



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

Sessió núm. 11 / CSG / 20.04.2026

Doc. Q:\D18\R440Transcripcio\CSG\11CSG\

Fitxer 11CSG1

XV legislatura · cinquè període · sèrie C · número ****

Comissió del Síndic de Greuges

Sessió 11, dilluns 20 d'abril de 2026

Presidència de la I. Sra. Najat Driouech Ben Moussa

Sessió 11 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 2025 (tram. 360-00013/15). Esther Giménez-Salinas i Colomer, Institució del Síndic de Greuges. Presentació de l'informe. (Informe: BOPC 453, 49).

La presidenta

Bona tarda a tots i totes. Iniciem aquesta comissió donant la benvinguda a la síndica, al seu adjunt i a tot el seu equip que avui l'acompanya. Abans de procedir a debatre el primer punt i únic d'aquesta sessió, voldria demanar si algun grup té alguna substitució. *(Veus de fons.)* Jesús...

Francesc Jesús Becerra Ramírez

La diputada Andrea Zapata serà substituïda pel senyor Ernesto Carrión.

La presidenta

D'acord, diputada Negre...

Irene Negre i Estorach

Bona tarda. La diputada Feliu i el diputat Fàbrega seran substituïts per la diputada Ennату Domingo i l'Agustí Colomines.

La presidenta

D'acord, perfecte, entenc que no hi ha més substitucions.

Informe del Síndic de Greuges al Parlament corresponent al 2025

360-00013/15

Llavors, l'únic punt d'aquest ordre del dia és l'informe del Síndic de Greuges al Parlament corresponent al 2025. Vam acordar amb Junta i portaveus de donar-li un temps màxim a la síndica de quaranta minuts per poder exposar aquest informe, ja que és un informe anual i que la intervenció dels grups, també per posicionar-se respecte a l'informe, és de deu minuts màxim. Si els grups no ho volen gastar, tampoc hi ha cap inconvenient. Dit això, li donaríem la paraula a la síndica de greuges, a la senyora Esther Giménez-Salinas i Colomer, per un temps màxim de quaranta minuts.

(L'exposició va acompanyada d'una presentació de xarts, que es pot consultar a l'Arxiu del Parlament.)

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

Moltes gràcies, presidenta. Bona tarda. Avui per nosaltres és un dia molt important, és la feina d'un any sencer, ja ho saben d'altres anys. Repassem això com si fos un examen. Ho mirem, li vam entregar al president del Parlament, vam tenir una llarguíssima discussió, va ser hora i mitja gairebé que vam estar parlant, vam gaudir d'una conversa insistint molt en alguns aspectes, després ho va recollir bastant bé la premsa. Però avui és el dia important. Vostès són els experts en aquest tema i, per tant, sé que les coses que explicarem faran després moltes preguntes o qüestions que es plantegen.

És el tercer, perquè el primer va ser la meitat i, per tant, no li vam donar titulació. El primer informe que vam fer sencer, el 23, parlàvem de la Catalunya dels 8 milions, de les dificultats, no només que significa atendre més persones, sinó totes les infraestructures i, si parlem d'infraestructures, veiem el que està passant actualment.

El segon, insistíem molt en la ineficàcia de l'Administració que frenava el progrés social i aquest tercer és un ja més finalista, aquí es diu més *polite*, més correcte, cal un acord de país per recuperar la missió de servei públic. Però nosaltres pensem que estem al final d'una etapa que han passat molts anys des que va iniciar la Generalitat el seu mandat. Em situo, quan van arribar les primeres competències, anys 80-81. Es va treballar molt d'una determinada forma durant els primers vint anys i potser moltes coses en aquests moments han quedat obsoletes, s'hauria de fer un recanvi.

I també és cert que nosaltres treballem en una institució on s'arriba al que no funciona. Per tant, hem fet un petit esforç de buscar alguns exemples també de coses que funcionen bé perquè, evidentment, encara que a nosaltres ens arriben les queixes, també alguna vegada quan es solucionen determinats problemes cal veure que aquest és el bon camí.

Els hi repeteixo una cosa que a mi em va impactar molt des de l'inici i llavors es va convertir una mica en l'eslògan de la institució, és: «Queixa't. Transforma.» Per què? I ho vaig veure en unes jornades de sanitat la setmana passada, en unes jornades

d'educació. Tu tens una queixa, respons a la queixa, el ciutadà o ciutadana queda content –sobretot si s'ha solucionat–, però el problema continua i, per tant, moltes queixes –i després veurem com estem de determinats temes–, necessiten la solució individual, però necessitem una solució col·lectiva.

I potser insistirem en això de final d'etapa, un nou cicle. Per què? Perquè moltes queixes d'un determinat camp, avanço ja, a l'àrea social, significa que, o es canvia el sistema o, sinó l'any vinent jo vindré aquí i els diré, en comptes de tantes queixes en tinc ics més, però el problema continuarà igual. Per tant, el lema «Queixa't. Transforma.», jo crec que és el que m'agradaria, de bon inici i de caràcter transversal, traslladar que, quan parlem de la queixa individual, és perquè hi ha aquesta necessitat.

Per tant, constatem una vegada més que som 8 milions, ara ja suposo que som 8 milions cent mil o alguna cosa així, jo crec que ja hem superat una mica més, els reptes són nous, les estructures administratives no han evolucionat, és que els hi dic quasi de memòria sense mirar-ho, però és que no han evolucionat com calia i, finalment, estem, i potser és el pitjor, en una burocràcia defensiva. L'Administració no es va crear per defensar-se, es va crear pel servei de la ciutadania i, per tant, en la mesura que s'ha transformat –i parlaria de totes les administracions–, en una burocràcia defensiva, hem perdut l'origen de per què es va crear.

Potser la paraula transició té un component més polític, no és el meu desig, però sí que cal una nova transició, un acord de país, m'és igual l'etiqueta que li vulguin posar. Nosaltres destaquem el final de cicle i la necessitat de tornar a posar la persona al centre, de tornar a pensar en una Administració que realment doni resposta per allò que es va crear. És l'any màxim de la història de la institució des del punt de vista d'actuacions, vint-i-cinc mil. Llavors jo hauria d'estar contenta i els dic que no.

