Tots estem plens de documents de bona gent que ja no sap què fer ni on anar. Perquè els serveis socials del seu municipi ja no donen l'abast, i els diu: «–Mira, noia, jo t'ho vaig enviar tal mes. –Però és que encara no m'ha arribat –no m'ha arribat.» I recorren, com no pot ser d'altra manera, o bé se'n van al síndic, evidentment, o se'n van als diputats de la cambra, siguin del partit que siguin, honorable síndic.

Per això li deia que crec que cal anar una mica més enllà, entre tots fer una anàlisi completa. Però nosaltres la tasca parlamentària evidentment que la fem. I buscar –i acabo, senyora presidenta– una solució global perquè no pateixin tant, i sigui una vida més digna i més dignificada la dels que menys tenen, per-

què és que estem al llindar de la pobresa. La pobresa ha crescut moltíssim, però cregui'm que hi ha una bossa en els pobles important, importantíssima. Saps coses a través de Càritas, i d'altres que per vergonya no hi van, a Càritas, i són gent autòctona, del nostre país. Però que hi han unes necessitats brutals.

Una mare fa pocs dies em venia a veure i deia que li feien falta seixanta euros al mes per poder acabar de comprar els medicaments a la farmàcia de la seva filla, que té una discapacitat enorme. La farmàcia –la farmàcia. El que vostè diu: la farmàcia, no solament són els horaris, sinó evidentment l'accés a la farmàcia de tantes persones que no poden. La senyora diputada comentava que és evident que és un element que demostra més la pobresa; i és evident que hi han d'anar. Una senyora diu: «Jo no puc comprar un litre de llet cada dia, i me'n vaig a comprar unes pastilles per a la calç, perquè cada pastilla de calç em costa molt més barata que un litre de llet i em fa la mateixa tasca a nivell personal.» Que hàgim d'arribar a aquests extrems, doncs, crec que indica –i sense voler faltar a cap il·lustre diputat de la cambra– la situació en la qual ens trobem.

I, per tant, síndic, ajudi'ns vostè també, de la mateixa manera que nosaltres l'ajudem amb iniciatives i amb el fet d'instar-hi el Govern de la Generalitat, a poder cercar entre tots unes solucions, les millors, les més ben encaminades.

Moltes gràcies.

#### La presidenta

Moltes gràcies, diputada. Ara té la paraula el portaveu d'Iniciativa per Catalunya Verds - Esquerra Unida i Alternativa...

#### M. Dolors Montserrat i Culleré

Senyora presidenta, puc utilitzar un moment...? M'he deixat una cosa. De veritat.

#### La presidenta

Digui, diputada.

#### M. Dolors Montserrat i Culleré

Sí. El Parlament de Catalunya... És que fa poc que sóc diputada de la Comissió de Peticions –fa poc, res, poder només he anat a un parell de reunions, síndic–, i la Comissió de Peticions també pot traslladar a la sindicatura algunes queixes que entra. I m'agradaria –potser ara no és el moment formal, però que si no és ara, ja m'ho contestaran–..., quantes queixes han rebut a través del Parlament aquest any 2011 que provinguin del Parlament de Catalunya.

I una altra qüestió, i acabo. Som conscients, al Parlament ho som –aquí hi ha una il·lustre diputada d'Esquerra Republicana que ens ho podrà dir–, de les participacions preferents. Són milers i milers de persones que des del novembre ja se'ns queixen, però que han entrat les queixes al Parlament de Catalunya.

És evident que el seu informe, ja és del 2012, honorable síndic, però vostè també en té consciència, vull dir, perquè li arriben de la mateixa manera que ens arriben a nosaltres? Ens pot donar alguna indicació, alguna valoració, o alguna recomanació de present i de futur?

Moltes gràcies.

#### La presidenta

Sí, gràcies. Ara sí, té la paraula el portaveu d'Iniciativa, l'honorable diputat Salvador Milà.

#### Salvador Milà i Solsona

Bé, moltes gràcies, presidenta. Una consideració prèvia, sense ànim de polèmica, respecte a la intervenció anterior del senyor Ferran Falcó. Simplement recomanar-li que llegeixi les intervencions de la digna representant de la seva coalició a la comissió del síndic en la presentació dels informes dels anys anteriors per veure, com és molt lògic, que aquí el que fem és analitzar qualitativament les polítiques públiques, no quantitativament. Que és molt interessant fer estadístiques: quants són catalans, quants són castellans, quants pugen, quants baixen, on viuen, etcètera. Però aquest no és un informe asèptic, és un informe que toca el moll de l'os dels serveis públics de Catalunya, que per això tenim el síndic. I, evidentment, el síndic no ens pot explicar tot allò que funciona bé, perquè del que funciona bé ja no li arriben les seves queixes, sinó que ens ha d'informar, per força i és el seu mandat, de totes aquelles coses que no funcionen prou bé o que presenten disfuncions importants. I ara estem en el moll de l'os, que m'hi referia també en la intervenció anterior, respecte al que nosaltres creiem que és el gran element diferenciador de l'informe respecte a anys anteriors en l'àmbit dels serveis socials, de l'educació i de la sanitat.

Els fets són els que són, i només ens hem de remetre a l'informe del síndic. I ho hem de dir, perquè, aquí, aquest Parlament està per fer-se'n ressò; no només per fer-se'n ressò, sinó després per intentar treure'n conclusions pràctiques, i sobretot per donar resposta a través d'un informe objectiu a dubtes que es plantegen o a arguments que es donen. I la veritat és que la gestió de la prestació de la renda mínima d'inserció ha posat en relleu –i ho tornem a repetir– deficiències incompatibles amb una bona pràctica administrativa. No ho diu aquest grup per fer partidisme; fem política, política social. I s'han evidenciat conseqüències greus que aquestes mancances poden tenir en la correcta atenció de les necessitats bàsiques de les persones.

Senyors, aquestes prestacions atenen necessitats bàsiques dels col·lectius més febles de la societat. La demora en el pagament afecta molt negativament drets de persones titulars o d'altres membres de la unitat de convivència i pot donar lloc a suspensió de subministraments vitals, eh?, impossibilitat de fer front a despeses per a aliments, o per assumir el cost de lloguer, entre altres necessitats bàsiques.

I el síndic entén –i és així, i hem d'aprendre les lliçons, i ho hem de traslladar al Govern–..., s'entén que la decisió de bloquejar aquest pagament o les presta-



cions de les persones que tenen reconegut el dret s'ha fet, no estava emparada legalment, i això significa a la pràctica la suspensió de fet d'ajuts.

