

## SESSIÓ NÚM. 31.2

La sessió, suspesa ahir, es reprèn a les deu del matí i tres minuts. Presideix la presidenta del Parlament, acompanyada de tots els membres de la Mesa, la qual és assistida per la secretària general i el lletrat Francesc Pau i Vall.

Al banc del Govern seu el president de la Generalitat, acompanyat de la vicepresidenta del Govern i titular del Departament de Governació i Relacions Institucionals, i els consellers d'Economia i Coneixement, d'Interior, de Territori i Sostenibilitat, d'Agricultura, Ramaderia, Pesca, Alimentació i Medi Natural, de Benestar Social i Família, d'Empresa i Ocupació i de Justícia.

**La presidenta**

Senyores diputades, senyors diputats, es reprèn la sessió amb el tercer punt de l'ordre del dia, que és l'Informe del Síndic de Greuges al Parlament corresponent al 2011.

**Informe**

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

En primer lloc, em plau saludar en nom de la cambra el síndic de greuges, l'illustre senyor Rafael Ribó, el seu equip, que avui ens acompanya, i també els síndics i síndiques locals i el síndic de la universitat. Bon dia i benvinguts a la seu del Parlament de Catalunya.

D'acord amb l'article 159.3 del Reglament, farà la presentació del resum general de l'informe anual el síndic de greuges, l'illustre senyor Rafael Ribó.

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

Gràcies, presidenta. Una salutació als síndics locals i universitaris presents i a totes i tots vostès en el moment de presentar-los l'Informe del Síndic del 2011.

Saben vostès que el Síndic ha de presentar al Parlament tres informes anuals: el de la situació dels drets dels infants, d'acord amb la Convenció de Ginebra, que va ser presentat l'octubre i que ara amb la constitució que vostès han fet d'una comissió de la infància veurem el 22 de maig, crec; l'Informe de l'Autoritat Catalana de Prevenció de la Tortura i els Maltractaments, d'acord amb el protocol de les Nacions Unides, informe que es va presentar el desembre i que ja va ser discutit, i l'informe anual, que ho comprèn tot, que va ser lliurat el 15 de febrer en aquesta cambra, discutit ja en quatre sessions de comissió i avui en plenari.

Fa 2.200 anys –2.200 anys– que a Megalòpolis, a l'Arcàdia, Polibi començava la seva història, gran clàssic del que és història, dient: «No hi ha per als homes cap norma més segura que la coneixença dels fets esdevinguts anteriorment.» Amb tota la modèstia del món, el que els parla, elegit per vostès, no fa 2.200 anys, sinó fa tres anys, que els diu en el frontispici dels informes: «Compte amb l'erosió de drets a partir de prioritats pressupostàries.»

L'any 2009 ens referíem des del Síndic institució a petites puntes significatives de prioritats socials que lesionaven drets. L'any 2010, quan ho presentàrem el febrer, i després en plenari el març o l'abril del 2011..., de l'exercici del 2010..., advertíem de polítiques ja gruixudes que afectaven drets importants, com els lloguers socials, les necessitats educatives especials, els infants en risc, etcètera. I el 2011 nosaltres els hem advertit que aquesta reducció continua afectant, però amb un afegit: assenyalem que hi ha hagut males pràctiques administratives que han deixat gent en la indefensió.

He de dir, a continuació, que és un exercici on s'ha incrementat molt el treball en el Síndic, i he de dir que és un exercici on s'ha incrementat molt la col·laboració de l'Administració amb el Síndic.

Aquest volum de l'informe, que tenen penjat al web i el tenen en suport informàtic a disposició de tots i totes vostès, comença justament dient que el Síndic és conscient de la dimensió i de les conseqüències de la crisi, i de l'estret marge de moviment que tenen les institucions públiques catalanes a l'hora de decidir sobre la despesa pressupostària. Per tant, constatant aquestes afectacions i conscients d'aquesta situació, és evident que el marge de debat sobre les queixes que rebem i els suggeriments i les recomanacions que hem fet a les administracions s'ha de basar en la discussió de les prioritats, o sigui, de les opcions que ha de fer el governant i només el governant –i té la responsabilitat democràtica de fer-les i ningú el pot substituir– a l'hora de decidir on s'inverteix, on s'utilitzen els cabals públics.