És a dir, no sé si vostès no se'n recordaran, jo me'n recordo bé, però estava molt nerviosa el dia que vaig prendre possessió, que insistia que s'havien de reduir les queixes, que m'agradaria acabar el mandat amb la meitat de queixes i acabar el mandat triplicant-ho. Per què? Doncs per un costat, perquè jo crec que la gent és més conscient i sí que hi ha una part, i ho trasllado també a l'equip que està aquí,

de confiança en la institució. Perquè si realment no tens confiança, doncs te n'oblides. Però estem molt en el terreny individual i, per tant, guanyem aquesta confiança perquè les persones sovint reben aquesta resposta, però si el sistema no canvia, no sé, si quan acabem el mandat ens n'anem a trenta o trenta-cinc mil, per mi serà un fracàs, tot i que des del punt de vista de la institució, doncs hi haurà un creixement molt important.

És el màxim dels anys i fins i tot més que la pandèmia, que la pandèmia va ser un salt molt gran, i també és el màxim en l'àmbit de drets socials, que ja ocupa la meitat de les queixes. Torno a dir-ho perquè potser és una dada..., és que m'ho sé gairebé de memòria, disculpin, però tornar a insistir, que pràcticament més de la meitat afecta l'àrea de drets socials ens hauria de fer pensar també la situació.

La lentitud. Aquí tenen alguns exemples. Si les coses no arriben a temps, si moltes de les ajudes quan arriben ja potser no són necessàries o perquè la situació ha canviat o el pitjor que ens passa sovint és perquè si són persones grans en una situació de dependència, doncs s'han mort, i això a mi em va passar, els hi he explicat sempre, el primer dia que vaig arribar amb una trucada explicant a la senyora que ja tenien finalment l'ajuda i va dir, estic enterrant el meu marit, llavors tu penses, aquí hi ha alguna cosa...

Aquí tenen alguns exemples,...

Fitxer 2

no m'ho agafin exactament, però jo diria que pràcticament la meitat de les queixes són per diferents raons, però tenen el problema de lentitud. És a dir, si de cop tinguéssim una administració súper àgil, doncs potser sí que el desig de finalitzar amb menys queixes seria una realitat. I arribar a temps o ser més ràpids no hauria de costar tant. Els hi deixo també com a gran pregunta. Si fossin recursos, si fossin situacions, però la lentitud, amb l'ajuda que tenim, amb el canvi que hi ha hagut des del punt de vista de les tecnologies, dels canvis, i cada vegada som més lents, per tant, alguna cosa pel camí ens l'hem deixat.

Sí que es demana un augment de recursos. Hi ha hagut, en el pas del 2010-2025, un augment important de recursos a l'àrea social, educació, polítiques de família, però hi ha una sensació de desbordament per part dels professionals. Això és una realitat. Tenim molta burocràcia. Quan parles amb mestres, metges, altres professionals et diuen, el trenta per cent de la meua jornada la dedico a la burocràcia. Fa tres dies en una reunió amb un equip de sanitat. Si del teu temps tu dediques trenta per cent a la burocràcia, algú t'ha de compensar aquest temps.

I, a vegades, i això potser fa més mal explicar-ho, però és la realitat, hi ha més inversió, però no garanteix que els resultats siguin millors. Un exemple molt clar és l'educació. L'educació ha millorat, té un augment important de plantilla, però el sistema educatiu no ha millorat en aquesta línia.

Quins temes destaquen? Doncs no cal que els hi digui, habitatge social. Si no ha existit una política abans prou sòlida, doncs ara estem recollint aquesta situació. El que signifiquen determinades prestacions econòmiques, seixanta per cent de persones que tenen privació material extrema doncs no perceben cap de les ajudes. Transports. No cal que els hi digui. Segurament vostès són usuaris, així és que..., recordo un dels primers dies que vam tenir problema de Rodalies, que de cop vam tenir tres-centes queixes en un dia, doncs això.

Habitatge, tornem a insistir. Des que sóc síndica sento parlar de finestreta única. I fins i tot personalment mai ho he aconseguit. Per tant, aquí sí que hi ha una prova personal de cadascú cada vegada que consulta. Doncs veus que no seria tan difícil, però sembla que no ho fem.

I també m'han sentit parlar molt sovint d'aquesta paraula que he après a dir-la sense cap falta, desinstitucionalització. I ho faig ja tot seguit. No s'ha aconseguit en cap dels camps. Ni amb infants, que és potser el tema més difícil, ni amb població penitenciària, ni amb gent gran.

Educació. Ja vam veure els resultats de les proves de competència i també les dificultats de l'escola inclusiva, que teòricament era una idea molt bona, 2017. I en la realitat, les dificultats de l'escola inclusiva són molt grans. Suport a les famílies. Vaig una mica més de pressa perquè tot i que m'heu donat molt de temps, estic a la deu de quaranta-cinc i no voldria allargar-me més del temps.

I també, per exemple, quan parlem d'energia renovable, estem molt lluny dels objectius. Si l'objectiu era el quaranta-dos per cent, es situa al voltant del deu per cent. Tenint en compte que el país té molt de sol, que hi ha molt espai, etcètera, vas a algun altre lloc i ho veus i dius, i per què no ho fem nosaltres? No sé si a vostès els passa, però sempre que visites, sigui del país o sigui a l'estranger, algun país que veus alguna cosa i la veus relativament senzilla, la pregunta és, i per què no ho fem? Hi ha països que realment tenen un camp d'energia i renovable i aquí tenim moltes hores de sol i, en canvi, hi ha poquíssim espai. El deu per cent és poquíssim.

En temes de justícia, justícia sempre continua sent la gran assignatura pendent. La discussió, si ens pregunten si estem davant d'una societat més segura o més insegura, els mitjans de comunicació ens alerten sovint que la situació és més insegura. Les estadístiques no ho demostren. L'anàlisi de 2015 a 2024 representa un petit augment, del 5,5 per cent al 6,5 per cent, però és un temps relativament llarg, del 2015 al 2024, i també ha augmentat proporcionalment la població. Per tant, és relativament estable des del punt de vista de la seguretat, tot i que, si agafem els mitjans de comunicació, cada vegada que hi ha una situació específica sembla que la situació sigui més dura.

