



TRANSCRIPCIÓ EN BRUT

Aquesta transcripció està pendent de verificació i correcció. Pot contenir, doncs, errades de fidelitat i incorreccions lingüístiques i no es pot considerar com una publicació oficial

Fitxer 07CSG1

XV legislatura · tercer període · sèrie C · número 243

Comissió del Síndic de Greuges

Sessió 7, dilluns 2 de juny de 2025

Presidència del M. H. Sr. Josep Rull i Andreu

Presidència de la I. Sra. Najat Driouech Ben Moussa

Sessió 7 de la CSG

La sessió de la Comissió del Síndic de Greuges (CSG) s'obre a ****. Presideix Najat Driouech Ben Moussa, acompanyada de la vicepresidenta, Eva Candela López, i de la secretària, Anna Feliu i Moragues. Assisteix la Mesa el lletrat Jan Sarsanedas Coll.

Hi són presents [Francesc Jesús Becerra Ramírez](#), [David González Chanca](#), [Conchi Jiménez Cruz](#) i [Andrea Zapata Alfonso](#), pel G. P. Socialistes i Units per Avançar; [Jordi Fàbrega i Sabaté](#), [Irene Negre i Estorach](#) i [Ignasi Prat i Sarri](#), pel G. P. de Junts; [Irene Aragonès Gràcia](#) i [Carles Campuzano i Canadés](#), pel G. P. d'Esquerra Republicana de Catalunya; [Cristian Escribano Ramírez](#) i [Eva García Rodríguez](#), pel G. P. del Partit Popular de Catalunya; [Rafael Villafranca Mercé](#), pel G. P. de VOX en Catalunya; [Andrés García Berrio](#), pel G. P. Comuns; [Maria Pilar Castillejo Medina](#), pel G. P. de la Candidatura d'Unitat Popular - Defensem la Terra, i [Sílvia Orriols Serra](#), pel G. Mixt[membres comissió].

Assisteix a aquesta sessió [assistents].

ORDRE DEL DIA DE LA CONVOCATÒRIA

Punt únic: Informe del Síndic de Greuges al Parlament corresponent al 2024 (tram. 360-00007/15). Síndica de Greuges, de la Institució del Síndic de Greuges. Presentació de l'informe.

La presidenta

Bona tarda, a tots i totes. En primer lloc, donem la benvinguda a la síndica, al seu adjunt. I abans d'entrar en matèria, voldria saber si algun grup té alguna substitució a comunicar. *(Pausa.)* Sí?

Francesc Jesús Becerra Ramírez

Sí, la diputada Conchi Jiménez serà substituïda per la diputada Imma Ferret i la diputada Eva Candela pel diputat Guillem Mateos. I, en breu, s'incorporarà la diputada Andrea Zapata, que va una mica tard de l'anterior reunió.

La presidenta

Algun altre grup? Entenc que no. *(Pausa.)* Sí? Sí, diputada.

Núria Lozano Montoya

Sí, gràcies, presidenta. Núria Lozano en substitució del diputat Andrés García.

La presidenta

Gràcies, diputada. Entenc... Bé, pel Grup d'Esquerra Republicana, com que el diputat Campuzano no podrà venir, en principi l'hauria de venir a substituir la diputada Ana Balsera.

Informe del Síndic de Greuges al Parlament corresponent al 2024

360-00007/15

Dit això, entràriem ja a l'ordre del dia, que és l'Informe de la síndica de Greuges corresponent al 2024, i que la síndica tindrà quaranta minuts per poder fer la presentació del seu informe. Després, cadascun dels grups tindrà un màxim de deu minuts també per poder posicionar-se, i la síndica també en el seu torn per poder respondre les preguntes que li han plantejat tindrà un temps també màxim de vint minuts.

Dit això, li donaríem la paraula a la síndica Esther Jiménez-Salinas.

La síndica de greuges (Esther Jiménez-Salinas i Colomer)

Moltes gràcies, presidenta.

A les tres de la tarda i presentar aquest volum, doncs, no ho sé, jo crec que és una mica incompatible, però intentarem fer-ho o almenys hem intentat fer-ho d'una manera al màxim de fàcil o pedagògic possible per evitar que puguin passar determinades coses.

(L'exposició de l'oradora és acompanyada d'una projecció de xarts, els quals poden ésser consultats a l'expedient de la comissió.)

En tot cas, més a més, l'informe, que és un informe molt llarg, és freqüent que un vagi a mirar exactament la part que més li interessa. Cadascú de vostès, ja ens coneixem una mica més, fan preguntes específiques sobre algun àmbit.

Llavors jo, en aquest cas, jo o nosaltres –estem aquí tot l'equip– vam intentat resumir-ho en dos formats diferents, dos capítols diferents. Un primer, que afecta el que ha estat l'activitat de la sindicatura durant aquest any i, per tant, són les xifres nostres de la institució. Sovint les xifres de la institució s'assemblen a les preocupacions de la ciutadania, però treballant les dades hem descobert algunes de les coses que fins i tot nosaltres mateixos ens hem quedat una mica sorpresos. No dic que no s'entengui, però sí que alguna dada, intentant saber més qui és la persona que es queixa, com ho fa o quines són les preocupacions, ja veuran que alguns resultats donen una línia clara de quina és la nostra societat.

La segona part ja afecta directament a l'activitat de l'administració i, bé, el títol: “La ineficàcia de l'administració frena el progrés social de Catalunya”, doncs, a la millor podria dir que amb això he fet la segona presentació, perquè des del punt de vista comunicatiu és molt clar el que pensem molt sovint d'una administració antiga, lenta i que difícilment està al servei de la ciutadania.

Crec que cadascú de nosaltres ha passat per situacions fins i tot individuals que li passen i que preguntar com pot ser que això pugui funcionar d'aquesta manera. No és una experiència aïllada de cadascú de nosaltres.

De tota manera, la idea i la presentació és fer-ho per intentar solucionar, per intentar buscar respostes i no només una crítica.

Els principals resultats de la institució és el que els he explicat al principi i també els objectius i, finalment, després l'explicació de tots els capítols es concentraria en la ineficàcia qualificada com lenta, complicada, obsoleta, absent i de gestió inadequada de recursos.

Enguany és un dels anys, per no dir el que més, que les xifres de queixes són més altes. Amb el que portem, em sembla que hem augmentat un vint-i-dos per cent, per tant és moltíssim l'augment de queixes.

L'augment de queixes, això sí que és una interpretació no científica per dir-ho d'alguna forma, no és tant que funcionin molt pitjor les coses sinó també consciència de la ciutadania que es pot queixar. Jo en aquest sentit no ho valoro com una cosa negativa, sinó com a positiva, perquè després veuran que les nostres institucions molt sovint són elitistes, molt sovint estan pensades pel poble, però és molt difícil accedir-hi. Per tant, l'augment significa no només que les coses no funcionen, sinó també, o en part també, que la institució està més oberta a que arribi tothom.

Aquí tenen la corba. Insisteixo, estem a més d'onze mil, que no s'hi havia arribat mai, llevat el moment exacte de la pandèmia, i en aquests moments ja estem molt per sobre.

No és cap novetat, si mirem que les polítiques socials ocupen el quaranta-tres per cent, això passa a tot el territori, això són les xifres globals, però quan analitzem o per ciutats o per diferents parts de Catalunya són molt semblants. Administració pública i tributs és un vint-i-dos per cent; polítiques territorials, un divuit; consum, un deu per cent; seguretat ciutadana i justícia és ja un sis per cent, i cultura i llengua, sorprenentment, és un 0,4 per cent.

Aquí hi ha una petita explicació amb xifres ja més concretes, què s'entén per polítiques socials, que també és el màxim. Bàsicament, ja veuen que educació és el que ocupa el percentatge més alt; habitatge, en els tres mesos que portem, tampoc descobreixo res de nou, ha augmentat moltíssim, i també en mobilitat i transports; després el tema de Rodalies, també en els tres primers mesos de l'any ha augmentat molt.

En principi, el seixanta per cent de les actuacions d'ofici tracten temes que afecten els col·lectius més vulnerables, això està bé i, per tant, demostra una especial preocupació per la situació.

I quines són –i després m'hi estendré una mica més– les queixes i actuacions d'ofici amb els principals resultats, amb els diferents àmbits: renda garantida de la ciutadania és el principal motiu de queixa en serveis socials. Jo m'atreiria a dir, no tinc les xifres, però que moltes, a més a més, tenen el tema de la lentitud. Jo vaig apuntar un setanta per cent, no tinc la xifra exacta, no l'agafin amb exactitud, no és el motiu principal, però moltes queixes amb el motiu principal, que es qualifica d'una forma, està incorporada la lentitud. Moltes coses, si arribessin a temps, probablement no les tindríem. Això passa amb prestacions, ajuts. M'han sentit explicar-ho moltes vegades, que quan els ajuts arriben, i fins i tot la persona ja està morta, és una sensació d'incompetència i de situació molt dura.

Les llistes d'espera en salut han augmentat moltíssim, representen ja un vint per cent i també l'emergència residencial. Sé que no estic explicant res de nou, m'ho han sentit moltes vegades, però quan un ho explica amb les xifres i fa l'anàlisi de com és la situació és una constatació d'una situació concreta.

Volen que els expliqui el que passa amb la DGAIA, protecció a la infància i a l'adolescència? Suposo que ho han seguit amb els mitjans.

Després entrarem una mica més a fons en algunes d'aquestes situacions i semblant, com sempre parlem, per un costat, protecció a la infància i a l'adolescència i també a la gent gran. El seixanta-vuit per cent, un increment de queixes en l'àmbit de protecció a la infància; vint-i-u per cent a gent gran.

Continuem amb deficiències del servei de Rodalies, pobresa energètica i administració de justícia. En el cas de l'administració de justícia, bàsicament per la lentitud.

Com es distribueixen? Pràcticament la meitat, 45,3 per cent. Hem detectat irregularitats a l'administració; no irregularitats, un trenta-set per cent; desestiment, un vuit per cent, i després hi ha, molt petit, inadmissió.

La xifra així global seria que en el noranta-sis per cent dels casos l'administració accepta les recomanacions, però això no és exacte del tot, és a dir accepta plenament la resolució del setanta-u i parcialment s'hi suma el vint-i-quatre per cent. Per tant, l'acceptació total és al voltant del setanta per cent i s'hi suma un vint-i-cinc per cent en el cas parcial.

Quins són els objectius institucionals a l'abast de tothom? Veurem si això és viable i possible, si és una institució humanitzadora o no i si hem pogut fer un cert treball des del punt de vista de justícia restaurativa.

No sobta la distribució per gènere, pràcticament és semblant, masculí i femení, i sí que sobta la següent –i això és una cosa que reconec que personalment m'encanta explicar-ho–, que les dones, quan parlem de polítiques socials, les queixes de les dones són del seixanta-quatre per cent comparativament als homes, que és un trenta-quatre; per tant, significa que la cura encara continua en mans de les dones, fins i tot amb les queixes. Jo també m'he quedat sorpresa, perquè no ho sabia i, per tant, és una radiografia del país, sobretot quan veus administració pública i tributs, que és just a l'inrevés. Les queixes de les dones és un trenta-vuit per cent, seixanta per cent dels homes.

Podríem acabar aquí –no acabaré, eh?–, però és molt significatiu, és molt significatiu dels rols com distribuïm fins i tot quan hem de fer una queixa.

El més sorprenent és les edats. No ho hauria de ser, perquè teòricament hem de pensar que és lògic que infants i adolescents no es queixin, però que comencin a créixer a partir de vint-i-cinc/vint-i-nou anys també sobta una mica –és veritat que parlem que els joves s'emancipen als trenta anys, per tant si t'emancipes als trenta anys lògicament sembla que les queixes ja no et corresponen a tu–, i a partir dels setanta-cinc anys la gent gran tampoc es queixa. És una cosa que a mi m'agrada molt analitzar-la també, perquè també és la radiografia del país, de la situació, els dos extrems, infants-joves, però joves fins a trenta, clar, o gent gran a partir de setanta-cinc. Doncs, aquesta autonomia o allò que dic jo sempre, decideixen per nosaltres, els adults decideixen tant pels infants com per la gent gran, aquí en el tema de les queixes ho veuen d'una forma clara.

També no és cap cosa nova que la possibilitat que els migrants arribin a la nostra institució és molt baixa. Hem passat del 6,7 al 9,4, per tant és una mica més perquè ens hi hem aproximat més, però la distància continua essent molt gran. L'explicació, quan un és irregular en un país difícilment farà una queixa o s'acostarà a les institucions.