Però una cosa encara més important, després del que això es va parlar... Clar, quan va interessar, en el Ple del Parlament, en els mitjans de comunicació, en les rodes de premsa del Govern, no hi havia cap inconvenient a parlar dels fraus, dels incompliments, de l'es-càndol, de les PIRMI. Doncs, senyores i senyors diputats, de la informació facilitada pel Departament d'Empresa i Ocupació se'n desprèn que en la majoria dels casos les incidències en el pagament han estat per causes d'errades informàtiques en la confecció dels fitxers de pagament per part de l'Administració o per no haver comunicat canvis del domicili. I el dubte sobre una possible incidència amb relació a situacions personals econòmiques o patrimonials de la persona beneficiària no és suficient per suspendre de fet el pagament de la prestació. I si hi havien 1.000, 1.500 persones sobre un horitzó de 35.000, no hi havia perquè criminalitzar el conjunt d'aquestes persones, les més febles de la societat, que ho necessiten, com deia la senyora Dolors Montserrat, a vegades per comprar simplement la pastilla.

Per cert, ara, a més, hauran de pagar la taxa, hauran de pagar un euro més. Ho dic perquè potser també alguna cosa hi podríem fer encara, que demà passat hem de votar les mesures fiscals. Per tant, ho hem de dir aquí. Sap per què, senyor Ferran Falcó, i Convergència? Perquè, encara que ho donin aquí només pel Canal Parlament, és que ens trobem que els mitjans de comunicació que són afins a vostès –i que tant van propagar, amb pàgines salmó, els pretesos fraus o els abusos, els que estaven amb el mòbil, els que estaven amb el Porsche viatjant per Europa, a partir d'informacions parcials– no s'han fet cap d'ells, ni en paper ni amb imatge, res-sò d'això que es diu aquí: que la veritat és la contrària. Ja està, ara ja ho tenim tot criminalitzat, ara ja podem negar la renda mínima d'inserció, perquè ja se sap que tots són uns vividors. I això és el greu. I per a això està el síndic, per denotar aquestes situacions, i no per fer escarni polític del govern de torn, que, com molt bé ha assenyalat el síndic, a cada govern li ha tocat la seva part, sinó perquè, per favor, això es corregeixi.

I el mateix –i no ens hi estenem perquè ja s'ha dit– respecte a les prestacions sanitàries. Però nosaltres sí que volem fer, a tall d'això, una reflexió més profunda. Perquè s'ha dit: «Escolteu, és que això són prestacions reconegudes estatutàriament, constitucionalment i a més desenvolupades a través de decrets i fins i tot de normes legals que ho preveuen.» Llavors, la pregunta que es planteja –no potser perquè la responguem ara– és: en aquest equilibri entre drets socials bàsics amb empara constitucional i estatutària, què és el que prima: les necessitats pressupostàries sobre aquests serveis? És a dir, són els serveis bàsics, eh?, no els complementaris, no els de caràcter gracieble, no els, diríem, de societat del benestar, sinó aquells bàsics, aquells que fan que la gent pugui sobreviure físicament... Han de primar els interessos pressupostaris sobre aquests drets, o aquests drets han de condicionar els pressupostos? I una resposta que es pot sentir, molt

assenyada, pot dir: «Només faltaria. Primer és el pressupost; ves, tots ens hi hem d'adaptar.»

Miri, a nosaltres només ens agradaria que hi hagués a la nostra constitució una norma com la que ara és al punt 3 de l'article famós 135 de la constitució. El recorden? El que fa quatre dies que es va modificar. Perquè veuran que, quan interessa, sí que hi ha una norma constitucional que ho deixa molt clar: «Es considerarà sempre que els crèdits per abonar» –atenció– «el pagament d'interessos i capital del deute públic són inclosos en l'estat de despeses dels pressupostos i no podran ser objecte d'esmenes ni de modificació mentre no s'ajustin a les condicions de la llei d'emissió.»

Tant costaria, tan difícil és entendre que, si per al deute, per al deute extern o intern, hi pot haver una protecció d'aquesta mena, es pugui dir amb tota legitimitat que, a l'hora de confegir els pressupostos, les necessitats determinades bàsiques –que, com molt bé ha dit el síndic, en l'informe del consell de garanties es diu també molt clar que estan per damunt de les disponibilitats pressupostàries i han de ser per força crèdit ampliable–, a l'hora de formular els pressupostos, aquest nucli dur de l'estat social i democràtic de dret, que són les prestacions socials bàsiques, han d'estar garantides i els crèdits pressupostaris s'han d'ajustar aquí, i les rebaixes fiscals han de passar abans per aquí, i les disponibilitats d'endeutament han de tenir en compte això?

Això no és fer política, o en tot cas és fer política de la bona. No és fer partidisme, és simplement obtenir certes lliçons, que evidentment no estan al nostre abast, però sí que poden fer una certa pedagogia, quan la nostra societat està «matxacada» cada dia amb un discurs absolutament contrari, desqualificador d'això. I això ho tenim a la nostra constitució i això ho tenim al nostre Estatut, i com veuen, quan interessa no és tan difícil de tenir-ho amb reflex constitucional.

I sí, ho lamentem molt, però és així: hem de veure quines lliçons qualitatives sobre temes socials bàsics en desprenem. Perquè aquí no estem per passar un mer tràmit administratiu sobre quant ha crescut el nombre de queixes, quant ha baixat, si podria baixar més, si podria baixar menys. Estem amb el nucli dur de l'estat social i democràtic de dret, i tenim el deure de destacar que coses que s'han dit per part del Govern d'aquest país no s'ajusten a la realitat objectiva dels fets, que s'han infringit drets socials bàsics, que s'han infringit normes vigents, i que aquests motius que es varen dir no eren certs. I ja està, quedarà aquí, tranquils, està al Canal Parlament, no sortirà a cap dels diaris d'acompanyament. Per tant, tampoc passa res, deixi'ns almenys que els pocs que puguin escoltar-ho ho sàpiguen. Miri, sempre quedarà a les pàgines web.

Gràcies, senyora presidenta.

#### La presidenta

Molt bé. Té la paraula ara, per Esquerra Republicana de Catalunya, la senyora Violant Mascaró.



## Violant Mascaró i López

Gràcies, presidenta. Bé, com que jo sempre sóc la tercera o la quarta ja a intervenir, s'han dit moltes coses, intentaré fer alguna aportació en positiu i propositiva, i posar alguna llum o alguna consideració que no hagi sortit, que és complicat.