En el tema de l'àmbit penitenciari, la situació de la població penitenciària és relativament estable. Teòricament, tenint en compte que la situació hauria pogut ser una mica inferior, al contrari, hi ha un petit augment i, quant a la mitjana de dies, al llarg de l'any també. Per tant, l'estadística és relativament semblant, però haguéssim pensat que, tenint en compte que la situació és molt estable, s'hagués pogut reduir.

Com a notícia positiva, en aquest sentit, és també l'augment de les sancions alternatives, que també és relativament estable, tenint en compte que és quasi la mateixa proporció que persones a la presó, que eren vuit mil i mig, i en aquest cas són quasi vuit mil. Per tant, sí que respecte anterior al 2016, significa un canvi en positiu. I també en l'àmbit de la justícia restaurativa, l'augment del 2016 al 2025 es presenta com una part positiva d'evolució. Podria ser més? Sí, molt més. Podríem evitar més empresonaments? Molt més. Podríem anar a xifres com al Nord d'Europa o altres països? Sí. Després, a les qüestions, si pregunten la proporció, perquè això s'analitza per cent mil habitants, no només per xifres absolutes. Però els hi deixo per

les preguntes, perquè si començo com a penalista a explicar aquest tema, s'acaba la sessió.

Sí que, i ho lligo una mica amb aquest final, hi ha algunes polítiques que sí que han experimentat aquesta transformació, hem agafat alguns exemples. I la pregunta els hi torno a traslladar. Si és possible fer-ho, per exemple, amb la formació professional, jo vinc d'una època on realment la formació professional no estava bé, un es preguntava que per què no es podia millorar. Quan s'ha volgut, s'ha millorat, i el resultat ha passat de trenta-cinc mil places a vuitanta mil, però el més important no són més places en l'àmbit de formació professional, sinó que ha reduït a la meitat l'abandonament escolar prematur, a la meitat.

Clar, és un èxit. Simplement reforçant la formació professional, que en alguns països estava reforçada. La pregunta és, això ha costat més diners? No. Això significa més dificultats? No. Això significa una aposta a més places, precisament a la franja d'edat de catorze a divuit, que és quan l'abandonament escolar, jo recordo les xifres ara, en altres moments, era altíssim.

La llei de transparència, que va entrar en vigor el 2014, ha significat realment avenços respecte a la sol·licitud de les persones, l'accés a la informació pública. Justícia juvenil, hem agafat una mica diferents terrenys, els últims vint anys la xifra respecte a institucionalització és exacta. No supera el set per cent. Si això ho comparem, per exemple, amb l'àmbit del desemparament o de protecció, són xifres completament diferents. Llavors la pregunta en aquest país és, és que els infants són diferents? És que resulta que un sistema de justícia juvenil és millor que un sistema de protecció? Els hi deixo la gran qüestió, perquè crec que si això és així, és una gran injustícia.

Perquè si respecte a un determinat grup que volem una integració, etcètera, hem estat capaços de respectar que l'internament era l'últim recurs, com no hem estat capaços de respectar-los per infants que necessiten protecció? Els hi deixo també. Sembla que els hi estic posant molts deures, però, a la reflexió.

I cures pal·liatives, sobretot al final de la vida. Molts centres hospitalaris ho estan fent, ho estan fent amb moltíssima eficàcia. Hi ha catorze mil centres sociosanitaris d'ajuda a domicili i ara aquí al Parlament s'ha presentat una llei per poder-ho fer

també als infants, perquè per llei..., perquè al final, el dubte, i ja saben que jo dic que som un país napoleònic, les coses només s'acaben fent de veritat o permanent quan són per llei. Quan és una legislatura i la següent ho canvia, ho fa més difícil. En aquest sentit, jo tinc molta confiança en el Parlament perquè crec que si es legisla sobre algun tema, allò és obligat. I si no ho respectes, no és que no tinguis diners, que no tinguis voluntat, sinó que estàs faltant a una normativa.

També en l'àmbit de la justícia restaurativa, que estava només focalitzada en l'àmbit penal, es practica a les escoles, va arribar a les universitats fa dos anys només, però sí que ha arribat a les universitats i comencen tots els plans i també ha arribat a les defensories. I per tant, si es feia en el camp penal, com no s'ha de poder fer en altres instàncies? Per tant, sí que és una ajuda.

El pacte contra la segregació escolar, que fa bastants anys que va començar, i que ha pogut reduir a un vint-i-cinc per cent els nivells de segregació, podem pensar que hauria de ser més, però en tot cas ja és un punt important.

I l'ajuda a domicili de la gent gran, que abans era pràcticament inexistent i que esperem que en un futur proper sigui la pràctica més habitual, que fins i tot és econòmicament la millor, perquè en moltes d'aquestes coses, quan ho presentaves o ho parlaves, quan jo tenia una altra vida, la resposta era, això econòmicament és molt car. És just a l'inrevés. Molt més car és un hospital que l'ajuda domiciliària, infinitament. I per tant, la pregunta que els feia és, si hi hem pogut fer, i he posat un exemple, bones pràctiques, per què no es fa extensiu a moltes altres situacions?

Jo crec que un dels problemes importants i de la normativa, i com que estic en seu parlamentària, els hi trasllado també, és, si hi ha una nova llei s'ha d'avaluar. I no pot ser que al cap de quatre anys tu no sàpigués si allò que vas legislar i que ho vas canviar, allò ha portat millors resultats o no. Per tant, el mateix dic, he posat l'exemple de la llei perquè estic aquí en aquesta seu, però també les polítiques de govern. Està molt bé quan sents algun conseller o el propi president explicar una nova idea i que la pensen practicar. I la pregunta és, al cap de tres o quatre anys, hi ha una avaluació de si això que s'ha dit s'ha portat a terme o no s'ha fet? *(La síndica de greugesriu.)*
Els hi veig les cares.

Això és molt acadèmic, si volen, però és que si no avalues, és impossible. És impossible, però les lleis, també. I estem plens d'instruments d'avaluació que es fan a l'acadèmia. I per què no es fan en altres llocs? Què són els que realment porten les polítiques d'innovació? Doncs també ho...