L'afectació de determinats drets socials per l'afebliment de polítiques socials debilita també el paper que ha de jugar el poder públic en la garantia d'aquests drets, però es complica, per dir-ho d'una forma suau, si a més afecta el dret a la bona administració.

Jo els donaré de forma telegràfica alguns exemples d'aquesta erosió, però especialment d'aquesta mala administració. Hi va haver mala administració –concepte tècnic que s'utilitza des que el rei de Suècia va decidir crear l'Ombudsman, el primer del món, el 1809– a partir de l'operació que es va encetar aquest estiu en la gestió de la renda mínima d'inserció, quan es va passar al pagament mitjançant xec bancari i quan després, també en diàleg immediat i també en col·laboració amb el Síndic, es va tornar al sistema de pagament per transferència. Es van aturar pagaments fins a arribar a verificar dades, i es va entendre clarament que es bloquejava un pagament d'una forma incorrecta si era una suspensió de fet d'un dret.

Tot dubte ha de dur a la investigació. El dubte no pot dur a negar el dret. Ha de dur a una investigació de la qual ha de sortir la decisió, de forma fefaent i amb tot el rigor que està regulat per l'Administració, de si aquell dret pot ser o no objecte de satisfacció. I és en aquest sentit que encara arrosseguem les seqüeles d'aquelles decisions, davant d'aquell bloqueig o davant de la lentitud i demora a l'hora de fer els pagaments pendents o de resoldre les demandes d'aquesta mateixa renda.

Parlem de milers de persones..., on segur que hi ha hagut irregularitats i on cal, i el Síndic dóna tota l'autoritat al combat de les irregularitats..., però no pot ser que això signifiqui afectar un volum molt important de milers de persones que estan al llindar de la inclusió social, i més en uns temps com els actuals de crisi econòmica.

És diferent el que hem notat quan han crescut de forma important les queixes en el tema de la política de salut. Sempre, el síndic els havia dit que estava fins i tot sorprès, essent la salut un servei tan universal –el més universal que tenim, el que poden fer servir no només els 7 milions i centenars de milers de ciutadans catalans o de persones que tenen tots els drets a Catalunya, sinó també una part de la gent que ha vingut d'altres llocs i no tenen ni molt menys del tot regularitzada la seva situació–, de l'escassetat proporcional de queixes que arribaven.

Per raons pressupostàries, òbviament, s'ha entrat en una reordenació de determinades polítiques importants en salut que al nostre entendre, d'acord amb l'anàlisi de les queixes i les resolucions emanades, erosiona drets de les persones. Caldria ser molt més curós quan, disposant de catàlegs legals de què hom pot esperar sobre la consulta, sobre la diagnosi, sobre la intervenció..., o bé es complissin o bé els modifiquéssim si no disposem dels recursos necessaris. I el síndic és conscient que això també es coordina o es connecta, i hauria de fer-se de forma coordinada, amb decisions que es prenen en el consell territorial a nivell d'Estat.

Però ens referim bàsicament a les queixes que ens arriben quan els temps d'espera superen de molt, però de molt, el que està regulat i el que està normat encara avui.

Hem tingut problemàtiques molt més puntuals, en el camp de la salut, com són tots els temes dels fàrmacs i de l'accés a la farmàcia en general, que també hem pogut treballar tant amb l'Administració com amb el col·legi professional.

Notem fenòmens similars a través de les queixes en el camp educatiu quan es redueixen recursos humans i econòmics dels centres. A principis del 2011, 165 centres públics es van adreçar al síndic amb un motiu principal: la reducció de la partida pressupostària que el departament destinava o destina al funcionament de centres, reduccions que afecten l'eliminació de dotacions associades a programes d'innovació educativa o de recursos específics per atendre adequadament la diversitat de l'alumnat.

En la mateixa línia, o en paral·lel, les queixes o actuacions d'ofici que hem fet sobre la situació de centres educatius, on en alguns es donen condicions materials, ja sigui per antiguitat –o sigui, per haver-se quedat vells i obsolets–, ja sigui perquè havent estat posats en forma moderna –en allò que se'n diu falsament «barracons», que de vegades tenen condicions millors fins i tot que centres construïts sòlidament... Però en aquells que, sigui per les condicions de conservació, per l'antiguitat, per defectes constructius del centre o per limitacions d'espai..., es donen condicions que

atempten o poden atemptar contra la dignitat dels infants i dels mateixos professionals que hi treballen.