Pel que fa a la gestió confusa de les reclamacions, i entraria en el camp del benestar social per la part menys greu, diria jo, no? Totes ho són, eh?, perquè estem en el nucli dur, com deia el senyor Milà, de l'estat del benestar i parlem de qüestions que han infringit drets bàsics reconeguts. Però és cert que hi ha coses més solucionables, aportant més equips tècnics. I el mateix síndic, en l'apartat dels retards en el reconeixement de la discapacitat, en què es denota que aportant un informe extern, doncs, el mateix equip ja diu que no ha canviat les circumstàncies que van donar per bona una primera anàlisi de la discapacitat, i, per tant, són denegades... El síndic ja reconeix l'esforç que s'ha fet per ampliar aquests equips tècnics, però insisteix que cal reduir aquestes demores per la incertesa bàsicament i per la desconfiança que provoca en les persones més necessitades de cura i atenció.

I aquest fenomen d'un equip tècnic millor, que faria que aquesta praxi administrativa fos solucionable tècnicament, també el podríem aplicar, doncs, a aquest altre apartat de l'àmbit del benestar social, que era aquesta gestió confusa de les reclamacions en què es dona per bo un nou reconeixement de la dependència al·legant que ha empitjorat el seu estat, però això també per a la persona que al·lega li comporta uns perjudicis econòmics i també a l'hora de reclamar a l'Administració, no? Per tant, solucionable amb equips tècnics. Per tant, doncs, està bé aquesta valoració; també està bé el reconeixement que s'han fet esforços per ampliar aquests equips de valoració.

Deixi'm dir, doncs, que, pel que fa a la dependència moderada, aquest grau 1 del nivell 2 de dependència, que fa una afirmació, el síndic, irrefutable i contundent –que hi estem absolutament tots d'acord, espero–, que és que, tot i la complexitat per fer efectiu aquest dret, i malgrat que el context actual pugui afectar o dificultar el model definit per la llei, no s'ha ni de qüestionar ni s'han de provocar passos enrere, i això és irrefutable. S'ha d'actuar per complir el calendari i no es pot fer cap moratòria. Qualsevol d'aquestes qüestions és un retrocés en els drets socials.

En tot cas, aquestes qüestions que afecten la dependència i la discapacitat i la renda mínima d'inserció, que, com deia la senyora Montserrat, doncs, han provocat propostes de resolució, iniciatives parlamentàries, sobretot en aquests últims mesos, i la persona que m'ha precedit del meu grup parlamentari, el Pere Bosch, és una persona especialment procliu i que genera moltes d'aquestes iniciatives, doncs..., encara n'hi ha que estan encallades i que potser ajudarien a la resolució d'alguns d'aquests casos. Perquè, si tenim conflicte en el moment de reconèixer aquesta dependència, tenim conflicte moltes vegades amb algú que ha de pagar el 50 per cent d'aquesta prestació, que és l'Estat espanyol.

És a dir, hi ha una proposta de resolució que corre dintre de la casa, que demana al Govern que reclami que compleixi les seves obligacions amb el finançament d'aquesta llei. I aquesta proposta de resolució s'ha de votar en una comissió. I així com hem fet diverses propostes de resolució, també s'ha fet una moció al Ple, que va ser votada en contra per Convergència i Unió i pel Partit Popular, no?, en el sentit de la prestació i dels fets que van passar el mes d'agost amb relació al PIRMI. El que està clar és que l'espera en aquesta dependència moderada, en el reconeixement de la dependència moderada, agreuja sempre la dependència, que és el que és contrari al que defineix la llei.

Però, en qualsevol cas, el tema, el moll de l'os, un dels molls de l'os més sonats que hem tingut aquests darrers mesos ha estat aquí, i el síndic ja, doncs, amb les queixes que ha rebut, i en el Ple i amb les propostes que hem pogut presentar i que hem pogut debatre a les comissions i a les compareixences i en el Ple..., són les relacionades amb la renda mínima d'inserció, les deficiències aquestes que són incompatibles amb les bones pràctiques administratives i que comporten greus conseqüències en les necessitats bàsiques de les persones i el dret a una vida digna. Aquesta definició de la queixa prototipus, que ve d'aquest enduriment de les condicions per mantenir aquest dret a les prestacions, no?: més temps de residència mínima, una prestació temporal, canvi en el silenci administratiu... Allò que era una prestació garantida per la llei 10 ara ja no és una prestació garantida, i aquesta subjecció a la capacitat pressupostària, que, com bé deia el síndic i el diputat Milà, ara mateix el Consell de Garanties Estatutàries ja extreu aquesta possibilitat d'estar lligat a la capacitat pressupostària. Però, en tot cas, aquell decret de l'agost, que s'ha demanat amb propostes de resolució, que encara corren per dintre la casa, que s'anul·li el decret i que es faci immediatament el pagament de totes aquestes PIRMI endarrerides... Doncs, tampoc no han prosperat, i a vegades, doncs, la mateixa dinàmica parlamentària segurament podria solucionar qüestions que després són queixes que s'han de solucionar per la via de la demanda puntual a cada un dels departaments.

El que sobta també –en aquell moment va sobtar i encara ara ho fa saber el síndic–, que les incidències van cap a..., no només perquè no es va cobrar el mes d'agost i altres mesos, sinó també per aquesta dificultat que van tenir per obtenir informació del seu cas i de quan cobrarien. És a dir, aquest desbordament que hi va haver del servei d'informació. Les mateixes queixes dels treballadors de la casa deien: «Responen les queixes persones que no saben dels expedients, perquè som nosaltres que sabem de l'expedient i no som les persones que estem en l'atenció directa.» Aquesta qüestió no és només econòmica, sinó una indefensió de la informació absolutament necessària i obligada que té l'Administració en aquests casos de greu vulnerabilitat.

El fet que els dubtes sobre algunes incidències, o milers d'incidències, sobre la situació del beneficiari... En qualsevol cas, ja diu el síndic que bloquejar el pagament de qui té un dret reconegut a una prestació no

està emparat legalment, amb la qual cosa qualsevol demora, com bé deia la senyora Montserrat, afecta ràpidament i negativament les condicions més bàsiques de subsistència, i que no han estat ni acompanyades, com deia el síndic, ni d'una audiència, ni d'una resolució motivada ni d'una notificació, que són les normes més bàsiques d'una actuació administrativa normal, no?

Pel que fa a les respostes d'ocupació i empresa sobre les errades informàtiques com a font del conflicte, bé, en tot cas, també ens acaba de dir ara el síndic que les respostes no són positives pel que fa a aquest àmbit, les respostes que dona ocupació i empresa, i que se li demana més rigor i que millori aquestes pràctiques administratives. Per tant, parlem d'administració de dos departaments diferents. I agraiem aquesta actuació d'ofici, perquè aquest bloqueig i aquest deixar de cobrament, que s'ha suspès, o s'han extingit ajuts, han provocat aquesta obertura d'actuació d'ofici. Esperem també que s'activin algunes de les propostes de resolució que en aquests moments han de passar per les comissions, i que tinguem respostes per dues vies diferents.