Detectem una administració massa centrada en ella mateixa, que els processos d'estabilització van anar molt bé pels funcionaris, però preguntin a qualsevol conselleria com ha anat. Jo conec més la Conselleria de Drets Socials, on tota la gent que hi era va marxar i van venir de nous i això va anar molt bé pels funcionaris estabilitzats, però pèssimament pel funcionament. Per tant, la pregunta és, en funció de què treballem? Cada vegada, per exemple, la renda garantida encara triga més o la gran discussió a les escoles o als centres educatius d'alta complexitat, la rotació dels equips o la impossibilitat, ho vam veure fa poc, dels directors de poder escollir el seu personal o quina era la combinació més bona.

Aquí tenen algun exemple encara més clar de què acceptem o normalitzem situacions que des del nostre punt de vista són inadmissibles. Sis mil set-centes persones sense llarg al conjunt de les nostres ciutats, són moltes, estem parlant d'una xifra altíssima i, a més a més, això cadascú de nosaltres a qualsevol punt de la ciutat o d'un altre lloc tu veus que allò és una realitat. Tres-cents infants, tres-cents, només, que serien menors de sis anys, que estan destinats a créixer en una institució i els fem el regal de quedar marcats de per vida. Ja saben que els he demanat una llei...

Fitxer 3

sobre aquest tema a veure si això es pot aconseguir. Tres-cents, també. Quan ho expliquem, és que estem parlant de tres-cents, no estem parlant de tres mil o de trenta mil. Tres-cents, estem parlant de tres-cents, tres-cents hauria de ser molt fàcil.

Igual que tres-cents infants en equipaments que no tenen llar, o que no tenen lloc on viure amb les seves famílies. Cinquanta-quatre, en un any, joves entre dotze i vint-i-nou que es van suïcidar. També resultaria inadmissible. Polítiques de prevenció respecte al tema de salut mental. U per cent dels joves que reben ajudes per la emancipació i, per tant, la immensa majoria de joves no es poden emancipar; 167

milions, que són molts, de pagaments indeguts, reconeguts pel propi Departament de Drets Socials, catorze mesos en tramitació de certificats de discapacitat i cinquanta per cent, és a dir, la meitat de trens que no compleixen els horaris previstos. És un petit exemple de com normalitzem o acceptem o no estem cada dia preguntant com és que això que s'ha denunciat moltes vegades no té millora.

I entrem ja a l'informe concret, vint-i-cinc mil actuacions, tretze mil queixes, onze mil consultes i dues-centes tretze actuacions d'ofici. Les àrees socials, les que més han augmentat, estem ja a més de la meitat de les queixes. Jo quan vaig arribar estaven al trenta-cinc per cent, els hi dic de memòria, més o menys. Ara estem a més del cinquanta per cent. Els increments més destacats, serveis socials més del seixanta-u per cent; habitatge, cinquanta-dos per cent; salut, quaranta-tres per cent; infància, quaranta; educació, dinou per cent. És el segon any en què més expedients s'han finalitzat, però això que critiquem, perquè no pensin que només critico els de fora, això que critiquem a l'Administració, també fem una crítica cap a nosaltres, perquè ha augmentat el temps de tramitació.

És evident que ens passa com a la resta, que si augmentem i creixem el temps de dedicació i si no hi ha pressupost i no tenim més personal, trigues una mica més de temps. Però s'hauria de millorar, ho haurien de fer d'una forma diferent. Això és una cosa bona, sobretot pels penalistes i el sistema sancionador. És a dir, si l'Administració accepta plenament o parcialment les recomanacions, significa que potser un sistema punitiu de càstig no és el millor, sinó que potser un sistema de recomanació acaba sent més eficaç que un sistema sancionador. Diran que porto l'aigua al meu molí, però ja que tinc la paraula jo ho puc fer i ho faig.

Aquí, aquesta a mi m'encanta, i és el tercer any que es repeteix, de què s'ocupen els homes, de què s'ocupen les dones. Continuem les dones, els temes de polítiques socials sobrerrepresentació femenina, seixanta-tres per cent dones, trenta-quatre per cent homes, i quan parlem d'Administració pública, tributs i seguretat ciutadana, doncs és just a la inversa. Els diners els interessen més als homes i a les dones les polítiques socials. Qui té cura de les seves famílies? Les dones. Qui encara està més ancorat amb el tema econòmic? Els homes. No és la meva..., no és només el

que penso, que també, sinó que veure les xifres impacta una mica, sobretot perquè any rere any són iguals. No és allò que diguis... Bueno, no, any rere any són iguals.

A la distribució per edats no hi ha el gràfic? Perdó. El gràfic era les dues joves i gent gran deixen de venir, pensava que el teníem aquí, però no el veig. I la majoria de persones són d'edat trenta-cinc a seixanta-nou. A mi m'impacta quan veig, per exemple, que a partir dels vuitanta ja deixen de presentar queixes i fins als trenta anys pràcticament cap jove presenta queixa. Significa una societat, aquesta decisió està fora. Quant a la població migrant, tampoc tenen aquesta capacitat d'acostar-se. És pràcticament igual que l'any passat, 9,9 de queixes només presentades per persones nascudes a l'estranger.

I també hem augmentat molt les sortides de casa nostra, les visites al territori. Això ja ho coneixen. Amb el SAP itinerant, les visites que hem fet i les persones que hem atès. Una valoració interessant. La majoria de persones contesten positivament respecte a l'atenció que reben o la satisfacció que tenen respecte a l'atenció rebuda. Arriba quasi al vuitanta per cent quan responen que és bona o molt bona. En canvi, quan els preguntem sobre el temps, pràcticament la meitat contesta que no, que el temps no és tan bo, sinó que podria ser molt millor. Perquè aquí s'ha posat així, però estava d'una altra manera.

Però en qualsevol cas, la meitat, perquè no pensin que només dic coses bones de la institució, la meitat de les persones consideren que el temps de resposta no és bo. Per què? Perquè estem, entre cometes, contagiats d'aquesta lentitud. A casa nostra jo també dic que moltes de les queixes, i més ara que tindrem intel·ligència artificial, que es podien respondre molt més ràpides, que la resposta de l'Administració podria ser infinitament més ràpida. Perquè un tema de lentitud o de no resposta no té una dificultat jurídica o social, no, és lenta. Per tant, podria ser immediata, quasi.