Però en aquest camp de l'educació jo els subratllaria, com el fet més punyent que podem detectar en afectació de drets, el que toca la igualtat d'oportunitats quan es redueixen les beques de transport o de menjador escolar. Una escola que tingui el menjador buit o amb poca assistència ens alerta de l'atemptat a la igualtat d'oportunitats, perquè es dóna, i més en crisi, el cas normal que les famílies ja no solament no poden pagar el menjador, sinó que ja no fan anar els seus fills a l'escola.

Per això també demanem que es cuidi l'educació inclusiva, que es tinguin en compte les previsions legals que hi han a Catalunya sobre educació inclusiva, i que com a prioritat es posin per davant les dotacions per a necessitats educatives especials.

Em podria també aturar, en algunes d'aquestes puntes en el camp de la infància –que veurem detingudament en la comissió corresponent junt amb la meua adjunta pels drets dels infants, tal com està establert a la llei–, en tots els temes que especialment afecten avui l'atenció dels infants i l'ajuda als pares en la cria dels fills, o en aquells que afecten la recuperació i rehabilitació de l'infant i l'adolescent en el sistema de protecció.

És evident, com deia fa poca estona al president de la Generalitat, que hem de saber fins i tot calcular el cost en un centre o en una família a l'hora de decidir, d'acord amb el que ens diuen els experts, on és la idoneïtat en el tractament d'aquell infant que pot tenir una problemàtica o un risc social. I fins ara es demostra que, essent molt més barata la família, caldria dedicar-hi potser més recursos, més foment, més cultura i més ajut, perquè seria molt més idoni per a l'atenció d'aquell infant.

I en l'informe d'enguany els hem assenyalat, com a particularitat significativa, les mancances que hem detectat en l'atenció de la salut mental dels infants i dels adolescents.

No em voldria estendre més amb exemples de les diverses administracions o departaments, però sí que voldria aturar-me només uns breus moments en la mateixa Administració i en el funcionament de l'Administració, com a concepte i com a institució global.

Tenim pendent a Catalunya, i també a l'Estat espanyol, però específicament –i em toca a mi recordar-ho– a Catalunya, l'obertura de majors canals de participació de la població amb l'Administració. Tenim pendent la regulació de manera completa del dret d'accés a la informació. És un dret regulat per codi europeu. És un dret que està, ja, aplicat a moltes democràcies europees, i Espanya i Catalunya anem al vagó de cua en aquest tema.

I l'any 2012, amb totes les facilitats que tenim tecnològiques i amb el canvi de cultura per què passen positivament les noves generacions, seria importantíssim que, amb diligència, des del Govern de Catalunya donéssim empenta a aquest tema i que els parlamentaris que treballen, com ens consta, en aquesta casa en la

qüestió també poguessin entrar aviat en la solució legislativa d'aquesta dimensió.

I, permetin-me que els citi també un tema –i que els citi al final d'aquest apartat de l'Administració, que sembla que sigui només un serrell–, no deixa de ser molt important que enguany hàgim tingut encara mes queixes, explicables, en l'apartat de contractació de les administracions quan petites i mitjanes empreses s'han trobat amb serioses dificultats pels impagaments de les administracions. I hem demanat a les administracions que hi hagi una major planificació, estabilitat i coneixement de quins són els terminis concrets de liquidació d'aquests deutes com a apartat important a l'hora de la reactivació també de la situació econòmica.

En l'informe hi trobaran vostès tota una dimensió important per als temes d'habitatge, d'urbanisme, de consum o d'urbanitzacions, ja que en època de vaques grasses parlàvem tots de la possibilitat d'aplicar-hi polítiques similars a les que es van dissenyar per als barris i que avui tornen a aparèixer com a dificultats, paral·lisi o situacions en condicions quotidianes difícils.