Pel que fa a salut –i molt ràpidament–, pel que fa a salut mental, no s'ha desplegat el Pla director de salut mental i addiccions, especialment aquella part que preveia la creació de centres de dia i rehabilitació per a adolescents. Actualment hi ha recursos per als casos més greus, però falten places d'estada mitjana per a adolescents que requereixen un tractament puntual o de menor intensitat, i ara mateix només funcionen els centres privats. De la mateixa manera que no s'ha desplegat el programa de trastorns greus per a adolescents. Voldria saber si... No ho he vist recollit, no sé si és que no ha provocat..., poques consultes, o en tot cas aquests... Com que parlem de centres de reclusió moltes vegades, i vós sou l'autoritat catalana de prevenció de tortura, de gent privada de llibertat, això també lligaria amb mesures de protecció a la infància, que als centres residencials d'acció educativa o d'educació intensiva no es compleixen ràtios. Com que hi ha hagut una reducció de pressupost en els treballadors públics, també s'han reduït els diners en els concerts socials i els concerts sanitaris, amb la qual cosa ara mateix aquests centres residencials tenen unes condicions que no són les més òptimes per a aquests nois que estan tancats o apartats del seu àmbit de forma temporal fins que la seva situació personal o els motius que els han fet estar en aquests espais millorin. La qüestió és aquesta, no?, qui adreça queixa en aquestes qüestions, si són els treballadors de les cases; o si són centres concertats, per tant, no hi haurà queixa. Em preocupen aquestes qüestions de salut mental i de salut de la protecció de la infància.

Evidentment, ja només una qüestió, pel que fa a temes de salut més generals, la farmàcia gratuïta, veig que hi ha una actuació d'ofici, perquè algunes oficines de farmàcia no dispensen els productes de la sanitat pública. Saber si això afecta molt o poc i en quin àmbit territorial està passant, si és molt generalitzat.

I després només una constatació, que han parlat de l'obesitat mòrbida; també parlaria de les fecundacions *in vitro* i tota la reproducció assistida, que és un cas en què les llistes d'espera ja són gravíssimes. I després

el fenomen que ha passat amb els diabètics, que per molt que s'ha dit que ha estat una qüestió finalment de tractament, que no s'han d'automedicar, sinó que... El desori amb què els diabètics han arribat a la conclusió que no hi ha tires reactives per a ells, que no hi ha..., que estava tancat el seu centre de salut, que han hagut d'anar a un altre, i tampoc no hi havia el material. Durant el mes d'agost, en què hi havia centres tancats, s'ha provocat una incertesa i una situació de caos, que segurament després han resolt amb aquesta explicació, però que a mi em sembla especialment simptomàtica d'un tema de qüestió de retallades, que, com deia la senyora Montserrat, ja són uns pressupostos tancats, les retallades són les que són. Però, en tot cas, quan vam aprovar el pressupost d'aquest any hi havia altres maneres de fer un pressupost amb més ingressos, que haurien pogut solucionar alguna d'aquestes qüestions. I vostès tampoc no van estar per la feina de fer una proposta de majors ingressos, i, en canvi, el que hem trobat, doncs, són aquestes retallades en aquests àmbits tan vulnerables i tan sensibles.

#### La presidenta

Bé, gràcies, diputada. Ara té la paraula el portaveu de Convergència i Unió, l'il·lustre diputat Ferran Falcó.

#### Ferran Falcó i Isern

Bé, jo no sé si el síndic s'ho està passant bé amb la funció, perquè som protagonistes el síndic i, en aquest cas, nosaltres. Hi ha hagut intervencions que s'han centrat únicament i exclusivament a parlar de la meua intervenció. I això és una mica al que nosaltres abans fèiem referència.

Començaré pel final, perquè havia apuntat tres coses al final per acabar la primera intervenció –que no he pogut acabar–, però les hi vull dir, perquè després diré altres coses.

Vostè i el seu equip fan una feina enorme. El seu informe és bo i la institució rutlla. Preservi-la dels qui la volen convertir en un sac de gemecs. Això és el que al final nosaltres li volíem dir. I em sembla que després d'escoltar el que hem escoltat aquesta tarda per part d'alguns grups, no de tots, faria excepció del Partit dels Socialistes, eh?, però dels altres grups, vaja... Quin poc reconeixement de tota l'enorme feina que s'ha fet durant trenta anys, no? Quina intervenció la de la diputada Dolors Montserrat, que jo respecto moltíssim, però suposo que deu ser una tàctica perquè no ens adonem que el PP governa a Madrid i dona en teoria suport als pressupostos de la Generalitat, perquè ha fet una explicació en què parlava que, quan ella era jove, ics, ics... Home, si jo començo a parlar de quan jo era jove, al final acabaré conclouent que estem molt millor, i ho faré amb orgull.

I després parlarem de tots els problemes i de totes les queixes, i de les retallades, i de si..., de com estem en general al país, que estem en un moment de crisi profunda. Però si jo repasso quan jo era petit, érem quaranta a la meua classe –quaranta. El meu hospital a la meua ciutat era tètric –tètric–: l'hospital de Badalona;

i ara és de referència, tot i les retallades. Els metges fumaven, quan anaves a visita. La universitat, quan hi vam arribar, era massificada. Jo no sé si la gent se'n recorda... El Jordi Sànchez s'ha de recordar de com era la Universitat Central, quan estudiava dret, o quan estudiava..., per als estudiants de dret en aquest cas, no? Com anava la Renfe, que ara va malament, però com anava abans. No teníem metro. Això sí, acompanyàvem els nostres avis al metge. Si calia els teníem a casa. Els teníem respecte i no calien educadors socials per anar a explicar civisme als nens i nenes de moltes ciutats de Catalunya. És a dir... No hi havia escoles bressol, no hi havia ajudes al lloguer, no hi havia beques menjador, ni moltes ni poques: no n'hi havia –ni moltes ni poques: no n'hi havia. No hi havia cap consideració cap als disminuïts, no hi havia centres especials de treball, no hi havia ajudes a la dependència.