Però estem tots en aquesta burocràcia que hem d'explicar que l'Estatut d'Autonomia ens diu que hem de respondre eficaçment i ens n'anem a la llei del 92, etcètera, fem dues planes de justificació, quan en realitat és molt petit, estem tots molt contaminats.

El servei social, ja per matèries, és qui ocupa el seixanta-u per cent. Queixes i actuacions d'ofici també estan relacionades amb prestacions i ajut. Funció Pública ha rebut moltíssimes, és la segona de la institució. Per tant, l'augment de queixes de Funció Pública és del quaranta-dos per cent, amb un total de cinc-centes queixes. En particular, la crítica més important que es fa és el retard en la convocatòria.

La matèria de salut és molt semblant a l'any passat. Un es pensa que llistes d'espera és la primera. No. La primera és drets i deures dels pacients. Continuen tenint la sensació que a vegades no és un problema només de funcionament, sinó que els seus drets no són respectats com a persones que necessiten d'aquesta resposta. Llista d'espera, naturalment, sí que incrementa i molt.

Aniré més ràpida en aquests moments. Habitatge, ja ho he dit, però la gestió, tant dels parcs com l'emergència, com el procés d'habitatge ocupen moltes de les queixes. I també, com hem dit abans, la protecció a la infància i a l'adolescència acumula pràcticament un percentatge molt alt de les queixes. Hem passat el 23 de tres-centes onze a quasi sis-centes el 25. Creix la institucionalització. No ho entenem. Especialment a la franja de zero a sis. Ja ho he explicat, ja m'han sentit altres vegades. Però com és possible que altres comunitats autònomes ho facin i nosaltres no? Algú deu tenir una resposta. I també l'augment de les queixes relacionades amb l'emergència residencial.

En educació, doncs, admissió, programa d'oferta i segregació escolar continua la primera. L'admissió continua a ser el primer motiu de queixa. Hi ha un increment d'un quaranta per cent respecte l'any anterior. Hi ha també més actuacions d'ofici, que hem passat a moltes més aquest any respecte l'any passat.

El que significa justícia o l'àrea... Tenim per una banda serveis penitenciaris, però està relativament estable i no són molt altes. Tampoc administració de justícia i tampoc forces de seguretat. Té una situació relativament semblant respecte l'any passat. No cal que els expliqui res de Rodalies, clar, no..., un creixement d'un cent trenta-sis per cent és molt difícil d'explicar, però és així. Més que el 24. La pregunta és, ens hem adonat ara? Per què ara... Jo crec que els trens no funcionen bé des de fa moltíssim. Qui l'agafa normalment ho sap perfectament. Però, en qualsevol cas, en aquests moments la gent té la capacitat com a mínim de queixar-se.

Com hem plantejat a l'inici, una cosa que semblava impensable perquè no s'havia fet mai era la possibilitat d'implementar la justícia restaurativa a l'àmbit de l'Administració. Des que es va començar a implementar molt tímidament el 22, i ara molt més intensament, en portem cinc-cents expedients ja, i s'han complert tres-cents vint mesures restauratives des de l'any 22. És molt. És molt des del punt de vista de la implementació. Quines són les més importants? Les restitucions econòmiques, per un costat, i, encara que sembli mentida, la presentació de disculpes. Com que saben que m'encanta, no cal que els expliqui, no?, però quan t'han fet mal, encara que sigui petit.

I, per exemple, just estic recordant un cas que explicaven fa dos dies en un hospital. Que et puguin demanar disculpes, tu ja entens que determinades coses no es poden fer millor, o que el sistema és... Però quan de veritat tens raó, te la donin i a sobre et demanen disculpes, doncs significa un canvi de paradigma molt important. Per tant, aconseguir-ho ens dona molta satisfacció pel que expliquen després respecte a les queixes. Aquí tenen el percentatge, ja ho veuen. Reparació simbòlica cent vuit, rehabilitació, bé, aquí les tenen. Però és evident que el creixement al 2025 va un augment. No sé què els explicaré l'any vinent, però si continuem amb aquest ritme, sembla que les corbes... Això significa, en part, que quan una cosa la vols fer, potser la pots portar a terme. És la conclusió més senzilla.

També s'ha implementat, amb l'arribada del nou adjunt, el MASC, una molt bona pràctica que estava a la llei, que estava prevista, però que la teníem també força oblidada. Portem..., no són majoritaris, són, diguem-ne, conflictes més llargs, amb intervencions més llargues, però s'han fet trenta nous procediments de mediació. Això és una línia que continuem treballant, tant com a recomanació, perquè ho puguin fer altres administracions, sovint, com la possibilitat de fer-ho nosaltres mateixos.

Torno a la idea inicial. Una nova transició, un gran acord de país. Dir això en aquests moments polítics sembla difícil, perquè sembla que tot estigui polaritzat, que un acord sigui impossible. Doncs, no ho sé, he de mirar l'edat. Probablement, només amb algun diputat per raó de l'edat, ens recordem quan eren possibles polítiques d'acord, a vegades impensables, entre partits que realment no tenien res a veure, i

s'arribava a un gran acord de país, sobre algun tema específic, ni molt menys, sobretot, perquè, si no, s'hauria acabat la política, si haguéssim d'arribar a un acord en tot.

Però si realment definim com la necessitat d'un..., en castellà, jo diria, *borrón y cuenta nueva*, començar de veritat, veure que realment hem arribat a l'Administració a un punt –i no es tracta de buscar culpables, perquè és molt fàcil la crítica i molt difícil la construcció–, llavors, la crítica és per tots els que han passat. Per tant, que ningú s'atreveixi a dir, la crítica és cap aquí, cap allà. Els grans valors, i els hi poso l'exemple que jo els demano la llei, per exemple, per impedir que els nens menors de sis anys estiguin institucionalitzats. Dubto que alguna persona aquí present digui que un nen que no ha fet res en la seva vida estigui condemnat a créixer en una institució. És que no hi ha ningú que ho digui, no hi ha ningú que ho defensi....

Fitxer 4

Ningú, no, això no és un problema de partit polític. Al contrari, a més a més, econòmicament és més car tot.