Però en aquest apartat sí que hi ha un tema que no podem deixar d'esmentar, on l'any 2011 el síndic va aconseguir una gran col·laboració de l'Administració i ciutadana: el redreçament dels deutes hipotecaris. A la institució del síndic s'hi reuneix una comissió formada per representants de l'Agència d'Habitatge de Catalunya, de l'Il·lustre Col·legi d'Advocats de Barcelona, del Col·legi de Notaris, del Tribunal Superior de Justícia, de Càritas Diocesana i d'entitats financeres. I hem avançat –com vostès coneixen, perquè en part ja ha estat dipositat en aquest Parlament– amb recomanacions com difondre entre les persones afectades per aquest endeutament aquells dos grans instruments que continuen essent avui Ofideute, per part del Govern de Catalunya, i Càritas a l'hora d'entrar allà d'immediat a palliar, solucionar, i acomboiar, orientar, informar, les persones que es troben en aquesta difícil situació del sobreendeutament.

Hem proposat a tots els grups parlamentaris un conjunt de modificacions fiscals per ajudar en aquestes operacions, i els he de felicitar, perquè en part van ser recollides en els debats de l'exercici pressupostari d'enguany. I treballem per trametre a les Corts Generals una proposta de sistema de redreçament de deutes en cas de sobreendeutament com el que es fa a França o com el que es fa a Alemanya, un instrument administratiu vinculant amb participació de totes les institucions per a la resolució d'aquesta temàtica tan punyent.

Es tracta, en definitiva, de ser capaços de veure que en època de crisi, en època d'agreujament dels temes socials, és un moment de fer prioritats de màxima necessitat, de saber on és la línia d'inclusió i de fer també un discurs de valors forts, de comunitat, d'igualtat i d'equitat. Un clàssic diu que la disposició a admirar, i fins i tot adorar, el ric i el poderós i menysprear, o com a mínim negligir, persones pobres o amb dificultats és la major i més universal causa de corrupció dels sentiments morals. Ho escrivia Adam Smith a la *Teoria dels sentiments morals* el 1759, i crec que té molta ac-

tualitat per contemplar els debats que de vegades es propaguen sobre què succeeix en uns moments tan convulsos com els actuals.

I és normal, és explicable i fins i tot és, com ha dit algun governant, d'expressió de salut pública que hi hagi un conjunt d'entitats socials que reivindicuin, que demanin, que es mobilitzin i que es manifestin. És un moment molt dur on la democràcia permet l'exercici de molts drets que hauríem de contemplar com una activació de la societat quan plantegen temes tan elementals a l'entorn de la inclusió social.

L'exercici del 2011 el síndic va haver d'abordar l'esdeveniment dels anomenats «indignats», i vàrem fer dues actuacions d'ofici sobre el que va succeir a la plaça Catalunya el 27 de maig i a l'entorn d'aquesta institució, el Parlament de Catalunya, el 15 de juny. En aquelles actuacions d'ofici el síndic afirma categòricament, seguint el Tribunal Constitucional fil per randa, que no es pot limitar ni el dret de reunió ni el dret de manifestació. Són dos drets elementals, fonamentals, que estan a la Constitució i que han estat objecte de successives sentències del Tribunal Constitucional. Toca a l'Administració prendre les mesures per a l'exercici d'aquests drets, ja que poden afectar els drets d'altres persones, tal com també contemplàvem nosaltres en l'actuació d'ofici.

Nosaltres vam entrar a analitzar com s'havia actuat davant d'aquells dos esdeveniments. La nostra proposta en l'actuació d'ofici és precisament la de contribuir des de l'anàlisi dels fets a millorar l'Administració. Quan demanem el respecte a aquells drets, o l'ús proporcional de la força, o la identificació dels agents que participen en aquells esdeveniments, demanem el compliment de l'ordenament legal i el respecte dels drets fonamentals.

Hem vist avenços per part del Departament d'Interior en temes com la mediació, en temes com la formació. Estem pendents, respecte al Departament d'Interior, de les seves respostes sobre el que està previst legalment en la identificació dels que participen en aquests esdeveniments. I estem pendents, respecte a totes les administracions, començant pels ajuntaments, que si mai es tornessin a produir esdeveniments similars o paral·lels com actuarien, ja que estan també obligats per norma a fer allò que sigui necessari per conciliar el dret de reunió o de manifestació amb els drets de tercers, com poden ser vianants, com poden ser persones que puguin travessar zones pretesament ocupades o com poden ser comerços, que han de poder tenir la seva activitat amb tota llibertat. I aquí està el secret i la importància del que en diem «democràcia».