Jo tinc quaranta-dos anys, encara sóc relativament jove. Tan malament estem? Tan malament ho hem fet? Jo crec que hi ha intervencions que no es poden fer. Que han de ser crítiques? Sí. Que hem de millorar? Sí. Que el síndic fa un informe perquè millorem? Sí. Que mereix una reflexió conjunta de tots els grups parlamentaris? Sí. Ara, comparem-nos –comparem-nos. Sense cofoisme, sense voler negar la realitat. Però comparem-nos, home. Jo també he estat petit i tinc la meva percepció de quan era petit i de quan era jove, i dels serveis que teníem en aquell moment i dels que tenim ara. Ni pocs ni molts: no n'hi havia. No n'hi havia.

Senyor Milà, vostè va anar l'altre dia a Montigalà a explicar que desapareixien uns ajuts d'ajudes al lloguer, davant d'una assemblea de veïns. Aquest matí se'ls ha dit que això no és veritat, que aquests, precisament aquests, no existeixen, que no s'ha fet cap retallada en aquesta matèria d'aquests ajuts concrets.

No repetirem el debat de la renda mínima d'inserció. El vàrem fer l'estiu passat. Ja el vàrem fer. Pretenem tornar a repetir una altra vegada el debat sobre la renda mínima d'inserció? Amb tot el respecte al síndic, nosaltres amb l'afirmació que fa el síndic: «L'actuació del Govern significa un retrocés en la cobertura i garantia dels drets socials», tal com està plantejada, no hi podem estar d'acord. Podem estar d'acord que les coses es poden haver fet pitjor, malament, fatal. Però que l'actuació en si de la revisió de la renda mínima d'inserció signifiqui això, no hi podem estar d'acord, perquè també –també– tenim dret, em sembla, com a govern, a fer el que el tercer sector va reclamar que es fes, que és una revisió de com es proveeix la renda mínima d'inserció. Que ha donat peu a 1.400, com a mínim, casos en què no s'ha repetit el pagament de la renda mínima, perquè eren persones en molts casos que no vivien ni aquí.

Per tant, home, descobrir si hi ha frau, encara que sigui menor, molt menor, és correcte o no és correcte? Nosaltres entenem que sí. L'afirmació categòrica que significa un retrocés, home, se'ns pot dir que no s'ha fet bé, se'ns pot dir que s'ha fet molt malament. Ara, que se'ns negui la possibilitat... Per fer truites, s'han de trencar ous. I aquesta era una revisió que calia. Que es podia haver fet amb més destresa? Probablement. Que s'havia de fer? Segur. Ho reclamava tothom. I ara el síndic fa

sis-centes preguntes sobre trenta mil expedients, sobre aquest tema –sis-centes preguntes sobre trenta mil expedients. Expedients que no estan tancats, perquè la llei li permet posar-se al mig d'un expedient que no estigui tancat i preguntar i personar-se i fer la seva feina, i ens sembla bé. Però, home, esperem a veure com acaba tot això, perquè igual resulta que no és tan dramàtic com des d'algunes parts d'aquesta sala es manifesta, no?

Per tant, una mica el que ens ve a la reflexió és tot això.

També, ajudi'ns, síndic. Ajudi'ns en la qüestió de la immigració, per exemple. Jo crec que la sindicatura té un paper important a ajudar els partits que donem suport al Pacte nacional per la immigració per evitar la rumorologia. Nosaltres hem fet un acord polític per intentar treballar tot allò dels rumors al voltant de la immigració, que s'emporten totes les ajudes, que tot va per a ells, que tot..., vaja, que se'ls opera abans a ells que als d'aquí, que se'ls dona la beca a ells abans que als d'aquí... Ajudi'ns, la sindicatura, perquè es pot comprovar amb dades que això no és cert. I si la sindicatura ho diu, probablement tindrà més crèdit que el que puguem tenir els partits polítics. Ajudi'ns en la qüestió de la immigració i en tota la qüestió de la rumorologia.

Ajudi'ns també a fer pedagogia amb alguns dels partits d'aquesta cambra per explicar qüestions, perquè, clar, sembla que tot sigui de la Generalitat. L'Estat no paga, i se'n ressenten els centres especials de treball. I se'n ressenten i poden arribar a tancar els centres especials de treball. L'Estat no paga el que deu. L'Estat no paga el que pagava, i cal augmentar les tarifes del transport públic, perquè les aportacions de la Generalitat i de l'Ajuntament de Barcelona augmenten, les de l'Estat baixen: 60 milions d'euros. S'ha de compensar. Si l'any que ve hi ha més queixes en la matèria d'immigració, mirem com queden els fons d'acollida, que van passar de 49 milions d'euros a 16, i aquest any poden quedar a zero. Ho dic perquè segons quines intervencions a mi també em conviden a demanar una reflexió.

I també ajudi'ns a equilibrar, jo crec, el debat sobre els drets socials bàsics, perquè aquí em sembla que hi ha una tendència a barrejar-ho tot, i per part de la gent és justificable, però per part nostra no ho hauria de ser. Acabo. És la sisena hora un dret social bàsic –bàsic–? És un dret social bàsic un ensenyament musical? És un dret social bàsic que l'aparcament en un hospital públic sigui gratuït? Tot aquest debat és el que hem de fer en moments de crisi, i hem d'estar disposats a fer-lo. És un dret social bàsic que tinguis pagada també la neteja de l'escola? Es podria plantejar en contractes que són molt milionaris una taxa. Perquè què és el bàsic: l'ensenyament o la neteja de l'aula? Què és el bàsic: que t'operin o que et donin el menjar a l'hospital? No estic donant cap opinió; simplement, com que estem fent un debat i estem fent una reflexió, home, equilibrem una mica el debat sobre el que són els drets socials bàsics.

I també ajudi'ns a fer un parlament que legisli, però que al costat de la legislació hi posi diners. En el seu informe abans... Un tema menor, eh? La llei dels animals, com impacta això sobre... Com es poden fer lleis



i no posar diners al costat? La llei dels animals, o, en algun cas, la Llei de la dependència.

I, finalment, quan sento que es diu que es conculquen drets amb les llistes d'espera... O sigui, es conculquen ara, i abans no es conculcaven? Jo crec que hem de ser una mica més rigorosos, estar disposats a revisar tot el que s'hagi de revisar. Nosaltres els primers, sabem que hi ha coses..., evidentment que hi ha coses que no es fan bé, evidentment que ens agradaria tenir diners per a tot, al Govern li encantaria tenir diners per a tot, i continuar fent serveis. Però ha arribat el moment de la reflexió en aquest país i de replantejar-se moltes de les coses que hem aconseguit.

Això sí, una mica més d'orgull també demanaria; no al síndic, per descomptat; a la resta de grups parlamentaris. Una mica més d'orgull respecte als serveis que entre tots en trenta anys –ajuntaments, diputacions, Govern de la Generalitat, tots plegats– hem aconseguit construir. Perquè aquest país, malgrat les dificultats pressupostàries, continua sent un país que val molt la pena.