I potser, potser, de totes la més sorprenent, o almenys per mi, és que el setanta-tres per cent de les persones que es queixen tenen educació superior. Faig un parèntesi perquè aquesta et fa pensar. Fa pensar que teòricament la sindicatura està pensada pels més vulnerables, per les persones amb més dificultats i, finalment, qui ens arriba majoritàriament són persones d'educació superior. No crec que hagi d'insistir molt en què significa tot això, però els més sorpresos hem estat nosaltres quan hem conegut alguna de les xifres. Si s'hi fixen, en estudis d'educació primària o primera etapa, és que és baixíssim. Doncs, caldrà també una reflexió de si les nostres institucions realment, com dèiem al principi, estan o no a l'abast de tothom.

Per comarques, ja ho poden veure, això és menys sorprenent, la concentració a Barcelona i a l'àrea metropolitana i després la desaparició a mesura que arriben les muntanyes.

Passem a la segona part. Una institució humanitzadora, fomentem o intentem fomentar l'escolta activa, evitem sobretot la revictimització, és a dir que les persones no hagin de passar per diferents institucions, i incorporem amb alguns procediments l'automatització, però no en l'atenció de les persones. Això està bé perquè és una mica, disculpin, estic parlant molt franca, una cura d'humilitat, perquè si veuen la de la dreta, les persones quan les atensem consideren que l'atenció és molt bona, i entre molt bona i bona, irregular o molt dolenta és molt petit i, estadísticament, molt poc significatiu, perquè entre molt bona i bona ocupa quasi el vuitanta per cent. Per tant, des del punt de vista de dir que és empàtica, és amable, el que sigui, els resultats són bons.

Però ja quan anem al temps, els resultats no són tan bons, perquè el temps que triga la institució es situa entre regular i molt llarg i llarg, quasi també al cinquanta per cent. Per tant, nosaltres li demanem a l'administració que sigui ràpida, però nosaltres tampoc ho som. Sempre es poden trobar excuses: «No, és que no ens responen».

No, jo crec que el tema de l'anàlisi és que si la gent considera que l'atenció és bona i t'ho diu el vuitanta per cent això ens encanta, però quan ens diuen que no som eficaços amb el temps, doncs, no ens agrada tant, no? Però jo crec que és un bon exemple per veure quines són les situacions, perquè ho diuen el cinquanta per cent, quasi.

Tot i així, hem reduït la mitjana del temps, estem a 117, perdó, i veníem de 158 i havíem arribat fins i tot a xifres molt altes, però no hauria de ser, hauria de ser molt més curt.

I aquí sí que aniré més ràpida, m'han sentit bastantes vegades la possibilitat d'aplicar una justícia restaurativa. El juliol farà tres anys que vaig prendre possessió i al principi quan parlava de la justícia restaurativa semblava..., no ho sé, una cosa molt estranya, no s'havia aplicat mai a l'administració, fins i tot una vegada -veig cares somrients de l'equip-, fins i tot una vegada uns que van venir d'Alemanya van dir que a l'administració això és inviable, no es podria aplicar mai. Doncs, això no és cert, per un costat perquè la llei del síndic ho té, per un costat la justícia restaurativa; per l'altre, la conciliació i mediació. I l'arribada del nou adjunt també és reforçar aquesta línia.

De fet, portem més de dues-centes actuacions en l'àmbit de justícia restaurativa. Són senzilles, no es pensin que són... Són senzilles des del punt de vista de la tramitació, complicadíssimes des del punt de vista de l'administració, perquè l'administració fa tot menys demanar disculpes –ja m'han sentit dir-ho més d'alguna vegada–, però la realitat és aquesta, trobem mil situacions que s'interpreten de la manera que es vulgui, però costa demanar disculpes. I també fem conciliacions restauratives, trobades o entrevistes, si el sistema és més llarg, o processos de facilitació del diàleg. No hi insisteixo, perquè vam quedar que faríem un dia una sessió específica sobre això, que no sé quin dia, presidenta, és...

Ara estic mirant el temps, que em queda un quart d'hora, no?, o una mica més. I, per tant, ja saben que si volen preguntar jo els hi explico encantada, però sí que està bé haver començat, sí que està bé haver començat. Es fa aquí i també s'ha començat a les universitats, que nosaltres també tenim els síndics universitaris i, per tant, significa un pas endavant i una manera diferent de respondre al conflicte.

I entrem ja a la segona part, l'anàlisi és més gruixut. La primera part era la pròpia institució, en aquest cas és l'eficàcia o ineficàcia de l'administració, que l'hem qualificat de lenta, complicada i burocràtica, obsoleta, absent i feble i de gestió inadequada de recursos.

I, llavors, el que hem fet és, per no fer-ho tot –perquè si no, presidenta, estaríem fins a les vuit del vespre–, fer un resum dels aspectes més destacats de cadascuna d'aquestes.

Algunes queixes són transversals i algunes queixes són lentes, obsoletes, ineficaces, ho tenen tot. Si haguéssim de fer una classificació, les cinc coses que destaquem de l'administració, hi ha queixes que ho tenen tot. He dit que la lentitud acostuma a tenir-ho molt.

En tot cas, aquí destaquem aquelles que per nosaltres tenen un significat més important, que són llistes d'espera en salut. No sé si algú de vostès ha passat per l'experiència de llista d'espera amb gent gran, però és molt dur, perquè l'edat i el temps... Jo ho acabo de passar amb una persona propera que li diuen: «D'aquí a tres anys», i la persona que té vuitanta-dos o vuitanta-tres diu: «Tres anys? Si d'aquí tres anys jo no...»

Per tant, a salut, igual. Retards en la tramitació de prestació per dependència, ja ho he explicat, i dilació judicial. No crec que els hagi d'explicar a ningú de vostès què és la dilació judicial, que es viu cada dia en els jutjats, cada dia.

De moment, així directament relacionades amb l'entitat de l'administració, hem trobat 32,4 de les queixes; directament, eh?, no com a segon o tercer.

Com a complicada i burocràtica, també és que l'experiència personal de cadascú, quan vols entrar al formulari obligatori o tal com és la portada de la memòria, això és un laberint, un laberint burocràtic. Cada vegada que vols fer un tràmit entres en una mena de laberint que és difícil. N'hem dit missió impossible.

I la comunicació no clara, també m'han sentit moltes vegades dir-ho, però no hi ha manera. Continua sent una comunicació... Jo sempre dic que és de juristes a juristes, bàsicament. Vull dir que amb un cert coneixement de causa, perquè en l'àmbit de la

salut ha canviat una mica la comunicació, en l'àmbit jurídic no gaire. A la millor no estan molt d'acord, són impressions que tenim a l'equip en general.

Quan continuem parlant de complicada i burocràtica, la manca d'integració de les prestacions socials i la necessitat de reformar la renda garantida de la ciutadania, ho hem dit per activa i per passiva, i la dificultat de poder abordar d'una forma global i ordenada totes les situacions de vulnerabilitat.

Tampoc hem detectat, i també ho hem dit moltes vegades, però surt a l'informe, que tant la renda garantida com l'ingrés mínim vital no arriben a totes les persones que estan en situació de necessitat.

Continuem com a complicada i burocràtica. Algun dels exemples, perquè no podem citar tot l'informe, és destacar una mica que si bé les lleis, o si recorden l'article 25.2 de la Constitució parla de la reinserció social, el treball de les presons –mai millor dit, eh? perquè aquí posa «el treball penitenciari», no el treball que es fa a les presons, sinó el treball que fan els interns a la presó, que és la gran eina de ressocialització, doncs, té un llarg camí encara per millorar.

Si em pregunten a mi, és un tema que he treballat molt al llarg de la meua vida. No són altres teràpies, hi ha algunes coses específiques per a determinat tipus de delinqüència, però si una persona porta dos o tres anys a la presó i pots formar-la i preparar-la per desenvolupar un bon treball *ad futurum*, és el millor camí de ressocialització, sens dubte, aquí i a tot arreu. I des del nostre punt de vista, el treball penitenciari és la gran assignatura pendent, els hi deixo com a reflexió.

Un petit apunt, perquè això és per un costat positiu, les mesures alternatives a les presons que semblava que era una fita impossible han augmentat, perquè el primer any posa vuit mil, però estaven a sis mil, bàsicament han augmentat quasi fins a vuit mil. Per tant, significa que les mesures alternatives són realment una alternativa a la presó. Els més antics recordaran que moltes vegades a penals s'explicava que les mesures alternatives no eren alternatives perquè no existien. Doncs, finalment, són fins i tot superiors a la presó.

Sí que és veritat, hi ha una diferència important respecte les mesures alternatives quan s'apliquen als autòctons, als espanyols, als nacionals o als estrangers. És cert que les mesures alternatives, i particularment amb els joves, necessiten una condició

familiar que molt sovint aquestes persones aquí no la tenen. Ho deixo aquí perquè vulgui preguntar una mica més, però són les xifres i les dades.

Entrem en el tercer punt, obsoleta, obsolescència, el desemparament, aplicació del desemparament. Aquests dies hem sentit que molts deien que és un sistema que porta quaranta anys i no ha canviat. Llavors, resulta difícil acceptar que critiques un sistema que dius que fa quaranta anys i que no ha canviat, i que davant d'una situació molt dura respecte a una noia tutelada tot el sistema es torna a posar en crisi. I dic «es torna a posar en crisi», perquè jo ja no sé quantes vegades he sentit que estava en crisi, moltes, cada vegada que tenim un cas particular. Llavors, jo crec que per un costat s'ha de canviar el sistema, i ara ho explicarem una mica més.

I després els acabo de presentar les xifres de la presó. Si acabem de parlar que s'han de potenciar les sancions alternatives a la presó, que significa no internament. Si mirem xifres de justícia juvenil, tenen unes molt bones xifres i de cop ens dediquem a institucionalitzar els infants i adolescents. Fem una articulació teòrica que allò no és bo i ho apliquem als infants i adolescents. Algú de vostès si m'ho explica una mica més...

Aquí tenen l'evolució del nombre d'infants en acolliment residencial i familiar. El vermell és el creixement. Ho podem veure des del 2010, l'augment tan important. Llavors, sovint es diu que això és pel tema dels migrants, que com que els migrants sols que venen, i és veritat que n'han arribat bastants.

El segon gràfic és sense comptabilitzar els migrants sols. Per tant, també aquí, i ho poden veure... Vull dir que si ho fem sense comptabilitzar també ha pujat molt. La xifra global, que és la que a Espanya normalment sempre no es separa una cosa de l'altra, la separació l'hem fet perquè alguna vegada algú ha dit: «No, és que estan comptant els migrants sols». Llavors, per saber exactament quines xifres vam fer la separació.

Clar, el que sobta és 2010, 2.700 infants acollits en centres residencial. Febrer del 25, 5.200. És quasi el doble. Infants acollits amb família aliena, que segurament tota la sala estaria d'acord que és la millor mesura, 885, el 2010, i hem augmentat amb dos, 887, el 2025. Doncs, és evident que tothom diu que és una bona mesura, però

a la pràctica és inexistent. Però també els infants acollits amb família extensa han anat una mica enrere respecte a les xifres anteriors.

Això ho poden veure, és una mica més baix, naturalment, quan ho fem sense els migrants sols, però tot i així les xifres passen de 2.400 a 3.000. Per tant, no podem dir que és només amb aquesta línia.

Una que ja m'han sentit moltes vegades, els menors de sis anys, que jo ja saben que demano que per llei es prohibeixi, perquè en un país com el nostre es prohibeix per llei o no es fa, ha augmentat a 293, i els menors de tres, a 136. Infants menors d'un any, 136 són molts.

I això és el que no està a la memòria –presidenta, veig que tinc una miqueta de temps i puc fer-ho–, Són els eixos del canvi del sistema de protecció que nosaltres... Això no és d'avui, tampoc és de fa un mes, sinó de fa un parell d'anys. Per tant, fa un parell d'anys que vam fer dos informes o tres sobre aquesta matèria. Alguns se'n recorden, perquè alguns de vostès ja hi eren. Vam insistir molt en una línia, per tant, això no és per la crisi ni d'avui, ni d'ahir, ni de fa un mes, ni la que vindrà d'aquí un mes.

Seré molt breu. Això –insisteixo– no està en aquest informe, estarà en l'informe d'infància. La primera és la bona gestió administrativa i de control. Si em pregunten a mi, és la més fàcil. Sé que sembla molt difícil, veig que la gerent em mira i pensa... Jo crec que millorar la gestió dintre del que jo crec és el més fàcil i, de fet, crec que ho faran, no és tan difícil. La millora d'un servei que està majoritàriament externalitzat és introduir elements de control i de seguiment, per tant això es pot fer.

La segona seria parlar de prevenció. Recordo que en la primària, secundària i terciària no es parla mai de la prevenció. Parlem sempre de resultats finals, però recordo que la prevenció comença no quan es dona el cas, sinó molt a l'inici.