No és d'estranyar que, amb aquestes condicions i amb aquestes característiques, vegin a l'exercici del Síndic de Greuges del 2011 un increment important del volum de la feina. Les queixes varen créixer un 35,4 per cent. Vostès deuen recordar que, any rere any, darre- rament parlàvem d'un increment del 5 i del 6 per cent. Enguany hi ha hagut aquest creixement, perfectament explicable per les difícils condicions que travessem, per alguns errors comesos en polítiques públiques i també –permetin-me que els ho digui amb orgull, al

capdavant d'una institució molt col·lectiva sense la qual jo no podria treballar— per un increment de la presència de tota la gent del síndic arreu de Catalunya.

Però els he dit que això va acompanyat d'un increment important de l'acceptació de les resolucions i, per tant, de la col·laboració de l'Administració amb el síndic. L'any 2011 és el primer any que l'obstaculització al síndic és zero des del 1984. La primera vegada que no hi ha hagut ni una sola administració que hagi deixat d'informar el síndic.

I no sé si se m'entén el que vull subratllar. Si qualsevol persona, entitat, institució, de Catalunya s'adreça al síndic amb una queixa, el síndic no té per què donar credibilitat al que li arriba. Ho ha de contrastar, o directament, si veu que aquelles informacions són errònies, o adreçant-se a les administracions o empreses privades corresponents. I és quan rep la informació d'aquestes administracions o empreses que pot dilucidar si hi ha marge o no per a una recomanació, un suggeriment, per solucionar aquell cas, per solucionar tots els que podrien venir al darrere i per millorar l'Administració. I rebutja un percentatge molt important de queixes per a què no hi havia motiu i suggereix un percentatge important de resolucions. Sense la informació de les administracions o de les empreses privades no hi ha solució del problema. Enguany, zero, l'obstaculització al síndic. Enguany, només divuit expedients de no-col·laboració, divuit vegades que l'Administració o empresa corresponent, malgrat haver rebut les recomanacions i els suggeriments, no ha seguit, com diu la llei, el camí de resposta, d'acceptació o no, argumentada, del que planteja el síndic. Només divuit casos que afecten setze administracions, perquè dues tenen dos casos.

I enguany, un increment del seguiment de resolucions, en el sentit d'evitar l'efecte bumerang de quan una administració dona la raó al síndic però al cap de poc temps veiem que està per complir allò que s'ha acceptat. Enguany, de cada cent vegades que el síndic s'ha adreçat a administracions o empreses, noranta-dues s'han acceptat les recomanacions o els suggeriments del síndic.

Els puc dir que això ens va aproximant als estàndards de les democràcies més madures. Tinc l'honor, d'ençà del congrés mundial del 2009, de presidir tots els síndics defensors d'Europa a l'Institut Mundial de l'Ombudsman. I, per tant, els puc dir que amb l'atalaia que això significa, veient països tan avançats com els escandinaus, com Àustria, com el Regne Unit, anem aprenent molt d'ells i ens anem aproximant als seus estàndards, com també ho voldríem fer en altres apartats, com seria una major celeritat, o punts de contacte que donessin aquesta major celeritat, a totes les administracions per poder resoldre amb la màxima rapidesa totes les queixes que rebem.

Però, dissortadament, els he de tornar a parlar d'una administració gens col·laboradora. Disfortadament, perquè l'any passat va ser la primera vegada que els en vaig parlar amb força, malgrat que feia anys que ho arrossegàvem, i enguany es reitera. Em refereixo a la Delegación del Gobierno de España a Catalunya. Vos-

tès han legislat unes lleis, l'Estatut o la Llei del síndic, que faculta el Síndic per demanar la col·laboració de totes les administracions amb seu a Catalunya, i una llei que té un article específic que parla de la col·laboració de la Delegació del Govern a Catalunya amb el síndic. Són articles vigents, no s'hi ha recorregut a cap tribunal. Són lleis. Són tanta llei, i vostès ho saben, com les que es puguin fer a la carrera de San Jerónimo o al Palau del Senat. I són manifestament incomplertes.

No és un problema ni de debat legal ni de debat competencial. El síndic que els parla, d'una forma políticament incorrecta, els diu que recomano a la meua gent que és millor que ens piquin els dits per desbordar les fronteres competencials que no pas que s'erosionin drets de les persones a Catalunya i ningú faci res.