Gràcies.

#### M. Dolors Montserrat i Culleré

Senyora presidenta, per al·lusions del senyor Falcó. Ha dit...

#### La presidenta

Té un minut, diputada.

#### M. Dolors Montserrat i Culleré

Ha dit una qüestió, que crec que l'hauria de retirar, però ell sabrà. Honorable síndic, ha dit que els grups parlamentaris –i hi ha inclòs, evidentment, el meu– havíem vingut aquí com un sac de gemecs. Ben lluny, honorable síndic –i vostè crec que coneix bé prou el Partit Popular i aquesta diputada que els parla–, que aquí vinguem a ser un sac de gemecs, sinó a constatar unes queixes constatades personalment i, evidentment, com a grup parlamentari. I volia deixar ben clar que aquest sac de gemecs potser l'ha posat per excusar-se de les males pràctiques d'algun dirigent del seu partit, que no pas per la gestió que fem els diputats.

I, permeti'm, honorable síndic, que li digui una cosa al senyor Falcó. Senyor Falcó, que abans el nostre país era diferent del d'ara, només faltaria. Aquesta diputada deu fer prop de vint-i-quatre anys que és al Parlament de Catalunya i havia portat els pressupostos del Govern de la Generalitat. En aquell moment, per allà els anys norantes i noranta-cinc, el pressupost del Govern de la Generalitat era de 2 bilions a 2 bilions i mig de pessetes. El seu pressupost d'enguany és de prop de 40.000 milions d'euros, que equivalen a més de 6 bilions i mig de pessetes. Crec que la ciutadania que ens escolta i els diputats aquí presents sabem sobradament que diferents partits polítics, amb errors o no, que han estat al Govern, amb aquests pressupostos, han hagut de millorar, evidentment, el nostre país.

#### La presidenta

Gràcies, diputada. Me demanen també per al·lusions... Un minut, la diputada Marina Geli.

#### Marina Geli i Fàbrega

No, l'al·lusió era perquè no vull quedar com la moderada del torn. (*Rialles.*) No, ara parlo seriosament. Crec que, de veritat, i crec que els portaveus d'aquesta comissió, crec que no... La radiografia de la realitat ens molesta a tots. Pot estar esbiaixada, per descomptat, eh? Però aquesta comissió està avui i sempre analitzant... No, no pot ser que fem d'oposició al síndic; no pot ser, a un informe del síndic. Entre nosaltres, tant com vulgueu, però tenim altres espais. I, per això, jo continuaré fent això. Això no vol dir de cap manera que no pensi que un altre lideratge social i sanitari és possible, però això ja ho direm en el lloc que toqui.

Però per prestigiar la institució, que encara és feble, no com a institució, sinó en els seus informes... I, a més, això anirà a més, perquè la radiografia de la duresa l'hem d'acceptar; i quan un governa, doncs, en fi, li preocupa més. Bé, doncs, això ens ha passat als que hem estat en el Govern. Però a mi de veritat, presidenta, em sembla que no podem continuar, aquesta comissió, fent d'oposició a l'informe del síndic, i ens ho hem de replantejar, perquè... Jo el que proposo és estar pensant què esperen de nosaltres amb aquest informe, i de fet estem fent comentaris a un informe, eh? I les altres qüestions evidentment són legítimes entre nosaltres, però no fer d'oposició a la sindicatura.

Gràcies.

#### La presidenta

Gràcies, diputada. En tot cas, és una opinió, que cada grup i cada diputat considera com ha de fer la seua tasca parlamentària, no?

A continuació... Bé, me demanen també per al·lusions... (*Veus de fons.*) Sí? Diputat Milà...

#### Ferran Falcó i Isern

Em sembla que nosaltres també haurem de...

#### La presidenta

Diputat Milà, i a continuació... Un minut, si us plau, siguin breus, i després el diputat de...

#### Salvador Milà i Solsona

Sí, gràcies, senyora presidenta. No, és que era molt simple, perquè el senyor Ferran Falcó s'ha referit directament a la presència meua en un barri de Montigalà. Què vaig explicar? Doncs, simplement –jo crec que té molt a veure amb el que parlem avui–, vaig explicar que allà on l'article 72 de la Llei del dret a l'habitatge diu encara, fins que s'aprovi la llei de mesures, que la prestació per pagament de lloguers tenen el caràcter de prestació econòmica de dret de concurrència de caràcter permanent, tal com la defineix la legisla-



ció vigent, i que aquestes prestacions s'han de prorrogar automàticament mentre el beneficiari mantingui la condició d'elegibilitat, i és compatible amb altres ajuts i prestacions que es puguin rebre per conceptes diferents, i que les prestacions d'especial urgència per al pagament de lloguer i de quotes d'amortització tenen el caràcter de prestacions econòmiques d'urgència social, s'atorguen sense concurrència sempre que es tingui l'informe favorable dels serveis socials d'atenció, i són compatibles... Sap què es dirà ara? Això és el que els vaig explicar als veïns: que les prestacions per al pagament de lloguer tenen el caràcter de prestacions econòmiques de dret de concurrència, que s'atorguen només per un any i són prorrogables per anualitats, en funció de la dotació pressupostària de cada exercici, mentre la persona beneficiària mantingui..., i que a aquestes prestacions –per accedir a aquestes prestacions– només tenen dret determinats col·lectius, i que aquestes prestacions, després de quatre anys de rebre-les –com va reconèixer el secretari d'Habitatge a la reunió del Pacte nacional de l'habitatge–, es deixen de percebre, i en tot cas que es tornin a posar a la cua; i així amb el mateix import anirem dotant diferents persones.

Això tan simple vaig a explicar. Compte, hi havia un dret reconegut del dret a l'habitatge que és a rebre aquesta prestació amb caràcter permanent mentre hi hagi una situació i que les ajudes d'urgència són d'atorgament immediat, ara són graciabls, són de concurrència i sempre que hi hagin disposicions pressupostàries.

Miri si és simple, és un exemple perfecte d'allò que li he explicat del reconeixement de determinats drets socials com a drets que han d'anar per damunt dels pressupostos amb el mateix sentit que marca el consell de garanties. Només això.

#### La presidenta

Sí, gràcies, diputat. També per al·lusions... Si us plau, siguin breus. Un minut...

#### Ferran Falcó i Isern

No se senti al·ludida la diputada...

#### La presidenta

...el diputat de Convergència i Unió.