Per part, sobretot, dels juristes, ha estat molt criticat el procediment sense garanties. La llei és el 96, ho dic de memòria, però la primera modificació va ser el 85, però es va consolidar el 96, i continua sent molt criticada, però no s'ha canviat. Majoritàriament es comença a parlar ja de la necessitat d'un jutge especialitzat, un jutge de menors, o, alternativament, nosaltres plantegem, mentre això no arriba, que

es pugui fer mitjançant un òrgan col·legiat o alguna cosa diferent de control i que no sigui directament l'administració qui prengui la mesura.

Aquesta no seria tan difícil, en altres llocs s'ha aconseguit, com intentar donar respostes diferenciades als centres residencials. Sempre poso l'exemple de la justícia juvenil, però es va aconseguir fa quaranta anys i la pregunta és, si s'ha fet en un camp tan difícil com és el de la delinqüència, com no és possible que es faci en el camp de la protecció? Algú m'hauria d'explicar exactament per què això no s'ha produït.

La transició a la vida adulta, quan compleixen divuit anys –vaig de pressa, perquè encara em queda una mica–, i en tot això hi ha un tema fonamental: si no tens un personal format no ho podràs fer i, per tant, la manca de formació per mi potser és dels punts més difícils. No és una crítica a les persones que ho fan, que es dediquen i que treballen, sinó una crítica al sistema per una manca de formació, particularment en drets dels infants. Si ens pregunten on posaríem l'accent, quin seria el punt clau de formació apuntaríem en aquest.

Canviar això no és tan senzill ni necessita un calendari, unes propostes, un seguiment que no sé com ho veurem o si es podrà fer, a la millor no tot, però de quina manera.

També, quan parlem d'obsolescència, tenim l'altre costat, la gent gran, la reforma del model residencial per a la gent gran, que no està tan treballat com el que hem explicat de la DGAIA, perquè ha sortit, però qualsevol dia ens pot sortir una notícia, una situació, etcètera, i la millor començaríem a pensar com fa tant de temps que no hem canviat el model, com fa tant de temps que no ho hem dit.

Només un 8,4 per cent de la població de seixanta-cinc anys o més vol viure en una residència en el cas de dependència. Doncs, fa pensar, si m'ho permeten.

Increment de les xifres vinculades a Rodalies, n'hem tingut moltíssimes. Només amb el temps que portem en portem 430, i l'any passat eren 160. No cal que insisteixi més.

Continuem amb l'obsolescència. S'ha debatut poc, alguna vegada ha començat a sortir ara, perquè els MIR estan prenent plaça, per què no hem canviat també l'accés

a la carrera de Medicina? Crec, si no estic equivocada, que es va canviar a mitjans dels vuitanta. Sé que era el vuitanta. A mitjans dels vuitanta, com que hi havia molts metges es va canviar el sistema i es va posar els *números clausus*. De mitjans dels vuitanta al 25 que estem, fa quaranta anys també, que un sistema que es va canviar en un moment determinat i era bo ara no serveix.

Creiem en aquest sentit que tenen molta burocràcia els metges, cada vegada que preguntes la resposta és «el trenta per cent del nostre temps és la burocràcia» i sobretot transformar l'atenció primària. Al final és alliberar els professionals de les tasques administratives.

Habitatge –Com vaig de temps? Ui, arribaré, fins i tot em sobraran dos o tres minuts. (*Rialles*.) Crec que arribaré al final.

L'habitatge, això ho coneixen molt bé també. Hi ha els dos temes fonamentals, l'emergència social del moment, mal resolta, i després també els habitatges de protecció oficial, l'accés a la «vivenda». Jo he de reconèixer que alguns de les queixes que arriben són molt colpidores, perquè tu veus..., ara fa molt poc, una senyora de setanta-sis anys que ha viscut tota la seva vida en un lloc, que la família ara li està fent..., perquè es volen quedar amb el pis, etcètera, i diu: «Bé, jo he de viure allà on he estat tota la vida». No té cap sentit, i passa això amb la gent gran i torna a passar molt amb els infants. Són, segurament, els dos col·lectius que en tema d'habitatge també més preocupen.

El trenta-cinc per cent de les queixes són per dificultats per accedir a l'habitatge i als ajuts.

Hem recollit això simplement per recordar com era Catalunya el 1950. Érem 3.200.000 habitants i som 8 milions, en un temps de setanta-cinc anys, al 50, si no he sumat malament. No cal que faci jo la reflexió sobre què significa aquest creixement, quins canvis necessiten, etcètera. És evident que cal veure que la població estrangera a Catalunya és un divuit per cent, la mitjana estatal és el tretze per cent i la mitjana europea el nou. Per tant, estem al doble de la mitjana europea.

Això ens arriba a nosaltres amb un retard aproximat d'uns cinquanta anys també. Si recordem l'emigració, per exemple, a Alemanya o a França –jo la que més recordo és l'emigració a Alemanya–, eren als anys seixanta. En aquell moment nosaltres

érem els migrants, no venia aquí la població. Llavors, hem vist a Europa..., jo he posat el model francès i l'alemany per no posar el d'Anglaterra, perquè la situació és una mica diferent, i la pregunta, i els hi trasllado, quin és el model català? Tenim un model? Sabem el que volem? Sabem ben bé el que no volem? Quin és el nostre model en matèria d'emigració?

Quins riscos grans veiem nosaltres? Pobresa i taxa d'atur. I m'agradaria traslladar l'educació com a factor clau. Els països –aquí n'hem posat dos, eh?, però en podríem posar més–, els països que millor ho han fet són els que han permès l'ascensor social. Els en portaria algun, vaig treballar molts anys en aquests temes. La possibilitat d'incorporar-te, d'accedir i de tenir un ascensor social, que ve mitjançant bàsicament a través de l'educació i l'escola, és el punt clau. No és l'únic, n'hi ha d'altres, però aquest és un dels punts segurament més importants. Deixo l'interrogant en el model català.

Però en ineficàcia absent i feble tenim el tema del canvi climàtic. Quantes vegades m'han sentit parlar aquest any de la sequera? Ni una, perquè ja no hi ha sequera, això era l'any passat. Ara un surt al jardí, ho veu tot verd, al bosc o allà on sigui i, per tant, el greu problema, exactament en el mes de juny de l'any passat, arribava l'alerta que ja teníem restriccions, de què passaria a l'estiu, va començar a ploure, no vam tenir les restriccions i ara ja no parlem, no?

I el tema dels plans d'emergència i inundacions, en tenim molts que no disposen d'aquests plans, disset amb un risc molt alt. Ho deixo aquí.

A absent i feble, continua l'impacte turisme de masses, contaminació acústica, conflictes de convivència. Rebem moltes queixes, tant de contaminació acústica, difícil convivència entre els habitatges d'ús turístic i els habitatges residencials i, bàsicament, l'horari de tancament.

A un any de la llei d'amnistia, ho tenen avui a tots els diaris, una llei que malgrat que té un any que va ser aprovada hi ha algunes persones –aquí els hi poso alguns resultats que s'hi han pogut acollir–, però hi ha el conflicte jurídic, Tribunal Suprem, Tribunal Constitucional, justícia europea.

I ja arribo, ara sí, al final. Gestió inadequada de recursos. L'exemple més paradigmàtic, pagament indegut, no? D'inici semblava que l'administrat tenia la

culpa; en realitat la culpa és de l'administració, que va fer uns pagaments indeguts, després es va solucionar, però al voltant de 2.300 persones es van adreçar, es van veure afectades, després es va solucionar, però el tema era realment una ineficàcia important de l'administració.

Com a gestió inadequada, la linealitat del finançament dels centres educatius ha augmentat molt, al voltant del setanta per cent, si mirem des del 2014, però no en aspectes particulars, sinó d'una forma lineal.

I, finalment, doncs, un dels temes que a mi m'apassiona molt, el que significa el servei públic, com és l'administració, com hauria de ser i com és l'accés a la funció pública. També fa molts anys que vam fer la primera llei de funció pública, el sistema d'accés. Els parlaria tant de funció pública autonòmica com, per exemple, una cosa que conec més a fons, l'accés a la funció de jutge. Teòricament, fa uns cent cinquanta anys, més o menys, que es va planificar com hauria de ser i continuem igual; no està aquí, però ho tenen a l'informe.

Finalment, a una administració lenta nosaltres demanem que sigui humana i empàtica; quan és complicada i burocràtica, simple i intel·ligent; obsoleta, transformadora i innovadora; absent i feble, present i integradora, i amb gestió inadequada, evidentment, dirigent i restaurativa.

És quasi una carta als reis, amb desitjos difícils de complir, però que resumeixen una mica com veiem nosaltres aquesta situació.

I crec que m'he passat.

La presidenta

Gràcies, síndica. Ara seria el torn del Grup Parlamentari de Junts per Catalunya, i tindria la paraula la diputada Irene Negre.

Irene Negre i Estorach

Moltes gràcies, presidenta. Moltes gràcies a la síndica i al seu equip per aquest estudi anual. La veritat és que celebrem que no hi hagi més queixes pel fet que la gent es queixi més, sinó pel fet que la gent comença a conèixer la Sindicatura de Greuges i pot adreçar-se per buscar una solució al seu problema, però també per

millorar d'aquesta manera l'administració, perquè en aquesta doble feina que fan ajuden també que l'administració millori els seus processos.

També donar-li les gràcies, aprofito que estem aquí, a qui va adquirir el compromís en aquesta comissió per la visita que va fer al centre Jeroni de Moraga, de Mora d'Ebre. Moltíssimes gràcies per complir-ho, visitar-los, la veritat és que van estar molt contents d'haver-la rebut.

En general, veient la valoració que fan de l'administració en aquest punt, punts tan negatius, creiem que cal prestar-li moltíssima atenció i superar-los i intentar que els propers informes puguin ser almenys una mica més positius.

Pel que fa a la renda garantida, som conscients que cal canviar lo disseny, un dels errors també d'aquests pagaments indeguts han sigut perquè no hi ha un disseny com toca d'aquesta renda i, per tant, cal agilitzar la llei, que ja està registrada, i que està pendent de començar les compareixences en breu.

Des de Junts sempre hem defensat que caldria que existís una finestra única pel que fa a les prestacions socials de renda garantida, de l'ingrés mínim vital i la prestació de treball i habitatge i que així la mateixa administració pugui determinar quines són les necessitats de cada ciutadà que es dirigís a l'administració.

També veiem aquesta lentitud en el reconeixement de dependència. Cal que els tràmits siguin molt més àgils perquè estem parlant de persones que estan ja en un tram majoritàriament avançat de la seva vida i necessiten tenir una resposta el més aviat possible, sobretot perquè són casos de necessitat social.

Pel que fa a la DGAIA, aquests dies ja n'hem parlat bastant, és molt trista la situació que estan vivint les personetes que pegen d'aquesta direcció general i, per tant, cal depurar responsabilitats i protegir el menor, que és el més important a hores d'ara per a l'administració i també per a l'executiu. Cal tractar este tema amb total responsabilitat i vam sentir també –i avui ho ha tornat a dir– la proposta d'aquest jutge especialitzat a l'hora de decidir aquesta retirada de la tutela de menors. Pot ser una bona mesura, però el que preocupa també és aquesta lentitud de la justícia. Si abordem aquest tema en l'àmbit judicial, a aquests equips de jutges se'ls hauria d'exigir una celeritat màxima, perquè estem parlant de menors que moltes vegades,

la majoria de les vegades han de prendre una decisió urgent per retirar-los del problema que estan vivint en la seva família.

Pel que fa a la salut, també hem vist que l'informe es centrava en la mort digna. Cada cop tenim més envelliment i això fa que cada vegada haguem de saber tractar millor aquestes persones per garantir-los una millor qualitat de vida al final de la seva etapa.

Cal tenir present que la medicina ha de ser el més humana possible i acompanyar la persona el més possible i que aquesta atenció ha de ser centrada en la persona, i que no només ha de ser un eslògan, sinó que ha de ser una realitat i que ho hem de treballar també des d'aquí al Parlament.

Destaquem dues coses, que és que s'està avançant en l'Agència Integrada Social i de Salut. És justament una agència destinada a fer tota aquesta atenció i que ha d'ajudar a fer aquesta atenció més humana i centrada en la persona i unificar els serveis sanitaris i socials en aquestes etapes de la vida que van molt més de la mà.

Val a dir també que la medicina està cada cop més tecnificada, que al final preparen tota una carrera de grau per aprovar un examen tipus test i que no s'aprèn aquesta versió humanística i empàtica de cara a la persona, que és tan important per al professional sanitari en general i caldria també aplicar aquest canvi de visió.

També aquest acompanyament a la mort digna hauria d'anar lligat a un acompanyament a la mort digna en l'idioma de l'usuari en el moment de morir. Moltes persones que fan l'acompanyament a la gent gran no tenen el català dintre les seues competències bàsiques i això altera també el dret lingüístic de la persona i l'administració hauria de poder garantir aquest dret, perquè volem poder morir en català.