Però no és aquest, el cas; parlo d'uns articles taxats i definits, a l'entorn de què? Queixes que rebem sobre el no-respecte de l'ús lingüístic del català en forces d'ordre públic o en grans empreses que depenen del Govern central. Temes d'informació, també, que afecten el rigor lingüístic a la seguretat social. O un llistat de possibles transgressions de drets al Centre d'Internament d'Estrangeria a la Zona Franca. Quan vàrem lliurar l'Informe de l'Autoritat Catalana de Prevenció de la Tortura i Maltractaments el desembre del 2011 en aquest Parlament, vàrem afegir, davant del Parlament, que teníem indicis de maltractaments en aquell centre. Vàrem ser titllats de demagogs. Una setmana més tard va morir un dels ocupants d'aquell centre.

Continuem rebent informacions sobre uns centres que són autèntiques presons, on són tancades persones que tenen tants drets com tots vostès o com el qui els parla: no han comès cap delictes, no han estat jutjats per cap tribunal, no han estat condemnats per res, no hi ha cap assistència jurídica i no hi ha accés a les visites familiars; amb un règim escàs, segons se'ns diu —tot el que els acabo de dir anteriorment és norma—, però amb un servei escàs, sembla —jo no els ho he pogut contrastar perquè jo no hi he tingut accés—, en temes com l'assistència mèdica.

Demano al legislador que sigui conseqüent i que, si hi ha una norma legal, demani el seu compliment; que, a més, en èpoques que s'argumenta tant sobre la dimensió pressupostària, sobre les prioritats, sobre l'estalvi, s'argumenti, d'una forma planera i senzilla, que la proximitat pot evitar duplicitats. Anar a un centre com aquest, des del Síndic de Greuges, costa vint-i-tres euros amb un taxi per a sis persones, com vàrem comprovar fa pocs dies. No sé quin és el cost de desplaçament per analitzar centres com aquests des d'un lloc a Madrid. Però, per raonabilitat i fins i tot per modernitat, com es fa al Regne Unit, com es fa a Àustria, com es fa a Bèlgica, com es fa a Suècia, com es fa avui a totes les democràcies amb les quals ens volem homologar, tenim un anacronisme.

Senyores i senyors diputats, torno al principi. Sé que estem en temps difícils, i que, per tant, a moltes de les coses que els acabo de citar algú em podria respondre, amb part de raó: «It's easy to say, it's hard to do it.» «Que fàcil és dir-ho, que difícil és fer-ho.» Voldria

que, una vegada més, veiessin en les aportacions del síndic en aquesta cambra, que és on les ha de fer, un cant a un país que es diu Catalunya, que s'ha de governar cada vegada de forma més profunda, i un cant a les seves persones, que han de ser cada vegada més persones, si és que els garantim els seus drets i els recordem els seus deures, com intenta fer, com una contribució, aquest síndic.

El premi Catalunya de fa un any, Murakami, té una esplèndida novella sobre la ficció i la realitat, *1Q84*, on planteja com les persones han de reaccionar davant de la societat, individualment i col·lectivament, malgrat la confusió. I comença la novella amb una cita que jo utilitzaré per acabar el meu discurs. En manllevo aquesta cita: «Aquest és un món d'espectacle, tot hi és fals, de cap a peus, però no seria una enganyifa si tu creguessis en mi.» Fem que la gent cregui en nosaltres.

Gràcies, presidenta.

#### La presidenta

Moltes gràcies, senyor síndic. A continuació per fixar la seva posició, té la paraula, en nom del Grup Parlamentari Socialista, l'honorable senyora Marina Geli.

#### Marina Geli i Fàbrega

Gràcies, presidenta. Senyors i senyores diputades, síndic, el seu equip, síndics locals que ens acompanyen, síndic de la Universitat de Barcelona..., en nom del Grup Socialista amb molt de gust passem a comentar aquest informe anual de la sindicatura. Per descomptat, no podem obviar –i ho ha fet així el síndic– el context en què estem. Aquest és el cinquè any d'una crisi dura, que va començar sent financera, econòmica, i ara és social. L'informe, síndic, i així ho vam manifestar a la comissió, expressa una crua realitat, la més dura, que segur que els síndics locals també la veuen diàriament.