#### Ferran Falcó i Isern

No se senti al·ludida la diputada Dolors Montserrat per la qüestió del sac de gemecs. Jo he volgut fer una intervenció..., perquè ella generacionalment ha explicat unes coses, jo generacionalment n'he volgut explicar una altra. Però he volgut deixar molt clar que, malgrat tot, jo crec que aquest país ha avançat i que no es poden fer segons quin tipus de lectures. No se senti al·ludida per la qüestió del sac de gemecs.

No fem oposició a la sindicatura, i en tot cas el síndic ho pot respondre. Si creu que en la nostra intervenció hi ha oposició a la sindicatura, ho acceptarem si el síndic ens ho respon. No crec que cap de les

intervencions que hem fet avui pugui ser interpretada en aquest sentit, ans al contrari.

I finalment, senyor Milà, jo accepto l'explicació que vostè em fa. Jo la introduïa com a exemple que jo crec que hem de fer, també en la qüestió de les retallades, ajustos pressupostaris, situació del país, molta pedagogia i saber explicar molt bé què, quines són les coses que passen i que ens afecten. I, al final, només comunicar-li que sembla que avui se'ls ha dit, a representants dels veïns com a mínim, que el que es pretenia fer –si és que es pretenia fer–, doncs, no es farà. Però en conec poca cosa més.

#### Salvador Milà i Solsona

Me n'alegro.

#### La presidenta

Sí, moltes gràcies, diputat. El síndic, com en l'anterior bloc, ha demanat cinc minuts.

I, per tant, farem una suspensió de la sessió durant aquest temps.

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

#### La presidenta

Bé, reprenem la sessió, amb la resposta del síndic als plantejaments dels diferents grups. I, com en l'anterior ocasió, síndic, té quinze minuts per, amb la seua capacitat de síntesi, respondre a totes les qüestions i les preguntes que els grups li han plantejat. Té la paraula.

#### El síndic de greuges

Gràcies, presidenta. Començo pel que se m'ha preguntat d'informació sobre la Comissió de Peticions. (*Pausa. Veus de fons.*) Sobre la Comissió de Peticions, nosaltres tenim un conveni firmat entre el president del Parlament i el Síndic de Greuges; hi ha, per tant, una fluïdesa d'intercanvi. Fem un exercici democràtic de quan es tracta d'algú que ens envia aparentment una queixa per demanar-nos que es canviï tal o tal llei, això és matèria del Parlament i, per tant, de la Comissió de Peticions; i quan vostès reben una insatisfacció de drets respecte de tal o tal servei administratiu, doncs, ens ho passen a nosaltres perquè analitzem si és o no és una queixa.

Començo pel tema de la immigració. Hem constatat que baixaven les queixes en el tema immigració. Em sembla que també hem constatat conjuntament que és bo que s'incrementi l'autogovern en un tema com aquest. I volia dir categòricament que ens tenen tots vostès al seu costat en aquest tema, només faltaria. Hem fet sempre definicions nítides que caldrà una política molt pedagògica, per a això cal només repassar el que succeeix a Europa. Ningú està curat d'espants sobre aquesta temàtica.

Permetin que els recordi una anècdota que vaig viure com a president de tots els síndics d'Europa, tots els *ombudsmen* d'Europa: congrés de tots els *ombudsmen* d'Europa a Barcelona l'octubre de 2010 sobre el tema dels drets de la immigració a casa nostra. Vam estar discutint molt a fons amb moltes ponències, i recordo que al presentar les conclusions m'acompanyava el que pot ser el gran pare o responsable de tots els defensors, el de Suècia –on va néixer l'*ombudsman*–, i alguns mitjans de comunicació s'estranyaven que parléssim d'aquests problemes sobre Escandinàvia. Recordin que va passar al cap d'un any l'assassinat massiu a Noruega i com varen descobrir que tenien també, de forma larvada, una possibilitat de demagògia xenòfoba.

És un gran repte, el síndic ho ha assenyalat monogràficament en un tema que és la segregació escolar, hi insistirem tantes vegades com calgui. Un país que ha fet la immersió, una gran política com és la immersió, no hauria de deixar de banda la segregació escolar, que és un nou tipus de segregació, que hauríem de combatre frontalment. Però, senyor Falcó, vull que el seu grup parlamentari, tots els grups parlamentaris i el Govern d'aquest país tinguin claríssim que nosaltres anem tan al davant com qui més en la pedagogia pels drets i deures de tothom –drets i deures de tothom. Per tant, ajut total.

Pel que fa a salut en concret, nosaltres no tenim una estadística de tot el que succeeix en cap matèria. Tenim una estadística del que rebem com a queixa o del que podem investigar amb les actuacions d'ofici. En concret, sobre el que són les proves de diagnosi, i llistes d'espera sobre diagnosi, nosaltres l'any 2007 ja vàrem demanar al Govern com es pensava regular, se'ns va respondre que s'estava elaborant un decret. Aquest decret no va arribar a concretar-se mai, i amb l'actual Govern, quan ho hem preguntat, se'ns ha dit que no és una prioritat. Per tant, és un tema que està penjat, diguem-ne, una mica *in albis*. Si el volen recollir com a grups parlamentaris, els l'ofereixo com a tal, no?

I ara els donaria xifres del que nosaltres tenim de queixes per centres i per patologies, però, ho torno a dir, no són... N'hi ha moltes en pròtesis de maluc, moltes en pròtesis de genoll, moltes en traumatologia –estic llegint les que són més aviat...–, o en cataractes –les que estan catalogades–, però no crec que tinguin molt valor de referència quant a l'indicador que rebem com a Síndic de Greuges.

Empitjora el tracte de salut per retards? No tenim indicis per dir-los-ho. No ho podem constatar a través de les queixes de què disposem.

Sobre el pla de salut mental i adolescents, en parlarem el dia 19 al matí, perquè està tot en l'apartat d'infància del nostre informe. Dades sobre la farmàcia gratuïta i el finançament i l'àmbit territorial, com que demanem les dades al Consell dels Col·legis Farmacèutics, les dades són agregades per a tot Catalunya. Podem demanar-les a partir d'ara, si de cas, amb una major divisió territorial. Sí que creixen les queixes sobre les fecundacions *in vitro* i la seva espera. Hem fet recomanacions en aquesta línia. I que s'arribés a agregar tots els ajuts socials, és una gran política a debatre, corres-

pon al gran debat polític, que em sembla que desborda de molt el síndic que parla.