Pel que fa a l'educació, veiem que es reafirma aquesta valoració positiva que ha generat el compliment del pacte de segregació escolar. Les dades demostren l'equilibri en el repartiment dels alumnes de necessitats educatives especials en tot el servei d'educació de Catalunya, és a dir en la doble xarxa, en la pública i en la concertada, tot i que la concertada encara pateix un infrafinançament estructural i que les motxilles escolars arriben als centres massa tard i les escoles acaben patint molt.

També que la detecció dels alumnes amb necessitats educatives especials ha augmentat, així com els seus suports, tot i que encara és evident que falten molts recursos i molts més suports i formació als propis docents. És important adaptar la formació a la nova generació de docents perquè aquest aspecte es tinguin en compte a les aules.

També creiem que, tal com remarca l'informe, hi ha d'haver una atenció i protecció especial a les escoles de màxima complexitat per part del departament i que és necessari fer més atenció a la matrícula viva, sobretot als alumnes de l'ESO, i d'aquí la importància per a nosaltres de les aules d'acollida i, sobretot, les accelerades. Cal destacar el paper que juga l'orientació dels alumnes i s'ha de dir que encara estem esperant que el departament presenti aquest decret d'orientació.

Veiem la necessitat d'equilibrar els recursos destinats a atendre els alumnes NE i aquelles escoles que tenen una gran pressió, sobretot amb la mirada d'arribar a tot el servei educatiu.

Pel que fa al canvi climàtic, vostè parlava que no hem parlat de sequera. Malauradament, ara parlem d'aiguats i jo vinc d'un territori on sofrem aquest canvi climàtic dia a dia i que el tenim molt present, i que un cop més aprofitaré per alçar la veu que ens ajuden al Delta de l'Ebre, que està en regressió, i que es duguen a terme aquelles mesures necessàries perquè no haguem de ser els primers refugiats climàtics d'Europa. Des del Delta de l'Ebre, els alcaldes, institucions i teixit social fa molts anys que ens reivindiquem i lluitem, i tant de bo s'haguessin esmerat els mateixos esforços defensant la Ricarda defensant el Delta de l'Ebre, que és un indret preciós, meravellós i que l'han forjat els nostres avantpassats.

Moltes gràcies.

La presidenta

Gràcies, diputada. Jo demanaré suspendre la comissió dos minuts, perquè segons el Reglament, jo faré la intervenció per part del meu Grup d'Esquerra Republicana, i segons l'article 53, en el cas excepcional que sigui en absència de la comissió de la presidenta i la vicepresidenta, i també en el cas que només sigui present un d'aquests càrrecs, i que pugui jo intervenir en el debat, la sessió o la part que correspon ha de ser presidida per un membre de la Mesa del Parlament, i per això

ens han comunicat que el president del Parlament vindrà a substituir-me mentre jo faig la intervenció, si els hi sembla bé.

Eva García Rodríguez

Sí, senyora presidenta. Només una qüestió o una idea, no ho sé.

La presidenta

Podem continuar fins que arribi?

Eva García Rodríguez

Si li sembla, puc intervenir jo i els que vinguin després, i en el moment que s'incorpori el president...

La presidenta

Si a la resta de grups no... El president està arribant.

Eva García Rodríguez

Ah!

La presidenta

Si us sembla, suspenem un minut.

La sessió se suspèn a les... i es reprèn a les...

La presidenta

El fet que avui no hi hagi alguns portaveus és perquè aquesta comissió d'avui està ubicada en un dia que no és l'habitual dintre del calendari, i és la comissió que vam intentar substituir que ens tocava el dia de l'apagada, i per aquest motiu avui hi ha l'absència de certs portaveus i per aquest motiu, ara que ha vingut el president, li cedeixo, evidentment, la Presidència perquè em doni pas.

El president del Parlament

Doncs, fent ús d'aquesta circumstància excepcional, assumeixo la Presidència transitòriament d'aquesta comissió, i té la paraula, en nom del Grup Parlamentari d'Esquerra Republicana de Catalunya, la diputada senyora Najat Driouech Ben Moussa.

Najat Driouech Ben Moussa

Gràcies, president, també li dono les gràcies per haver vingut a aquesta comissió, la Comissió del Síndic, i abans de tot excusar evidentment el company diputat i portaveu d'aquesta comissió Carles Campuzano, que, com he explicat, abans no pot estar-hi per motius d'agenda, atès que vam haver de canviar la data per poder celebrar aquesta comissió.

Dit això, en primer lloc, nosaltres des d'Esquerra Republicana volem agrair, síndica, i al seu equip que avui l'acompanya, l'informe, l'informe anual del 2024, i que a nosaltres ens agradaria, almenys així ho hem volgut fer, fer una espècie comparativa respecte l'informe del 2023 amb l'informe del 2024.

Veiem que l'informe del 2023, igual que sí que posava molt d'èmfasi en l'adaptació de l'administració a la Catalunya dels vuit milions, remarcava quatre reptes i vuit eixos de transformació de les polítiques públiques; destacava la necessitat d'una administració centrada en les persones, una gestió més empàtica, eficient i restaurativa, i també va introduir deu recomanacions concretes en l'àmbit de la salut, educació, habitatge, pobresa o canvi climàtic, entre altres.

L'informe del 2024 continua insistint en l'eficiència de l'administració pública catalana, però fa un pas més enllà: denuncia la manca d'eficàcia com un problema estructural que posa en risc l'exercici efectiu dels drets ja reconeguts. Ens preocupa aquesta observació que fa l'informe respecte el del 2023. També s'accentua la idea que molts problemes no necessiten més recursos, sinó millorar la gestió i la reducció de la burocràcia i aquí ens agradaria adreçar una pregunta, síndica, tot i que l'informe en parla, ens agradaria que ens poguéssim, si és possible, dir com podríem ser més eficients a l'hora de poder reduir també aquesta burocràcia.

Es parla també molt més clarament dels tràmits i de la ineficàcia de l'administració electrònica per resoldre burocràcia.

Apareix també un nou enfocament sobre la transformació interna de la institució del síndic, destacant les línies de ser una institució humanitzadora i restaurativa.

Respecte a les recomanacions, també ens agradaria destacar que, al nostre entendre, les recomanacions de l'informe del 2024 són menys enumerades

explícitament en forma de decàleg, però sí que es presenten amb més detall i sectorialitzats dins de cada apartat.

S'accentua especialment les recomanacions de reduir terminis, simplificar procediments i millorar la interoperabilitat de les administracions públiques. També es posa molt d'èmfasi en la necessitat de desburocratitzar un cop més i millorar la resposta de l'administració i no només augmentar els recursos, sinó optimitzar els processos.

Respecte a què ha millorat segons la síndica del 2023 al 2024, nosaltres també volem felicitar aquesta major presència al territori de la institució del síndic, de la síndica, que es desplaça més. Evidentment, això genera més proximitat a la ciutadania, incrementa també l'accessibilitat de la institució a la ciutadania més vulnerable. Recordem, síndica, que el passat informe ens va explicar vostè que una de les observacions que havíem fet era que les persones o els ciutadans que potser més necessitaven fer ús de la institució del síndic es va detectar que no tenien accés, i aquí la felicitem per la iniciativa de ser més accessible per estar més pròxima a la ciutadania.

També la consolidació del model restauratiu. La institució s'ha implicat més en la resolució basada en la reparació i en la mediació, que també volem felicitar la institució per aquest canvi de mirada.

Increment de les actuacions d'ofici, es detecta una actitud més proactiva de la sindicatura, tot i que el volum global d'actuacions ha baixat lleugerament respecte al 2023, i millorar l'anàlisi transversal. En l'informe del 2024 cada problemàtica inclou una perspectiva més global i creiem que és important la social, l'econòmica i, evidentment, la de gènere.

Respecte les recomanacions, a nosaltres ens agradaria destacar i que compartim, síndica, respecte a la protecció a la infància, que cal reforçar aquest acolliment familiar, cal cercar més famílies perquè puguin tenir en règim d'acollida aquests infants, sobretot els que tenen una edat molt curta, que no haurien d'estar en institucions, sinó amb les famílies. I ens agradaria, síndica, fer-li una pregunta. En quin model, si així ens ho pot dir, ens hauríem d'emmirallar per poder disposar o poder, almenys, millorar aquest acolliment familiar?

Respecte el suport a les famílies, nosaltres també, vostès fan una recomanació de millorar urgent d'una prestació per infants a càrrec i la política de natalitat. Nosaltres, des d'Esquerra Republicana, sempre hem defensat i continuarem defensant que a Catalunya li cal aquesta prestació universal per fill a càrrec, igual que la tenen vint dels vint-i-set països europeus i que celebrem que també sigui un dels punts d'aquestes recomanacions del seu informe i que, evidentment, també el farem valer per poder continuar insistint que cal aquesta prestació universal per fill a càrrec.

Respecte la pobresa i serveis socials, aconseguim que es necessita reduir aquest retard a les prestacions i reforçar, evidentment, els serveis socials preventius. És evident que amb una bona prevenció, i així els que ens dediquem a l'àmbit social en som coneixedors i en som conscients, evidentment, una bona prevenció és molt més eficient que no pas si fem una intervenció més tardana.

Respecte l'habitatge, vostè aquí a l'informe, en una de les recomanacions es critica l'escàs increment de l'habitatge assequible i proposa millores en la gestió de l'emergència residencial. Nosaltres aquí, síndica, la nostra preocupació també és alarmant, perquè creiem que l'habitatge és un dret i que actualment és un dels factors que més ens iguala com a societat, perquè tota la ciutadania en general té problemes a l'accés a l'habitatge, independentment de la seva renda, independentment del seu origen, independentment de la seva edat, és inviable, és impossible poder accedir a un habitatge de lloguer. De fet, l'habitatge jo, si m'ho permet, síndica, diria que és un dels elements d'emergència nacional com a país, perquè ens hem posat com a ciutadans i ciutadanes a competir per llogar un pis, i crec que aquí nosaltres ens agradaria, síndica, si és possible, que en els futurs informes també poguéssim analitzar com està evolucionant aquesta realitat de l'habitatge.

Amb el minut que em queda, vostè també ha parlat i l'informe també en parla de la cohesió social i l'antiracisme. Igual que l'informe del 2023 incloïa la inclusió social i la lluita contra la segregació, i aquest incorpora una nova mirada, l'enfocament antiracista en totes les polítiques públiques. Nosaltres això ho compartim, síndica, i vostè ens ha fet una pregunta que crec que seria important que ens la féssim nostra i que ens l'agaféssim com a deures tots els grups parlamentaris que hi som aquí.

Quin model d'acollida volem aquí a Catalunya? Quin és el nostre model d'acollida català? És evident que hem de fer aprenentatges dels països que ja ho han fet i hem d'extreure el positiu i, evidentment, no hem de repetir el negatiu.

Moltíssimes gràcies, síndica, per l'informe, per la feina i seguirem atents a totes les respostes que ens puguin donar.

El president del Parlament

Gràcies, diputada. I, en nom del Grup Parlamentari del Partit Popular de Catalunya, té la paraula la diputada senyora Eva García Rodríguez.

Eva García Rodríguez

Moltes gràcies, molt honorable president del Parlament, i president transitori d'aquesta comissió. Gràcies, senyora síndica, a vostè i a tot l'equip que avui l'acompanya, per la presentació d'aquest informe, doncs, un document més que rellevant que presenta vostè anualment i que, més enllà de les seves dades, reflecteix el pol social real a Catalunya i, per tant, el que ens diu aquest informe, doncs, és clar, és directe i és preocupant, i vostè també ho deia en la seva intervenció, i és la desconexió entre les institucions i la ciutadania. I això, doncs, malauradament veiem que s'eixampla any rere any, i el que és pitjor és que en molts àmbits, doncs, el Govern ha deixat de ser una resposta per esdevenir part del problema, i vostè també ho deia en la seva intervenció, doncs, que molts departaments de l'administració o no responen o responen tard i malament.

Per tant això no és una opinió, són dades, són fets i és el testimoni d'una institució que parla a partir de milers de queixes ciutadanes i no de titulars polítics ni de discursos de despatx. Per tant –repeteixo–, gràcies per la presentació d'aquest informe tan absolutament important.

Començant per la sanitat, un pilar bàsic del benestar, aquest informe assenyala que les llistes d'espera continuen creixent, una dada, doncs, que malauradament coneixem tots els catalans que fem servir d'alguna manera..., que tenim accés a la sanitat. A l'octubre del 2024 hi havia més de dues-centes mil persones en espera per una intervenció quirúrgica i és una xifra superior fins i tot a la del 2017, que ja

era considerada un moment crític. En el 2022, la xifra era de 185.000 persones i, per tant, l'augment és persistent i, per tant, també inacceptable.