Governar és preferir, fer d'oposició és concertar. I nosaltres no volem fer d'estruc ni simplificar les responsabilitats. Però aquest informe és el primer informe que..., si m'ho permeten, hi ha una qüestió, síndic, que li vaig comentar: hi ha un element molt important, perquè per primera vegada, probablement, comencem, com fan les democràcies més avançades, amb llargues tradicions de democràcies més participatives i deliberatives, que la gent accedeix per explicar les prioritats de la vida real de la societat catalana. I hi ha un element determinant que ho explica, això, objectiu, que és pràcticament paritat i un increment important de dones que s'adrecen a la seva institució, curiosament –curiosament.

Aquest any, per primera vegada, les queixes amb relació als temes de serveis socials, de pobresa, d'inclusió social, són la primera demanda –la primera demanda–; no podria ser d'una altra manera, perquè, si no, aquest informe tindria un biaix, encara que li ho vam comentar, que estaria bé saber, cada vegada evidentment més, en relació amb la població i la diversitat territorial de Catalunya, però també el nivell de renda de les persones que s'adrecen a la institució.

Però hi ha un altre canvi molt important. Ara són –i això ens enorgulleix– els mateixos servidors públics que s'adrecen a vostè. Perquè aquest informe, primer, amb menys recursos ha hagut d'atendre molta més gent. I això vol dir, síndic, que vostès formen part d'aquesta Catalunya que sap perfectament on som, perquè hi ha hagut un increment del 35 per cent de queixes, però d'un 23 per cent de persones ateses.

Això ens dóna una idea que quina és l'escala de prioritats. I, si us plau, nosaltres..., aquesta és una institució que depèn del Parlament. Ara no hem de fer aquí oposició al Govern, però és evident que la sindicatura de greuges analitza les queixes dels ciutadans amb relació a l'Administració de la Generalitat, i algunes qüestions de competències diverses, en fi, que són de més d'una institució. Allò que jo li vaig comentar, perquè potser seria molt interessant agregar tots aquests elements de demandes, de queixes, d'actuacions d'ofici, de consúltes amb relació a un tema cabdal, del qual no hem trobat el nord –no hem trobat el nord–; especialment el Govern. Cal rectificar. No només perquè és una mala administració, sinó perquè som molt conscients que hi ha molta més demanda i menys recursos, és evident. Però ho deia, hi insisteixo, la filosofia diu «governar és preferir», no només prioritzar, eh?, preferir. I si hem de fer una cosa és preferir la gent que més ho necessita.

A més, s'introdueix en aquest informe un altre element de debat, el més preocupant del que està passant en aquests moments, i que pot empitjorar amb les mesures preses els últimes dies en el Govern de l'Estat: sense canviar lleis d'universalitat... –sense canviar lleis–, perquè això seria un debat polític, amb llum i taquígrafs, qui canviaria la Llei general de sanitat? –qui la canviaria? Qui canviaria la Llei d'educació, que dóna accés a la universalitat? Aquí el que ens està passant..., aquesta crisi ens aboca a una pèrdua d'accessibilitat i de qualitat dels serveis, que és el que denuncia fonamentalment aquest informe, o ciutadans i ciutadanes que es queixen.

Aquests sí que són debats molt importants, que jo crec ens hi haurem de posar perquè..., senyor síndic, almenys en el meu grup, aquest informe ens obliga, eh?, perquè, si no, podríem fer com altres comunitats autònomes, que, aprofitant la crisi, s'han polit les institucions.

A més, vostè ha comentat... –i aquest és un element molt important–: és casual que les democràcies més avançades, que tenen elements de contrast com les sindicatures i altres, precisament hagin resistit millor la crisi? O és que tots no necessitem el contrast de diferents elements per fer-nos una realitat, que l'hem de conèixer, per descomptat, en primera persona? Per tant, la renda mínima d'inserció, la mala gestió..., vostè deia «mala administració», en tot cas, mala gestió.

Però elevem una mica el debat: renda mínima, endeutament hipotecari, dificultats d'accessibilitat i de pèrdua d'equitat i de qualitat dels sistemes de salut; dificultats de mantenir la inversió en educació, coses bàsiques com els ajuts de beques menjador, molta més demanda i menys ingressos o menys recursos. Un re-