Per tant, i dic això perquè és potser més fàcil de veure. Hi ha moltes de les coses que he dit fins ara, per exemple, que a una persona gran li arribi una prestació quan l'estan enterrant, que triguís més de dos anys, és que no hi ha cap persona que es digui persona que ho pugui defensar, cap, és que és impossible. I per què no ho fem? I no és més car. Llavors, si em volen fer la pregunta, jo els hi trasllado a vostès. I per què aquelles coses que són viables i possibles no les fem? Què ens ha portat a aquest monstre d'Administració que s'ha oblidat que està al servei de les persones i no les persones al servei de l'Administració?

Torno a dir, està al servei de les persones i no les persones al servei de l'Administració. Han passat quaranta anys i ho hem oblidat? Hi ha quelcom que ens ha passat per aquí i no podem? Bé, doncs aquí tenen set coses senzilles però..., renovar les estructures que han envellit, simplificar els processos, prioritzar la proximitat i l'atenció personal, que és el més fàcil, és molt més fàcil atendre la proximitat, sobretot els que veniu de lluny, que no pas al revés, que no desplaçar el gran equip, que resulta que és caríssim. Garantir l'ús ètic, eficient i humanitzat de la

tecnologia, reconfigurar de veritat l'Administració per a la Catalunya actual, complir els terminis i aplicar justícia restaurativa davant de qualsevol vulneració de drets.

Els ho he dit ja varies vegades, aquí està millor dit que les meves paraules que a vegades són amb molta força, però aquí està millor explicat. Eficàcia, empatia, agilitat, ho he repetit moltes vegades. Significa, bàsicament, posar la persona al centre i demanar a l'Administració que recuperi aquesta missió de servei públic i cal un acord de país per iniciar una nova transició.

Vostès tenen aquesta possibilitat, jo no tinc més la possibilitat que recomanar.

Moltes gràcies.

La presidenta

Moltíssimes gràcies, síndica, també per haver-se ajustat al temps. Ara li donaríem la paraula als grups i tindria la paraula en primer lloc la diputada Irene Negre, en representació del Grup Parlamentari de Junts per Catalunya.

Irene Negre i Estorach

Moltes gràcies, presidenta. També moltes gràcies a la síndica i al seu equip per aquest treball anual i per aquest informe que ens presenten. Avui podem constatar que hi ha més queixes que mai, però també crec que cal posar en valor que mai és bo tenir més queixes, però també hem de tenir aquesta visió positiva que potser la gent comença a conèixer més lo Síndic per a poder presentar aquesta sèrie de queixes.

Està clar que l'informe ens parla clarament d'un final de cicle i d'una administració molt allunyada de la ciutadania i, per tant, ens cal aquest lideratge polític que ens reclamava per fer reformes reals i no només quedar-nos amb la diagnosi, que és el que sembla que fem últimament. Catalunya necessita una administració més forta, una administració més propera i sobretot una administració més eficient i, per a fer-ho cal avançar també cap a la simplificació administrativa. L'informe denuncia aquesta hiperregularització, la burocràcia defensiva, aquesta paraula m'hi he quedat perquè m'ha impactat perquè és la realitat, és una burocràcia defensiva, on l'Administració es posa en alerta cada cop que rep una queixa o una reclamació.

I la lentitud, la lentitud és un gran problema que tots hauríem de fer-ne una reflexió. Nosaltres, des de Junts hem denunciat molts cops que no només amb recursos es poden resoldre els problemes i els serveis funcionaran millor, cal ser eficients i eficaços i la societat cada vegada paga més impostos i rep menys en retorn de serveis de qualitat. No hi ha premi al treball ni a l'esforç a dia d'avui. A més, cal garantir una administració digital, que no exclogui també una part de la nostra població. Simplificació real, confiança en el ciutadà i menys intervencionisme administratiu.

L'informe evidencia també una saturació de serveis de salut, de serveis socials, d'educació. És inacceptable tenir cent quaranta-vuit dies d'espera quirúrgica, més de cinc-cents dies per a residències de la gent gran i més de mil nou-cents dies per a la discapacitat. Què ens ha portat fins aquí? Ja li avanço la pregunta que ens reclamava. El Govern ens ha anunciat que posen més diners, que posen més persones, però els resultats no es noten. Cal més capacitat de gestió, millor governança i els recursos, sobretot, ben orientats.

En tema d'habitatges, veu, tenim sobre la taula una emergència real, és un dels punts més greus de l'informe. Creu vostè que les polítiques actuals estan fallant i cal fer un canvi de rumb, com estem demanant des de Junts i també des d'Europa? Sense oferta i seguretat jurídica no hi haurà solució? Cal aquesta avaluació de resultats de totes les polítiques públiques que duem a terme i probablement en temes d'habitatges seria un bon exemple haver-ho de fer.

Recordem que el diputat Colomines en feia memòria, que tenim l'lvàlua, que ha d'avaluar aquestes polítiques públiques i, per tant, potser seria un bon moment d'encomanar-li aquesta gestió d'una manera molt exhaustiva per veure on estem fallant. L'informe també és contundent, moltes persones vulnerables no estan rebent ajuts, no estan sent acompanyats per l'Administració, on falla el sistema? En els requisits, en la tramitació o en el disseny que tenim muntat? Com es pot garantir aquesta finestra única, real i efectiva, que tots n'estem parlant? L'Administració no pot fallar als més vulnerables per culpa de la burocràcia. L'Administració ha d'acompanyar els més vulnerables a ser retornats a la societat d'una manera digna, amb una feina i un habitatge digne.

Pel que fa a territori i infraestructures, mentrestant ens diuen o ens venen que el país va com un tiro, que va tot superbé, ens trobem en un territori que estem desconnectats i amb unes infraestructures obsoletes per la manca d'inversió, principalment de l'Estat espanyol. La gent que vivim lluny de les capitals, la gent de les Terres de l'Ebre, del Pirineu, etcètera, ens trobem en greus problemes de mobilitat. Directament, ja no tenim l'opció d'escollir. Jo, si he de venir al Parlament, no tinc l'opció d'escollir un tren Avant d'anada i de tornada, perquè tinc el meu horari limitat.