Pel que fa a les proves diagnòstiques, exactament el mateix. Milers i milers, prop de dues-centes mil persones en llista d'espera també a finals del 2023, principis del 24, i per tant aquesta dada evidencia una sanitat pública col·lapsada, amb una capacitat de resposta minvada, i estem parlant de persones que esperen per ressonàncies, per tacs, per mamografies, per proves bàsiques, que no haurien d'esperar mesos i mesos per fer-se-les. Això no és només una qüestió de números, és una qüestió de salut, de qualitat de vida i en molts casos també de dignitat.

En la qüestió de Rodalies, senyora síndica, continuem amb el transport públic concretament amb el sistema de Rodalies absolutament col·lapsat. El 2024, vostè ho deia, es van registrar cent seixanta queixes, doncs ja semblava una xifra preocupant, però el que és més alarmant és que en els tres primers mesos del 2025 la xifra em sembla que vostè donava era de 430 queixes, és a dir bastant més del doble, pràcticament el triple, que en tot un any. Per tant, això confirma que el deteriorament no només és crònic, sinó que s'està accelerant. Aquestes queixes en relació a Rodalies parlen de retards constants, d'avaries, de manca d'informació, de vulneracions de drets per part del personal ferroviari fins i tot. És a dir, no estem parlant d'una situació puntual o d'una avaria tècnica fallida, sinó que parlem d'una crisi estructural en la mobilitat quotidiana de milers de persones. I mentrestant el Govern s'omple la boca amb competències, però no hi ha realment una millora real del servei.

En relació amb els serveis socials, que són un altre dels capítols negres d'aquest informe, doncs, vostè denuncia la fragmentació dels sistemes de suport econòmic com la renda garantida de ciutadania i l'ingrés mínim vital i el resultat és que només un dinou per cent de la població en situació de privació material severa activable laboralment va percebre aquesta renda l'any passat. És a dir, més del vuitanta per cent de les persones que necessitaven ajuda urgent directa reconeguda com a dret no la van rebre.

Volíem conèixer, senyora síndica, com vostè, doncs, pot justificar aquesta situació tan absolutament greu, gravíssima, que patim els catalans. A més, les queixes en

aquest àmbit han augmentat també exponencialment. No són xifres, són famílies, són vides, són persones grans que no poden accedir a una residència, són persones amb discapacitat que no troben acompanyament ni atenció especialitzada, i són joves també tutelats abandonats en la transició a la vida adulta.

En relació a l'administració pública i burocràcia, el bloc més nombrós de queixes, un vint-i-dos per cent en concret, correspon a l'actuació de l'administració pública. A això se li suma al 13,4 per cent relacionat amb els tributs. Això vol dir que una de cada tres queixes es refereix a una administració que no funciona: processos opacs, informació contradictòria, finestretes que no responen, plataformes digitals inaccessible. El ciutadà, per tant, es veu atrapat entre departaments que no es coordinen, webs que no funcionen, telèfons que ningú agafa i, per tant, són obstacles quotidians que generen impotència, i no només entre col·lectius vulnerables, sinó pràcticament entre tota la població.

Fent un comentari, diguem-ne, una mica genèric, em permetrà una reflexió, per tant, més de fons del contingut d'aquest informe, nosaltres, el Partit Popular, trobem aquesta vegada i en altres en el contingut d'altres informes, un cert desencaix entre el contingut de l'informe aquest que presenta vostè avui i allò que preocupa realment els catalans, perquè això ho sabem tots. Cada baròmetre del Centre d'Estudis d'Opinió ens recorda que els principals neguits de les persones dels catalans són ben clars i concrets, i em refereixo a la inseguretat, a l'ocupació il·legal d'habitatges, al deteriorament dels serveis sanitaris, la immigració descontrolada, la manca de confiança en les institucions i en el sistema educatiu, també. Però, paradoxalment, senyora síndica, aquests temes són tractats de manera tangencial o directament ignorats en l'informe. En canvi, per exemple, nosaltres no coneixem..., en els estudis d'opinió que es fan per part del Govern de la Generalitat no es parla mai de la ressocialització a les presons, del treball penitenciari, de tots aquests temes que vostès en aquest informe donen més importància.

I, per tant, i pel que fa per exemple a la seguretat ciutadana, doncs, el silenci és pràcticament absolut. No hi ha una anàlisi rigorosa sobre l'impacte de la delinqüència en la vida quotidiana de milers de famílies, ni tampoc cap proposta concreta per fer-hi front. Catalunya viu una preocupant escalada d'inseguretat, robatoris, robatoris

violents, agressions sexuals, bandes organitzades, ocupacions... I, en canvi, en aquest informe, que hauria de vetllar pels drets dels catalans, sembla més preocupat per corregir conceptes que no per denunciar realitats com aquesta que li acabo d'exposar.

I encara un altre punt crític també, senyora síndica: l'ocupació il·legal d'habitatges, una autèntica plaga que afecta barris sencers, trenca la convivència i genera un sentiment d'impunitat i de desprotecció, perquè la paraula ocupació en aquest informe no apareix, i si apareix no és per denunciar aquesta injustícia flagrant, sinó per intentar justificar o matisar les polítiques que han afavorit aquest fenomen, no? Per tant, repeteixo, un biaix entre les preocupacions reals que afecten els catalans i el que se n'extreu de les queixes que vostès consideren majoritàries en el seu informe.

I també assenyala que una administració més propera, més empàtica, més humana. Amb això nosaltres totalment d'acord, senyora síndica, i a l'informe surt i vostè en feia també referència al final de la seva intervenció, però per tant també resulta contradictori que en aquest informe assenyalin la manca d'eficiència i alhora dediquin gran part dels seus esforços a qüestions sota el nostre punt de vista secundàries, perquè el veritable problema de la nostra administració no és només que sigui freda, sinó que és lentíssima, ineficaç i sovint disfuncional. Perquè el ciutadà que no pot renovar el carrer de conduir, accedir a una plaça escolar pel seu fill o rebre una resposta en un termini raonable d'una queixa per part d'una conselleria, especialment sobretot, o per part d'algun ajuntament, no necessita només empatia; necessita solucions, eficiència i responsabilitats clares.

Per tant, senyora síndica, aquesta és la nostra valoració que fem del seu informe, que li tornem a agrair la seva presentació i també el seu contingut, tot i que considerem, com sempre, com moltes altres vegades, senyora síndica, que molts dels problemes reals dels catalans no s'aborden tampoc en aquest informe que vostès avui ens han presentat.

Moltes gràcies.

La presidenta

Gràcies, diputada. Ara seria el torn de VOX en Catalunya, i tindria la paraula el diputat Rafael Villafranca Mercé.

Rafael Villafranca Mercé

Gràcies, presidenta. Agrair també l'exposició que ha fet la senyora síndica, Esther Jiménez-Salinas, amb un complet informe. També agrair el seu bon tarannà i la forma d'exposar-lo. Tot i això, que és un bon informe quant al contingut i quant a l'estudi, ella mateix reconeix que aquest informe no explica res de nou i que, bé, la valoració per tant és força negativa i per tant força preocupant.

I, un cop més, hem de recordar aquell informe que ja es va presentar també en la darrera comissió sobre que l'administració actual no podria assolir la Catalunya dels vuit milions de catalans. Evidentment, una de les causes que se va destacar en aquest informe era la immigració il·legal descontrolada.

Dit això, aquestes deficiències greus demostren ja que l'administració cada cop funciona pitjor, i inclús en molts sectors està més deshumanitzada. Si això ho afegim amb un increment de la pobresa i que el poder adquisitiu de les persones es redueix i que la classe mitjana, que és el pal de paller, cada cop va a menys, la situació és força preocupant.

Passant al tema del que la nostra formació política considera el més rellevant d'aquest informe, devem destacar, si parla d'un col·lapse de l'administració pública catalana, l'informe denuncia «ineficàcia crònica de l'administració amb tràmits burocràtics complexos, falta d'operabilitat entre departaments i una digitalització que no ha minvat la càrrega administrativa». Aquesta ineficàcia limita l'exercici efectiu dels drets ja reconeguts, afectant especialment a les persones grans dependents i famílies necessitades.

També es fa referència esment a l'augment de la despesa i els serveis públics que no funcionen, es denuncia demores greus, retards en l'accés a prestacions socials, en particular a la renda garantida ciutadana que s'ha fet esment, on a més es detecten casos de cobraments indeguts per errors de l'administració.

Falten metges, les llistes d'espera en sanitat augmenten, així com l'endarreriment a l'adjudicació de places residencials públiques per persones majors és un tema greu i força preocupant.

Les llistes d'espera en educació, també es constata un deteriorament en els resultats d'aprenentatge i una baixa escolarització en l'etapa infantil, que va de zero a tres anys, especialment en contextos més vulnerables.

També es fa referència a l'informe a polítiques socials ineficaces. L'informe reconeix que encara que disminueix la taxa de pobresa es manté una alta privació material severa, especialment entre la infància. Catalunya segueix una de les taxes més altes de pobresa infantil de l'entorn europeu. S'ha fet també referència al cas DGAIA. La nostra formació amb aquest tema, evidentment, exigirà les màximes responsabilitats.

Molt preocupant també és el tema de l'habitatge, la «vivenda», que continua sent una gran problemàtica, no hi ha suficient parc d'habitatge social, els preus del mercat són inassumibles per a moltes famílies, la qual cosa genera més exclusió social.

Vostè ha parlat, senyora síndica, de l'article 25 en tema de reinserció penitenciària. Sense negar que es pot entendre i intentar aplicar reinsercions, evidentment, hem de tenir en compte que hi ha persones que no són reinseribles i que per damunt d'aquest article es troben un article que consideren fonamental, que és l'article 47 de la Constitució espanyola, en el qual tots els espanyols tenen dret a gaudir d'una vida ben digna i adequada, i què és l'obligació dels poders públics de promoure aquest dret. I una bona política en habitatge social evitaria la greu situació de l'ocupació il·legal.

S'ha fet també esment a l'informe de la seguretat jurídica permissiva i permissivitat. Es recomana no reclamar cobraments indeguts de la renda garantida ciutadana a milers de persones, inclús quan aquests han estat percebent aquestes prestacions sense dret, per errors administratius, el qual es pot interpretar com un incentiu a la irresponsabilitat i a la impunitat institucional.

Quant a l'agenda ideològica, es promou models d'inclusió i perspectiva antiracista en les polítiques públiques, per la qual nosaltres hem de parlar que contra la instrumentalització ideològica de les institucions públiques i la despesa destinada a

col·lectius específics s'han de prioritzar les problemes reals que tenen el conjunt dels ciutadans.

Dit això, també em permetrà unes valoracions, unes consideracions en funció del que ha estat exposant aquí al seu informe. Ha dit que l'augment de queixes no és tant que empitjorin les coses, sinó que hi ha més consciència ciutadana que es pot queixar. Bé, jo particularment no crec que tampoc sigui exactament així, perquè la gent no es queixa per queixar-se. Hi ha una relació causa-efecte, i entre aquest malfuncionament de l'administració, que vostè ha dit que no s'explica res de nou, i, evidentment, la falta de prestació d'atenció ciutadana deguda i la deshumanització que s'està moltes vegades pateix la mateixa administració, per múltiples causes, eh? Per un col·lapse general, per una sobredimensió de la població o per les causes que siguin. Aleshores, la gent –com he dit– no es queixa per queixar-se i haurem de buscar també solucions per millorar aquesta qüestió que l'atenció ciutadana per part de l'administració sigui més adient.

També s'ha dit que el setanta-tres per cent de les persones que es queixen tenen una educació superior. Això també és una interpretació que es podria fer de moltes maneres, però una de les possibles qüestions que es poden plantejar sobre aquesta opinió és que la gent quants menys recursos, menys educació o menys formació té també té més por de quedar desemparada per part de l'administració. És a dir, té més dependència i potser és la que es queixa menys. Serà això que es diu que la gent que és més llegida o té més coneixement dels seus drets té també més capacitat de queixar-se en base a aquesta frase tradicional de «llegir ens fa lliures».

Ha parlat de la justícia restaurativa, ha dit que està vostè a favor, que evidentment això es pot aconseguir mitjançant els mecanismes que té l'actuació del síndic, la mediació, la conciliació, el diàleg. Per tant, li desitjo amb aquesta justícia restaurativa i l'aposta que fa vostè tingui molta sort, però, evidentment, aquesta justícia restaurativa s'ha de traduir amb uns efectes, uns efectes positius, que el resultat sigui el que es busqui.

Perquè també cal recordar el que es diu en el món jurídic, que en el dret tot el que no són efectes és literatura.

O sigui que moltes gràcies, síndica, pel seu informe.

La presidenta

Gràcies, diputat. Ara seria el torn del Grup Parlamentari d'En Comú Podem, i tindria la paraula la il·lustre diputada Núria Lozano.