Voldria puntualitzar que, quan nosaltres parlem de retrocés –utilitzem el concepte «retrocés» en l'informe–, diem que hi ha un retrocés per accedir a la prestació de renda mínima en la llei de juliol de 2011; un retrocés quan s'incrementen els requisits –per tant, es fa més restrictiu l'univers dels que poden accedir-hi– i quan es passa d'una prestació garantida a una dependent de les disponibilitats pressupostàries. No té res a veure amb la polèmica que tenen vostès –i que nosaltres recollim quant a queixes– pel que és el pagament via xec o via transferència bancària. Sí que volem dir que, amb aquest concepte, no fem una afirmació, diguem-ne, cronològica de quant avança el progrés, sinó que, si més no, s'ha restringit l'àrea de possibles perceptors.

I sí que seria bo avançar en una unificació de certificats de discapacitat o de dependència. És tema d'estat. El 2008 se m'ha recordat que el Síndic de Greuges ho va plantejar en un informe anual, que s'anés cap a una unificació i a una major agilització.

Permetin ara unes conclusions gruixudes de les seves intervencions anteriors. El Síndic de Greuges està creat per l'Estatut, i per la tradició dels *ombudsmen*, per rebre i investigar queixes i, per tant, per fer una tasca de crítica i d'evidenciar les falles que hi pugui haver a les administracions o a les empreses privades que presten serveis d'interès general. I qui fa una queixa fa un acte democràtic molt profund i molt sòlid. No és un acte qualsevol fer una queixa al síndic. Hi ha gent que té por a fer-la, hi ha gent que encara ens demana on rebrem, quan anem per aquestes poblacions, que no sigui un lloc de l'Administració, perquè no volen que l'Administració sàpiga que es fa la queixa. Hi ha gent que et pregunta fins i tot: «Qui et paga?», com dient: «T'atreviràs amb qui et paga?»

És a dir, pensem que una persona que evidencia una falla fa quelcom per a ell o per a ella, però per a molta altra gent, i és molt important. I hauríem, jo diria fins i tot, d'estar satisfets, en sentit democràtic, que emergeixi la gent que s'atreveix a formular seriosament –i si no ho fan seriosament, ja ens toca a nosaltres, com veuen a les estadístiques, no acceptar-les– un plantejament que pot millorar l'Administració, les empreses privades que donen servei d'interès general. I, quan els traslladem tot això en forma d'un informe anual, vol dir les parts de població i els neguits que hi ha a la població i els afans que tenen, que va acompanyat de proposta i de col·laboració, i d'un gran afany de col·laboració per millorar l'Administració. Que ara encara és més complex pel que estem vivint de crisi i d'agudització –no ara; fa uns quants anys ja. D'agudització de la crisi, de disminució de la recaptació pública, que obliga el governant, sigui qui sigui, a exercir prioritats, i això sí que és el seu camp. Què pot dir el síndic? El síndic pot dir: «Home, potser s'equivoca amb aquesta prioritat, perquè toca la línia de flotació de la inclusió social», com diem des de fa bastants anys en els informes anuals.

Els posaré un exemple que el debatrem el dia 19: els infants en risc. Tots diem que millor que estiguin amb

família extensa o aliena, i en canvi encara estem posant l'accent en els temes residencials. Potser caldria una prioritat en aquesta temàtica que ens ajudés a treballar el tema, i els dic, amb la mateixa claredat, que en parlarem amb el conseller corresponent –el conseller de Benestar–, amb un gran diàleg i molt positiu en ell mateix.

És en aquest sentit que jo els puc dir que estem treballant a fons amb el Departament de Salut. Nosaltres, amb salut, ja ens hem reunit, després de l'informe, amb el màxim representant del departament, i hem aconseguit un diàleg molt fluid per la rapidesa de resposta en els casos més sensibles i més urgents, com és el de les llistes d'espera o alguns problemes entorn de les qüestions de farmàcia, i fins i tot amb converses molt positives de tot el que diem sobre la nova regulació de la cartera de prestacions garantida.

I és en aquest sentit que estem treballant amb el Departament d'Empresa i Ocupació i amb el Departament de Benestar sobre el tema de la renda mínima d'inserció. La mala praxi no té a veure amb les retallades pressupostàries, al nostre modestíssim entendre. El canvi del sistema de pagament, al nostre entendre, va ser un error, i ho hem dit així de tranquil·lament i així se'ns va acceptar quan es va rectificar. És més, jo ja he rebut una trucada del conseller, quan m'ha rectificat, quan es va equivocar en una interpellació parlamentària de no fa molts dies en aquest Parlament, i va donar unes xifres sobre la relació amb el síndic que no eren certes.

I, per tant, estem amb aquesta fluïdesa, però demanant precisió i rigor en les afirmacions. Som conscients del volum de les queixes i hem traslladat fins i tot –ho he dit abans– a la conselleria la voluntat d'anar a consultar directament els expedients per agilitzar les respostes. Ara se'ns diu que es reforçaran els equips de persones per respondre, i ho respectem, i demanem sempre diligència i rapidesa.

Volia respondre molt directament i molt tranquil·lament al senyor Falcó sobre l'afirmació que digui,

el síndic, si Convergència i Unió fa oposició al síndic: en absolut –en absolut. Nosaltres considerem que ens toca, a partir de les queixes, investigar i si cal criticar polítiques públiques, i no d'això en llegim cap sentit ni en una direcció ni en una altra d'oposició. És més, de la mateixa forma que col·laborem amb salut o amb empresa, col·laborem amb totes les administracions. Fa dos anys –vostès ho deuen recordar, potser no se'n recorden–, qui vam assenyalar com l'administració menys col·laboradora i més obstaculitzadora? Als quinze dies, jo tenia el màxim responsable d'aquella administració al meu despatx amb els deures fets, i va ser molt positiu en aquest sentit.

Doncs, els puc dir que jo ja m'he reunit amb el president de la Generalitat, i li he explicat aquest informe. I ens hem reunit amb càrrecs, com el secretari general de Presidència, i hem tingut un diàleg molt fluid sobre els documents, sobre les afirmacions, sobre les dades, perquè s'entengui a poc a poc quina és la funció del Síndic de Greuges com a *ombudsman* a Catalunya. I sap, la meua gent, que tenen el mot d'ordre, dràstic i contundent, el màxim nombre de reunions al màxim nivell a cada un dels graons per aquesta segona vesant del síndic: crític i investigador amb les denúncies, col·laborador i propositiu amb les solucions per millorar les polítiques públiques.

Gràcies, presidenta.

#### La presidenta

Moltes gràcies, síndic.

Si no hi ha cap intervenció, donem per finalitzada aquesta sessió, que reprendrem per fer la segona part de l'informe dilluns, dia 19, a les deu del matí.

Gràcies.

La sessió se suspèn a dos quarts de vuit del vespre i deu minuts.