I, per tant, em toca agafar el cotxe fins a l'estació del Camp de Tarragona, haver de pagar un pàrquing per poder deixar el cotxe i gaudir dels serveis que una part de la població sí que els pot gaudir, però que nosaltres, a casa nostra, no. La gent que vivim fora de les capitals, la gent que vivim fora de les àrees metropolitanes, necessitem també gaudir en equitat territorial de tots els serveis. Tenim un país equilibrat o tenim un país fracturat? L'Ebre i el territori no podem quedar al marge. La Catalunya dels 8 milions va més enllà de les àrees metropolitanes.

També pel que fa al model social, en dependència i infància, ens trobem amb aquestes dades molt dures. El sistema ha de ser més humà, més proper i molt més eficient del que ho està sent. Pel que fa a energia i transició verda, també. Tenim incompliments clars, anem tard i cal complir amb els objectius de renovables i, per això, també cal lideratge, cal seguretat jurídica i desplegament real.

Pel que fa a la formació professional, també ha fet èmfasi la síndica en què hem passat de trenta-cinc mil places a vuitanta mil places i, per tant, hem reduït clarament l'abandonament escolar, però algú ha fet els càlculs de si aquests alumnes que els tenim fent formació professional estan tenint un rendiment acadèmic que els portarà a la inclusió real al sistema de treball? Crec que també és una qüestió que hauríem de tenir clara i sobre la taula, perquè sinó, aquestes polítiques públiques estan fallant.

I pel que fa a la governança i l'execució, estem sotmesos, malauradament, a un govern que ens ha anunciat moltíssimes coses, però que no acabem de veure aquests resultats, que esquiva moltes vegades els mandats parlamentaris i el

Parlament ha de poder fer d'auditor d'aquesta execució de polítiques públiques amb total llibertat i amb tota la informació i transparència.

Catalunya no només té un problema de diagnosi, té un problema d'execució i, sobretot, un problema de dèficit fiscal, 20.000 milions d'euros dels impostos que paguem los catalans marxen a Madrid i no tornen i no es veuen repercutits en les nostres polítiques públiques. Per tant, aquest gruix de diners molt probablement ens podria resoldre molts dels problemes.

I, per acabar, compartim que cal una nova transició, compartim el diagnòstic de la síndica, el sistema està tensionat, però el país no necessita més informes, necessita decisions, execució i lideratge. Cada any ens trobem amb el mateix, malauradament. El seu informe cada any és pitjor que l'anterior i cal que reaccionem i això passa per reformar l'Administració, garantir els serveis i equilibrar el territori. Cal que el Govern es posi les piles i que lideri, perquè és el que li toca, aquest acord de país per recuperar la missió del servei públic negociant, escoltant i no imposant la visió d'una sola part.

Moltes gràcies.

La presidenta

Gràcies, diputada. Ara seria el torn del Grup Parlamentari d'Esquerra Republicana i tindria la paraula el diputat Carles Campuzano.

Carles Campuzano i Canadés

Gràcies, senyora presidenta. Agrair-li a la síndica i a tot el seu equip aquest nou informe. Un nou informe que, efectivament, com deia la mateixa síndica, no és innovador, les qüestions que posa a manifest en l'informe són prou conegudes, i ni són estrictament dels darrers anys, sinó que s'arrossegueu ja des d'un període llarg. A més a més, constata aquest increment de l'activitat, diguéssim, també en positiu que aquest increment de l'activitat de la Sindicatura és també expressió de confiança de molts ciutadans en la capacitat de la Sindicatura d'afrontar els problemes que pateixen i posem-hi també valor perquè consolida el paper de la Sindicatura de Greuges.

I és molt obvi també que el fet que més de la meitat de les queixes estiguin vinculades en un sentit ampli a l'àmbit social és l'expressió de la crisi que pateixen els serveis públics, resultat de moltes coses, resultat del dèficit fiscal, com s'apuntava ara també, però resultat de les successives crisis econòmiques que hem vingut patint des de l'any 2008-2010, crisi financera amb les retallades conseqüents, impacte de la covid, increment dels preus a partir de la guerra d'Ucraïna, de Rússia contra Ucraïna i un increment molt substancial de la població del país, i això és el que està posant de manifest la crisi de bona part dels nostres serveis públics.

La síndica reclamava un acord de país i m'hi afegeixo, aquest mateix matí el Col·legi d'Economistes de Catalunya organitzava una sessió en la què hi participàvem i hem participat diversos exmembres del Govern de la Generalitat, hi havia la consellera Mas, el conseller Giró, el conseller Castells, la consellera Ciuró i jo mateix, i la demanda que ens feia el col·legi d'economistes als ponents d'aquesta jornada era que sobre algunes d'aquestes qüestions identifiquéssim no tant els punts de discrepància que teníem, sinó els punts de coincidència que teníem. I ha estat un exercici polític interessant, perquè és obvi que tenim més punts de coincidències que no pas punts de discrepància.

Per tant, aquesta invitació que fa la sindicatura a un acord de país per afrontar alguns d'aquests problemes és probablement un missatge polític rellevant que avui ens trasllada aquest informe. I en prenem nota perquè és cert també que resoldre algunes d'aquestes qüestions demana acords polítics amplis, perquè qualsevol reforma que introduïm a l'Administració, qualsevol reforma que introduïm a una política pública no sempre té guanyadors clars, té algú que creu que hi perd en aquell camp, i això és el que reclama també quan apel·lem al consens, compartir els costos de crítiques que existeixen amb relació a les reformes que es poden plantejar.

I demana per tothom i especialment per aquells que estan instal·lats més en l'oposició un esforç de generositat respecte als guanys teòricament polítics que obtindrà aquell que està governant. Que el ciutadà pot tindre la percepció que si aquesta reforma a través del consens millora la prestació del servei, doncs és un benefici polític d'aquell qui governa. Per tant el fer l'oposició demana també un especial exercici de generositat.

Dir-li també –i en feia referència la ponent de Junts–, que el nostre problema principal en el terreny de l'avaluació no és tant que no tinguem estructures d'avaluació, no només és Ivàlua, que és qui efectivament fa l'avaluació des de fa temps, sinó que la Sindicatura de Comptes ha decidit innovar i també efectua avaluació de polítiques públiques. I el repte de les avaluacions és, sobretot, que després se n'assumeixin conseqüències. Quan l'avaluació et diu que la política no és l'adequada, doncs estàs obligat a canviar-la.