Núria Lozano Montoya

Sí, gràcies, presidenta. Bona tarda i moltes gràcies a la sindicatura i al seu equip per la compareixença i per la presentació de l'informe anual, un document essencial que amb rigor i valentia ens exposa la crua realitat que viu la nostra administració pública. Nosaltres, si més no, agraïm aquesta claredat.

És una diagnosi que no podem ni hem de passar per alt, perquè darrere de dades i de xifres en una institució com aquesta hi ha persones, hi ha drets vulnerats i hi ha una confiança pública que es posa en risc.

L'informe posa de manifest cinc grans febleses estructurals que travessen la nostra administració i que comprometen la seva capacitat per garantir serveis públics de qualitat i el respecte als drets fonamentals, una anàlisi que ja els avenço que compartim.

En primer lloc, la lentitud crònica. No es tracta de quelcom ni anecdòtic ni un problema de caràcter puntual, sinó d'una característica estructural que afecta molts àmbits clau. Les dades que ens mostra l'informe són molt greus. Parlem de llistes d'espera per operacions quirúrgiques, amb un augment d'un nou per cent respecte de l'any anterior, i de fins a un divuit per cent si en parlem de proves diagnòstiques i consultes externes. Parlem, per tant, d'un sistema de salut que, tot i els esforços i els recursos esmerçats, no és capaç de respondre amb la celeritat que les persones necessiten i mereixen. Esperem que la posada en marxa d'un sistema d'atenció integrada social i sanitària ajudi a fer possible una atenció més centrada en la persona que, tot i així, no serà possible mentre no superem la bretxa pressupostària entre el Departament de Drets Socials i els d'Educació i Salut, que són els altres dos pilars de l'estat del benestar. Tenim un gran repte per davant.

Aquest retard posa en risc no només la salut física, sinó també la dignitat i el benestar emocional de les persones afectades, que tot sovint viuen en l'angoixa d'un diagnòstic pendent o d'una intervenció ajornada.

El problema no s'acaba en la sanitat. Les residències per gent gran, com situava la síndica, presenten una mitjana d'espera d'1,2 anys –això vol dir que alguna gent n'espera molt més– i, en el cas de les persones amb discapacitat, aquesta espera s'allarga fins a sis anys, sis anys d'espera per persones amb greus dificultats per atendre els elements més elementals de la seva vida quotidiana i que, per tant, és intolerable en qualsevol societat que es consideri justa i avançada.

L'habitatge social és també una altra qüestió crítica. L'espera mitjana supera l'any i mig, mentre que els ajuts per dependència demoren aproximadament uns nou mesos. Sempre parlem de mitjanes, per tant aquí entren també algunes d'espera molt més superior a aquesta, temps d'espera que, en qualsevol cas, són temps perduts per la inclusió social, per la dignitat de les persones i per la construcció d'una societat més cohesionada.

En paral·lel, la justícia pateix una dilació que vulnera el dret a una tutela judicial efectiva, fet que genera aquesta denominada victimització secundària, persones que, a part de patir una justícia o un dany, veuen retardada la seva reparació o reconeixement, i aquest és un problema que colpeja de ple els fonaments mateixos de l'estat de dret.

La segona gran debilitat a què es feia referència és la complexitat i fragmentació de la burocràcia, que resulta en una administració poc accessible. La manca d'interoperabilitat entre diferents organismes fa que tot, sovint, la ciutadania hagi de repetir tràmits i presentar la mateixa documentació diverses vegades, redundància que no només és significat, sinó que genera frustració i, en molts casos, exclou persones amb menys recursos o habilitats digitals. Els formularis, dissenyats sovint amb una visió més en clau interna, prioritzen la facilitat per a la gestió administrativa, però compliquen l'exercici de drets, l'ús d'un llenguatge massa tècnic i poc clar en les comunicacions institucionals dificulta encara més la comprensió i el seguiment dels processos.

Es preocupat també la falta d'informació prèvia en qüestions com la nova taxa de gestió de residus, la gestió compartida de prestacions socials, com la renda garantida o l'ingrés minimal o els ajuts d'habitatge, es veuen entorpidides per la manca d'una coordinació clara i real entre administracions.

La síndica ens proposa un model d'administració més integrat i transparent, especialment pels col·lectius més vulnerables i aquest és un repte que cal entomar amb urgència.

El tercer aspecte que assenyala l'informe és l'obsolescència de molts dels models de servei públic. És inacceptable que continuem veient un augment de la institucionalització de menors, inclús nens menors de tres i de sis anys, quan sabem que és un model perjudicial pel seu desenvolupament i benestar. Cal apostar decididament per polítiques que afavoreixin atenció familiar i comunitària, alternatives molt més beneficioses en línia amb els informes a què vostè feia referència d'anys anteriors i que no es limitaven a fer proposta, que també, sinó que incorporaven un estudi comparatiu de costos entre el model actual i aquest altre més familiar, que crec que seria molt interessant revisar de nou.

Si m'ho permeten, estarem amatents al seu informe sobre infància perquè les dades de pobresa infantil ens situen al furgó de cua europeu en matèria de protecció als drets dels infants, vulnerables o no, quelcom que no és acceptable en un país com Catalunya.

Pel que fa a la gent gran, l'administració encara prioritza les residències, malgrat que la preferència i la necessitat real de la població, com molt bé donen a entendre les dades, és l'atenció domiciliària amb serveis integrats que afavoreixin l'autonomia i la qualitat de vida. Cal canviar aquest paradigma per adaptar els serveis a la realitat, però sobretot als desitjos de les persones, fent d'elles protagonistes de les decisions.

També és destacable la situació del transport públic, amb una davallada important d'usuaris de Rodalies, mentre en canvi Ferrocarrils o el metro creixen, davallada que de ben segur amb la recuperació del preu habitual es pot veure accentuada. Aquest fet posa en evidència problemes de gestió i manteniment que cal afrontar per garantir un transport públic accessible, segur i eficient.

En quart lloc, es constata una administració absent i feble que no disposa de polítiques públiques, estructurals i robustes per donar resposta efectiva a les necessitats socials. En matèria d'habitatge social, només hi ha 39.942 habitatges disponibles per més de 97.000 sol·licitants inscrites, una bretxa que demostra la insuficiència i la urgència d'incrementar l'oferta. Més del cinquanta per cent de

persones en situació de pobresa severa, efectivament, no reben cap tipus d'ajut, ni renda garantida, ni ingrés mínim vital, i aquesta realitat posa en evidència la insuficiència de les polítiques socials i la necessitat de revisar criteris i procediments perquè ningú quedi exclòs.

Pel que fa a la immigració, no existeix un model integral d'acollida i inclusió que garanteixi accés equitatiu als serveis, fet que genera desigualtats greus i limita la plena integració.

D'acord també que el canvi climàtic és un repte pendent, només el trenta-nou per cent dels municipis compten amb plans d'emergència per a inundacions, tot i que aquesta és una obligació legal i una necessitat urgent en un context d'emergència climàtica i, a més a més, amb part del parc d'habitatge situat en zona inundable, que és una qüestió que no se'n parla prou.

Finalment, l'informe destaca la gestió inadequada dels recursos públics, els pagaments indeguts de la renda garantida de ciutadania, més de 2.300 persones, amb posterior reclamació d'imports, malgrat que tenien a veure amb una deficient gestió, si m'ho permeten, pràcticament la gestió es portava amb un quadern i un bolígraf, van generar inseguretat i patiment econòmic. La síndica proposà que en casos en què hi hagi frau ni inacció aquests deutes siguin condonats, solució que finalment es va aplicar i una mesura que, a més a més, considerem justa i necessària que el nostre grup proposa que s'estabilitzi a la proposta de modificació de la renda garantida que està actualment en tramitació.

Malgrat l'increment del setanta per cent en el pressupost educatiu des del 2014, els centres d'alta complexitat continuen infrafinançats i en salut falten professionals per afrontar la creixent demanda i reduir les llistes d'espera.

Per totes aquestes raons, coincidim plenament en la necessitat d'una transformació profunda de l'administració pública catalana. Aquesta ha de ser, com ho proposa l'informe, una administració humana i empàtica, simple i intel·ligent, innovadora i transformadora, present i integradora, diligent i restaurativa. Posar les persones i els seus drets al centre de l'acció pública, reduir la burocràcia innecessària, millorar la coordinació interadministrativa i avançar en la justícia restaurativa són passes

imprescindibles per reconstruir la confiança ciutadana i garantir una administració pública digna i eficaç.

Per Comuns, el Govern i aquest Parlament considerem que té la responsabilitat d'assumir aquest repte i treballar per impulsar les reformes estructurals que facin realitat aquesta nova administració, que estigui realment al servei de la ciutadania, especialment dels més vulnerables, per tal de fer efectiu el que estableix la llei reguladora en matèria d'igualtat i prohibició de discriminació i, per tant, garantir, efectivament, que tothom, al marge de totes i cadascuna de les circumstàncies que venen descrites en aquesta norma vigent en el nostre ordenament jurídic, tenim les mateixes oportunitats per tal de poder afrontar amb un mínim de dignitat el dia a dia de les nostres vides.

Moltes gràcies.

La presidenta

Gràcies, diputada. Ara és el torn del Grup Parlamentari Socialistes i Units per Avançar, i tindria la paraula el diputat Francesc Jesús Becerra Ramírez.

Francesc Jesús Becerra Ramírez

Sí, gràcies, presidenta. Gràcies a la síndica i al seu equip per l'informe anual que ens presenten en aquesta ocasió del 2024. Molts reptes i moltes de les recomanacions molt semblants al 2023, si bé puntualitzant diferents aspectes.

Des del nostre grup, Partit Socialista de Catalunya i Units per Avançar, vam entomar ja l'informe 2023 i també aquest informe 2024 i en aquests vuit mesos que portem aquest grup donant suport al Govern de la Generalitat, presidit per l'honorable Salvador Illa, i des del Govern de la Generalitat, totes aquestes recomanacions s'estan implementant amb mesures concretes i accions concretes encaminades a buscar solucions.

Es destaca a l'informe que un trenta per cent de les queixes és per l'àmbit burocràtic o de burocràcia, o excessiva burocratització dels tràmits, així com fallades d'interoperabilitat entre departaments, incompliments de terminis de resposta. Bé, és conegut que en aquest assumpte s'ha entomat des del Govern la creació d'un equip d'experts que se l'anomena col·loquialment CETRA, en què en aquests dotze

eixos que s'han creat, que és un total de setanta experts que, en breu, de cara segurament al setembre, disposarem del seu informe tècnic, que té com a principal objectiu aquesta anàlisi professional, tècnica, etcètera, en totes les àrees de l'administració i que segurament anirà a implementar aquesta gran reforma de l'administració pensada en aquests eixos.

En aquest sentit, quan es disposi de l'informe seria molt d'agrair tenir l'opinió de la síndica i del seu equip, perquè, bé, ja veurem quan es faci l'informe, però crec que és un dels grans eixos que pot ajudar molt, molt.

Quant a l'anàlisi del volum de queixes que des dels diferents grups es posa com a alarma el creixement d'aquestes queixes, s'ha de contextualitzar; primer, donar-li el valor que té, té un valor molt important, serveixen aquests informes com a termòmetre i molt útil per a l'administració per a implementar solucions en totes les àrees, però s'ha de contextualitzar que a vegades al volum hi ha incidències que poden ser més genèriques o més puntuals, que a nivell estadístic es tracten de forma individual, queixa a queixa, i llavors una incidència en Rodalies o una incidència sobre una apagada de llum o etcètera poden generar un volum considerable, però la incidència potser és una concreta. Llavors, s'ha de contextualitzar. No sé, i aquí una primera pregunta, i al llarg de la meva exposició n'hi faré diverses, una primera pregunta seria quant al recull de dades de queixes, si han pensat crear com diferents models de queixa o numeracions diferenciades, les queixes que són d'incidència particular pel cas concret o que provenen d'un tràmit concret que afecta el particular queixant, o aquelles incidències que estan emmarcades dins d'una incidència més genèrica o més global per una mica diferenciar el número d'incidències particulars concretes o aquelles incidències que poden afectar un col·lectiu d'usuaris de l'aigua o usuaris de Rodalies, o usuaris de... Una mica perquè així també tinguem una mica una visió de en quines àrees concretes perquè creix, però amb aquestes incidències genèriques, eh?

Després un altre dels aspectes, aquest de la burocràcia que hem comentat és un trenta per cent de les queixes.

Una de les grans problemàtiques també que s'indica a l'informe, i com no podia ser d'una altra manera, és el tema de l'habitatge, totalment conscient el Govern de la

Generalitat en aquest aspecte. S'han implementat moltes mesures i crec que tots els grups d'aquest Parlament ja són molt conscients que, per una banda, s'ha d'augmentar aquest percentatge d'habitatges de titularitat pública, estem molt per sota de la mitjana a nivell europeu, dos-tres per cent només d'habitatge protegit a Catalunya quan la mitjana està al catorze-quinze per cent d'altres països. I llavors els anuncis aquests de construir cinquanta mil habitatges van per bon curs amb aquesta primera convocatòria de crida de reserva de solars per fer aquesta construcció, van respondre a aquesta crida més de dos-cents ajuntaments, dos-cents vint-i-quatre ajuntaments, dels que van sortir més de sis-cents seixanta solars que donaran ja una capacitat, amb aquesta primera convocatòria, en pocs mesos, de més de vint-i-un mil habitatges protegits, no? Que aquests habitatges protegits són de titularitat pública i continuaran així tota la vida de titularitat pública.

Llavors, aquest objectiu de cinquanta mil gairebé ja s'assoleix el cinquanta per cent i estem només a pocs mesos del Govern, però s'accentuarà també –i no s'oblida– el tema de templeig i retracte, el tema d'altres mesures de les taules d'habitatge, dotar-les de més mitjans. Ara, amb els últims suplements pressupostaris a què s'ha arribat també hi ha moltes partides que van específicament en política d'habitatge. Llavors, és ben cert que és una prioritat, però que el Govern també entoma com una necessitat transformar-ho.

Amb el tema de salut, part del problema –ja s'ha comentat– és amb el tema de la desburocratització. Jo crec que ajudarà també a la gestió de la problemàtica amb salut. Va sortir l'informe CAIROS, o sigui el grup d'experts que en tema de salut ha fet, que ja ofereix moltes solucions i el Departament de Salut també va en aquesta línia de resoldre les incidències que es troben.

Cal augmentar el pressupost, això està clar, però la problemàtica amb salut suposo que tothom coincidirà que no només es tracta de pressupost, perquè últimament, els últims dos o tres anys, hem augmentat el pressupost en aquestes àrees concretes, però en canvi, tot i augmentar el pressupost, tots aquests increments que sempre han superat el previst inicialment, sempre s'han hagut de suplementar, les llistes d'espera han continuat creixent. Llavors, més que un problema pressupostari, que també, que segurament també, més és tot aquesta anàlisi que s'està fent de la

gestió, de la coordinació entre centres, de la gestió dels tràmits, de la coordinació. Bona feina serà amb l'agència catalana per la integració de serveis socials i salut.

Si s'agafa la perspectiva de salut, des d'un punt de vista de serveis socials i social, segurament aquesta doble mirada integrada i única millorarà molt el servei i permetrà molta coordinació.

Esmentava una mica per posar com a exemple també el fet de les gràcies també per les recomanacions que fa, no? Per exemple, en l'aspecte de l'obligatorietat de fer servir un model concret a l'hora de fer un tràmit concret a l'administració, que a vegades es posa com a obligatori fer servir un model concret. S'ha implementat ja pel Departament de Polítiques Digitals el fet d'esmenar, que sigui esmenable l'usuari que no hagi fet servir aquest model concret, i això era una recomanació que sortia a l'informe que s'ha adoptat ja des de la Generalitat i s'ha implementat.

Hi ha altres recomanacions que feia, per exemple, en tema de turisme, totes les recomanacions. S'ha creat des del Departament de Turisme –no em donarà temps, segurament a totes les àrees, disculpi–, però, per exemple, en tema de turisme també s'ha implementat una eina que permet als ajuntaments en l'àmbit local descobrir el frau que existeix en el sector. Aquesta eina ja s'ha posat a disposició de tots els ajuntaments i ha permès detectar molt de frau. S'han fet convenis amb les grans plataformes, s'està actuant en el mercat, s'ha creat des de l'Estat també el codi únic que implica la identificació de tots aquests habitatges de lloguer que es fan servir en qualsevol modalitat, i això permetrà una coordinació millor en aquest aspecte. Per tant, tot són línies que vostè també recomanava en el seu informe.

Queden molts aspectes, però és un informe tan extens que suposo que ja tindrem oportunitat quan es facin informes més sectorials de cada matèria.

I res més. Agrair-li la feina que fan i la presentació d'aquest informe anual.

La presidenta

Gràcies, diputat. Ara seria el torn de la síndica per poder respondre les preguntes que li han plantejat els grups, per un temps màxim de vint minuts.

La síndica de greuges

Moltes gràcies, presidenta. A veure, jo vull fer dues observacions de caràcter general i després intentaré alguna resposta, perquè amb deu minuts els toca un minut i mig per grup, així que poc serà. (*Veus de fons.*) Ah, vint? Vint, d'acord, una mica més, perfecte. (*Rialles.*) És que jo sóc molt curosa amb el temps, perquè trobo que si et donen un temps ha de ser el temps.

Hi ha dues coses –o tres, potser– que estan com amb caràcter general i que ho han dit una mica tots els grups, i jo penso que potser hi ha una certa confusió amb la nostra actuació.

Nosaltres tenim tres actuacions que són les queixes, les consultes i les actuacions d'ofici. Ho dic pel final, les queixes tenen un caràcter individual. Llavors, jo amb les queixes, evidentment estaria malament que digués que no faig cas a les queixes, no és el cas, però la queixa individual té valor amb la mesura que representa una col·lectivitat. Tu li pots resoldre el cas –i poso el tema de la llista d'espera–, si al final l'única cosa que fas és passar per davant perquè ha tingut la capacitat per protestar, però la llista d'espera continua essent la mateixa, doncs, fins i tot és molt injust, perquè un té la capacitat per protestar i passa per davant o no. Per tant, les queixes individuals, aquí en aquest cas, tenen el sentit que moltes queixes sobre un aspecte et demanen una transformació. Que la persona que li resols el problema està contenta i està bé resoldre un problema en particular també, jo no estic dient que no, però ha de tenir aquesta vocació de canvi, perquè sinó acabarem el nostre mandat i jo els diré: «Hem triplicat les queixes», i la valoració de si..., em sembla que preguntaven si és bo o si és dolent. Jo què li dono, per què li dono valor que augmentin en el sentit de crear més confiança? Perquè nosaltres som vuit milions. Si finalment les queixes són, a tot estirar, dotze mil enguany, doncs, no és una dada significatives, és molt, és poc; és en comparació, i sobretot que té aquest caràcter.

Llavors, la part de consultes és més senzilla, però la part d'actuació d'ofici significa que nosaltres quan veiem una actuació per part de l'administració que no ens sembla correcta, que ens sembla individual i que és per grup, no és per persona, nosaltres iniciem aquesta actuació d'ofici i, per tant, aquest és el control que vostè demanava al final sobre determinades situacions que es poden produir sense que la ciutadania s'adreci. Aquí no tens una queixa en particular, tens una situació que pot vulnerar...,

i els explico milers d'exemples sobre l'escola, sobre sanitat, sobre en un moment determinat sobre habitatge, sobre desnonament, i no és una queixa que ens arriba, sinó una situació que pensem que hi ha una vulneració de drets i que, per tant, demanem informació de l'administració.

I, de fet, l'informe no és un informe només de les queixes. Per això jo he fet la diferència al principi del final. Un és l'informe de l'actuació i l'altre és el diagnòstic que nosaltres fem de l'administració, i que aquest diagnòstic vostès més o menys..., ja sé que em diran que sí o que no, jo ho respecto, però d'alguna forma lenta, complicada, obsoleta, absent i gestió inadequada, perquè en principi és el que tots, d'una forma o d'una altra, li critiquem a l'administració.

Amb això intento respondre si valora poc o molt o el que és la queixa individual. Torno a insistir que més enllà de resoldre el problema de la ciutadania, i que s'ha de fer, ha de servir per transformar, perquè si al final tinc moltes més queixes de llista d'espera per mi és un fracàs, no és una cosa bona, sinó que per més que hi ha queixes no aconseguim transformar el sistema. Per tant, jo això ho vaig dir des de bon principi i ho repeteixo tantes vegades com calgui.

I la segona respecte que també hi ha hagut alguna confusió, sempre hi ha manca de recursos. Miri, jo soc una senyora gran i sempre sento parlar de manques de recursos però des de fa molt de temps. Per tant, mai els recursos són suficients, però no sempre es gestionen correctament. I el que vaig voler dir és que està bé que demanem un augment, i a vegades quan parlàvem de renda garantida, és veritat que són insuficients, però és veritat que n'hi ha d'altres que es podrien gestionar millor, i els hi poso el gran exemple, Rodalies. Rodalies es podria haver gestionat infinitament millor. Finalment, i si me'n vaig a l'altre exemple, centres de la DGAIA, no és per manca de recursos, el que ha passat no és per manca de recursos, al contrari.

Per tant, m'agradaria fer aquestes dues precisions que d'alguna forma cadascú de vostès de manera diferent, perquè sí que cada grup té les seves preocupacions, i jo ho entenc, però aquestes dues coses surten més o menys i a mi m'agradaria clarificar quina és la nostra actuació a través de queixes, actuacions d'ofici i consultes, i després, doncs, què entenem perquè podrien ser eficaços els recursos,

acceptant que es necessiten més recursos, però és que són il·limitats. És que, no ho sé, jo conec alguns altres països que en segons què tenen el doble i assisteixo, ara ja fa temps, eh?, ara no tinc ocasió de tenir aquestes consultes, però es diu el mateix i potser em feien servir el doble de recursos que el que tenim nosaltres. Sempre en manquen, però també crec que es podrien utilitzar millor, i després entraré en algun exemple més.

Dit això, intentaré no sé si respondre a tot individualment. Alguns han plantejat algunes preguntes concretes, algunes s'estan responent amb aquestes dues generals.

A la intervenció de la senyora Irene Negre, a mi m'encanten les Terres de l'Ebre, per tant, el problema és el temps. Va ser una visita, de veritat, molt profitosa, ens va agradar molt, el centre ens va impactar molt també, i a mi el que em passa és que sempre que visito algun lloc el que tinc és ganes de tornar-hi i, doncs, també li dic ara així públicament, no serà l'única visita. Per tant, vam sortir molt contents, de veritat, i pensem que sí... Vostès ja ho saben, a mi no m'agrada el paper, a mi no m'agraden els despatxos, penso que la vida està fora i que el gran defecte que tenim tots és que el paper ho aguantat tot -dic "tots", perdonin, m'ho han sentit dir moltes vegades. Jo també els ho recomanaria i alguns venen al territori, perquè tothom, perquè veure la realitat, no sé si hi ha l'adjunta d'Infància, quan visiten els centres i tornen, s'ha de veure la cara quan surten de la institució i la cara que tenen quan tornen, i el mateix els diria de les residències de gent gran. Per tant, i no és que no es conegui, és que veure la realitat és molt dura.

Per tant, sí que és veritat que quan fas una excursió, i el tema del canvi climàtic, i quan t'expliquen que el mar estava allà i que després, doncs, tu penses que és un dels llocs que necessitaria màxima protecció. Ho diríem tantes vegades com sigui necessari.

No estàs aquí... Els exemples que ha demanat la presidenta, doncs, li he posat no només més recursos, reducció, el que li he posat l'exemple de Rodalies, però li podria posar altres exemples de gestió urbanística, per exemple, o tot el tema de turisme, amb el tema famós de la contaminació acústica, les festes majors. Tot això no són més diners, és millor organització, és tenir més present què has de fer millor

per a la ciutadania. Per tant, si en tenim més, millor, però mai tindriem el sostre. Amb això no estic dient que no en necessitem, al contrari, però sí que optimitzar els processos seria molt important.

Quan em demanava el model d'acolliment familiar, bàsicament són familiars professionals. En aquests moments, pensar i més, per exemple, potser l'acolliment tradicional per nens molt petits és possible, amb infants una mica més grans, si no són familiars professionals... Jo conec llocs que funcionen, li passo encantada tota la informació, però jo crec que l'aposta per a familiars professionals no s'ha fet o no s'ha fet amb tot el que necessita. Si tenim present el que val# un infant en una institució és evident que es podria fer d'una forma molt diferent. Per tant, i la prestació universal pel fill a càrrec ho hem demanat moltes vegades, per tant li dic que sí.

Finalment, em sembla que ha dit sis preguntes concretes respecte l'habitatge, perquè ho han plantejat com a impossible em sembla que ha arribat a dir. Per tant, jo crec que això també ha estat amb caràcter general.

Jo he posat un interrogant a quin model d'acollida vol fer Catalunya. Ja ens toca, per tant, en aquest sentit m'ho he apuntat aquí. Vostè m'ho pregunta i jo també ho pregunto en veu alta. Nosaltres podem indicar quines coses, però no som Govern. Nosaltres podem detectar què és el que ens agradaria, cap on hauríem de caminar. Jo li he posat, i ho diré una i mil vegades, ascensor social, una i mil vegades. Escola..., Amb això no dic que altres coses no, però crec, és que, clar, estic dient una cosa tan real. Quan tu veus, per exemple, segones generacions, quina és la situació, com han canviat, etcètera, dius: "Aquest és el camí". I si algun dia volen, doncs, podem mirar més aviat el que no ens agrada de determinats països, més aviat el que no s'hauria de fer. A vegades és més fàcil dir el que no s'hauria de fer que dir el que s'hauria de fer.

Respecte la senyora Eva García, jo intento per la meva professió no donar moltes opinions i treballar amb dades, que no sempre ho aconsegueixo, doncs, soc criminòloga, i els criminòlegs només treballem amb dades. Després, és veritat que les dades són interpretables i a la millor una dada en concret vostè opinarà que és baixa i jo puc opinar que és alta en comparació, però és imprescindible treballar amb dades, i jo crec que aquest país no està molt acostumat a treballar amb dades.

Clar, si vostè em parla dels delictes, jo és que, a més a més, ara tot just estava preparant una petita ponència i del que està passant també a Europa. Jo no crec que tinguem un problema d'inseguretat molt més alt del que uns anys enrere, des del punt de vista de les xifres. L'augment, aquí m'han passat..., pràcticament el 23 i el 24 eren igual des del punt de vista dels delictes. Quin delicte, li dic de memòria, a més a més m'ho he mirat, a Europa, no només aquí, ha augmentat moltíssim els darrers anys de manera especial amb els joves i a tot Europa? Les agressions sexuals. Les agressions sexuals a tot Europa, ho vaig sentir l'any passat, per tant la informació és també en el nostre país. M'heu apuntat aquí l'augment del 4,7. Però en el tema les agressions sexuals, jo aquí, perdonin que els parlo més com a criminòloga que com a síndica, hem de mirar si és que es denuncia més, si és que hi ha més possibilitats de conèixer, si és que estem més conscienciats del que passa, una mica com el maltractament de dones. Jo li asseguro que jo he conegut moltes més dones maltractades en el passat que no pas ara, i li podria explicar històries horribles del passat, però ara, com a mínim, es comença, eh?, no del tot, a perdre una mica la por a poder denunciar, perquè llavors aquesta revictimització de la persona que denuncia també està una mica present.

Amb el tema de les agressions sexuals les que es denuncien són reals. Personalment, crec que n'hi ha moltes més de les que es denuncien, que encara la xifra negra de la criminalitat en agressions sexuals continua sent molt alta. Oficialment, ha augmentat, per tant això es pot dir per les xifres i crec que, de veritat, que aquesta xifra negra amb altres delictes també, però, i no és una cosa només ni de Catalunya ni d'Espanya, sinó europea. A tot Europa es veu una relativa baixada de la criminalitat, relativa, i un augment molt important de les agressions sexuals, però molt important. Aquí haurem de decidir i haurem d'analitzar -i aquí són opinions que jo aquí no vull donar, perquè no la tinc- quin nivell és, que hi ha molta més denúncia i quina xifra encara no es coneix i és la xifra oculta, que se'n diu.

És veritat el que diu, que hi ha un dinou per cent de pobresa severa i jo crec que aquí ens hem apuntat una mica, no?, jo he demanat..., no reben el que han de rebre. Per tant, en aquest sentit és així.

Esperis, perquè ara..., a veure inseguretat, ocupació... Clar, vostè em pregunta sovint per l'ocupació i jo ja entenc que l'ocupació és un problema, però no és de la nostra competència. Jo sempre li he de respondre, vull dir l'ocupació és de particular a particular i, per tant, nosaltres en aquest tema no tenim competències. Nosaltres tenim competències en matèria d'administració pública i el que són companyies d'aigua, gas, de serveis públics fonamentals. De relació de particular a particular, nosaltres en aquest sentit no tenim competències. Per tant, jo li puc dir és un problema l'ocupació? Jo ho puc compartir, però no és de la nostra competència. Per tant, els nostres informes directament no parlaran d'això.

I amb el tema de seguretat i inseguretat, que li he avançat primer, aquí sí que també hi ha una percepció, totes les enquestes apunten que depèn de com siguin les notícies la percepció d'inseguretat augmenta o no augmenta en funció no només dels delictes, sinó també del nivell de resposta policial. Amb els delictes greus -greus, eh?, bàsicament homicidi- el nivell d'impunitat és quasi inexistent. A Catalunya i a Espanya un homicidi es detecta, es castiga i va al jutjat en el noranta-set per cent dels casos. Vol dir que el nivell d'impunitat en un homicidi és un tres per cent, que és pràcticament inexistent. Si li dono les xifres de què passa a Mèxic, sap quin nivell d'impunitat té Mèxic? El noranta-set per cent, és a dir es descobreixen el tres per cent dels homicidis. Clar que no és comparable al nostre país, però per explicar que en els delictes molt greus el nivell d'impunitat és baixíssim, i això dintre de les notícies que plantegem, doncs, és una bona notícia.

On pot ser més alt el nivell d'impunitat? En els delictes de petits robatoris, furtis, delictes que és més difícil trobar els autors.

No sé si quedava alguna cosa de les preguntes... No ho sé, quant em queda? (*Veus de fons.*) Crec que amb tres minuts, si em donen potser un...

A veure, el diputat senyor Rafael Vilafranca, jo l'he dit en l'article 25 de la Constitució, no li he dit qualsevol llei, li he dit igualment la Constitució, l'he dit de memòria l'article 25.2 de la Constitució. Per tant, si vostè em diu que l'habitatge també està a la Constitució jo no ho discuteixo, però un precepte constitucional té el valor que té, per tant això no és la llei general penitenciària del 79, sinó que és un principi constitucional, que mentre estigui a la Constitució entenem que s'ha de complir.

Li he intentat explicar al principi per què deia jo la diferència entre si es queixen o no es queixen o què significa aquest valor. Jo crec que les institucions han de ser per tothom i, per tant, en el que més he insistit és si a la nostra institució acudeixen persones d'un nivell d'estudis proporcional molt alt significa que tenim un conjunt de la ciutadania no que no es queixin perquè no tinguin raó, o no perquè no hi hagi la queixa, o no perquè la situació sigui bona, sinó perquè probablement no hem treballat suficientment bé perquè arribi a tothom aquesta possibilitat.

A la Núria Lozano, vostè ha insistit molt també en el tema sobretot de salut, de la lentitud crònica, però, és clar, ho hem dit moltes vegades, no? Què és? A veure com li contestaria jo, com li diria? Quan un sistema no canvia durant molts anys automàticament ha de ser ineficaç. perquè no pot ser igual que fa trenta o quaranta anys l'organització sanitària, no pot ser igual. Primer, som més habitants, etcètera, però tampoc el sistema. Fa poc una queixa, sé que és una queixa individual, però d'un metge que la persona malalta va dir: "És que no em va ni tocar, no em va ni dir et fa mal aquí. Va mirar la radiografia, va mirar el paper, va mirar..." I aquesta humanitat de dir: "Que li fa mal aquí?", i que t'apreten, diu: "no m'ho han fet". A la millor no era necessari, evidentment a la radiografia l'os estava trencat i no calia, però aquella persona el que necessitava... Clar, no li dic ara com abans que quan s'escoltava, recorden que es posava la mà, es feia així, i segons on es posava la mà... Els més joves segur que no ho recorden, per tant, segur, estic mirant els diputats més joves i segur que no ho recorden, però, inicialment, per les malalties del pulmó es posava la mà, es feia així i llavors segons com era detectaves un tipus de malaltia o no. No em facin cas, però he viscut molt entre metges i, per tant... Ara és evident que prement un botó, que la tecnologia és perfecta, però les queixes, i els mateixos metges insisteixen molt que ajuda molt la tecnologia però que s'està deshumanitzant, i llavors la possibilitat... Fins i tot diuen: "Estem tan obsessionats amb omplir la història clínica, el que hem de fer, que ja gairebé ni veus el malalt". Una vegada es va fer una prova després de tota una tarda en un hospital molt conegut de Barcelona i els metges no se'n recordaven de la cara del pacient, no se'n recordaven, molts pacients, i llavors en una reunió que vam fer els metges van dir: "Si ve la intel·ligència artificial, si no tenim tanta burocràcia" i vam posar la frase: "tornarem a ser metges i metgesses", amb el sentit que s'havia perdut en part.

Clar, per exemple, també ha entrat en el tema de la DGAIA. Ho hem discutit altres vegades, és que els costos podrien ser de forma molt diferent com hem plantejat al principi, però molt, perquè no és precisament un sistema que no tingui una part important de pressupost, simplement mal administrat.

I comparteixo l'última paraula seva de la transformació profunda. Em preocupa, no sé qui ho ha dit, que sigui quasi literatura, perquè ho repetim, ho repetim, i jo crec que en l'àmbit social sobretot hauríem d'analitzar molt bé els canvis i els possibles resultats. Sense avaluació de les diferents polítiques socials és impossible saber si són bones o no bones.

I al diputat senyor Francesc Jesús Becerra, jo li faig la demanda a l'inrevés. És veritat que hi ha el grup d'experts, que són setanta, etcètera. Què passa una mica i que jo comprenc que tothom pensa? Molts informes, molts plans, moltes anàlisis... Per exemple, l'altre dia escoltàvem la consellera de Drets Socials, que la DGAIA va fer un pla llarg i bo, però després hem d'analitzar els resultats. Llavors, l'informe aquest que vostè diu, que estarem encantats de rebre i de fer una valoració, si no hi ha un calendari que digui: "Aquesta mesura en un termini de tal i avaluació de resultats", jo li podria citar informes que avorreixen. Si després no tens, de veritat, eh?, m'agradaria -i amb això finalitzo-, si tu no fas, i és la recomanació que faria als setanta que es reuneixen per millorar l'administració, si no es fa seguiment individual de les recomanacions no sabrem mai el diagnòstic. Llavors, com ha avançat la medicina? Amb l'avaluació dels resultats. Per què no avança en molts àmbits el terreny social? Des del meu punt de vista, per la manca d'avaluació dels resultats. I nosaltres igual, eh? Tenim pendent encara l'informe sobre habitatge, recordem que ens vam comprometre que el faríem; per tant, s'hi s'està treballant i incorpora, evidentment, una anàlisi, sinó els informes són preciosos però els resultats no m'ajuden. Per tant avaluació, avaluació i avaluació.

I m'he passat -disculpin- una mica, però les seves aportacions eren molt bones i estaria encantada de compartir allà on sigui més, perquè crec que ens fa falta.

I moltes gràcies.

La presidenta

Gràcies, síndica. Entenc que no hi ha torn d'intervenció, així que tornar a agrair-li, síndica, no només a vostè, sinó a tots els membres de la institució que han fet possible no només aquest informe, sinó tota la tasca diària que du a terme la sindicatura.

I abans d'aixecar la sessió, comentar que la síndica i el seu adjunt el divendres em van proposar que els traslladés que hi ha la voluntat de fer una sessió monogràfica, com ja vam fer fa uns mesos, sobre un tema en concret a tots els membres de la comissió. Si us sembla bé, intentaríem fer alguna proposta, un parell de dates, i ho compartiria amb tots els portaveus per poder... Digui'm, síndica.

La síndica de greuges

No, no, acaba.

La presidenta

Era simplement això. I, si us sembla, per tancar, dir que us proposaríem la propera sessió el dia..., millor després de la comissió?

La síndica no sé si volia fer algun aclariment, no?

Doncs, aixequem la sessió.

La síndica de greuges

A veure, l'any passat, no sé qui de vostès va venir o no...

La presidenta

Vam venir uns quants.

La síndica de greuges

...va estar molt bé i, a més a més, d'una manera informal moltes de les coses que surten es poden parlar.

Agrairíem que ens enviessin de dir: "No hem parlat prou d'aquest tema o ens agradaria més", jo que sé, ara tinc al cap les agressions sexuals, no té perquè ser, o la inseguretat, el que vulguin, el territori. Algun dels temes que pensin que és important per poder-lo tractar, i aquí em proposen el 15 de juliol.

La presidenta

Al matí o a la tarda?

La síndica de greuges

A la una.

La presidenta

Tenim Comissió d'Educació, els dimarts de ple.

La síndica de greuges

A veure, si normalment, suposo que a vostès els passa igual que a nosaltres, el juny i el juliol sembla que s'acaba el món -fins i tot rima. Escolti'm, jo li dic el mateix. Avui he vingut... Si s'ha de fer al setembre es pot fer al setembre...

La presidenta

Jo crec que millor.

La síndica de greuges

...però sí que m'agradaria fer-ho, perquè va ser un bon punt. Podem parlar de moltes coses que aquí...

La presidenta

Si li sembla, faríem una sessió de treball a l'inici de setembre, així com un inici de curs per tota la comissió.

Si us sembla, la síndica ens pot fer un parell de propostes de temàtiques, jo ho comparteixo, si ho voleu, amb tots els portaveus i fem una votació i la que surti escollida per majoria li passaria l'encàrrec a la síndica. Us sembla bé?

Doncs, aixequem la sessió.

La sessió s'aixeca a les...