O en aquesta mateixa casa, en els nostres debats tampoc tenim prou en compte els informes de Ivàlua, per exemple, i ho sap molt bé la senyora Driouech, la nostra presidenta, Ivàlua ha fet un amplíssim informe sobre la renda garantida de ciutadania, que hauria d'orientar el debat parlamentari que està aquí en marxa, de reforma de la llei de la renda garantida, per respondre en altres coses els problemes que ha identificat Ivàlua amb relació a la renda garantida i que es poden resoldre a través d'una reforma del text legislatiu.

Per tant, l'avaluació, que és una cultura relativament recent introduïda en el nostre país en termes històrics, ens interpel·la a tots, interpel·la el Govern, però ens interpel·la també als grups parlamentaris en els debats que tenim en aquesta casa entenent, òbviament, que no és un debat estrictament tecnocràtic no és un debat estrictament tècnic. Hi ha valors polítics, defensa d'interessos legítims, però vaja, els informes d'Ivàlua són sempre molt rellevants.

Ara bé, del conjunt de qüestions àmplies que ens ha...

Fitxer 5

Plantejat jo voldria saber, per exemple, si des del seu punt de vista alguns dels problemes identificats estan directament vinculats al procés d'estabilització que ha viscut el conjunt del sector públic de Catalunya, singularment el sector públic de la Generalitat perquè, clar, la dada, per exemple que en la gestió de la renda garantida que hem passat de seixanta-sis dies per gestionar la renda garantida a cent vint-i-cinc, que gairebé és el doble i on em consta que l'actual Departament de Drets Socials i Inclusió ha fet un esforç molt rellevant per reforçar els seus sistemes

d'informació, per millorar la gestió de la renda garantida, aquest retrocés, que no és menor, el vinculem fonamentalment a l'impacte de l'estabilització.

O sigui, algunes d'aquestes dades negatives que ens expressa aquest informe respecte als anys anteriors són a problemes de fons estructurals agreujats per l'estabilització, a problemes que teníem ben encarats amb la inversió que s'està fent en sistemes d'informació, que ens han de permetre una millor gestió, que s'han vist agreujats, hem anat endarrere pel procés d'estabilització? Crec que aquesta és una qüestió interessant a conèixer a efectes, sobretot, de saber si ho teníem ben encarat o no ho teníem ben encarat. Perquè també una convicció que tenim tots és que amb una inversió substancial com estem fent, com està fent l'Administració de la Generalitat en els darrers anys, tot això ha d'implicar una millora dels processos administratius, que avui són tan lents.

El mateix podríem dir en el cas de l'atenció a la dependència o en la valoració dels graus de la discapacitat, on també una major coordinació, per exemple, una major integració entre els sistemes de salut i de serveis socials ens haurien de permetre reduir terminis. I, de fet, l'actual Govern, recollint el testimoni que es va posar en marxa la passada legislatura, està treballant en aquesta integració de sistemes per reduir terminis. Amb això vull dir també que bona part d'aquests problemes que planteja l'informe de la Sindicatura no són problemes insolubles, no són problemes ontològicament impossibles de resoldre. Demana voluntat política, demana dedicació en l'acció de gestió dels recursos públics, demana imaginació, demanarà sovint buscar acords polítics perquè algun d'aquests canvis necessitaran reformes legislatives.

I aquí –i acabaré, senyora presidenta–, aquí, el darrer debat que vàrem tindre en el Plenari del Parlament, la síndica insistia en tota la qüestió d'una llei que prohibís l'internament als menors de sis anys. El meu grup ja està treballant-hi. Hi ha altres països del nostre entorn, llegeixi's Irlanda, llegeixi's Escòcia, que van crear marcs legals orientats en aquesta direcció. És evident que no és un objectiu que es pot assolir en un temps ràpid i accelerat, però sí que seria bo i necessari que existís un marc legal que acompanyés el Govern de la Generalitat en la reducció a un caràcter excepcionalíssim i temporalíssim la institucionalització de menors de sis anys.

I tant de bo les properes setmanes des del nostre grup parlamentari puguem traslladar una proposta articulada, que posarem a disposició de tots els grups parlamentaris per poder-la tirar endavant. Però sí que ens sembla que, per no generar nostàlgia ni melangia respecte als informes que ens planteja la síndica, hauríem de ser capaços que aquest conjunt de recomanacions per part dels grups parlamentaris es traduïssin en iniciatives polítiques concretes per avançar en la millora dels reptes que tenim plantejats. Aquesta qüestió dels zero a sis anys ens la fem nostra moltes.

Moltes gràcies, senyora síndica.

La presidenta

Gràcies, diputat. Ara seria el torn del Grup Parlamentari del PP i tindria la paraula la diputada Eva García.

Eva García Rodríguez

Moltes gràcies, senyora presidenta; gràcies, senyora síndica, senyor adjunt general per la seva –i l'equip que avui us acompanyen–, per la vostra, per la seva compareixença i per la seva presentació i per la feina que heu fet durant aquests mesos per la presentació d'aquest informe anual. Permeti'm començar, senyora síndica, amb una idea clara, i és que aquest informe és probablement un dels diagnòstics més durs que s'han fet en els darrers anys sobre l'Administració de la Generalitat i dels drets, també, dels catalans. I no és una opinió política, és el resultat –com vostè deia–, de més de vint-i-cinc mil actuacions, d'un volum rècord de queixes i d'una anàlisi rigorosa feta des de la independència institucional que és la Sindicatura de Greuges. Per això, el que avui ens diu aquest informe no es pot relativitzar.

Vostè parla i avui també ho ha dit i també apareix a l'informe, d'un final de cicle. Ha dit un final d'etapa. I aquesta expressió, sota el nostre punt de vista és especialment significativa, perquè no estem parlant d'un any concret, ni d'una conjuntura puntual, sinó que estem parlant de tota una època que vostès consideren del tot acabada. Parlen d'un model que, segons vostè mateixa, s'ha esgotat els darrers anys i, per tant, cal –deia vostè–, un model de país, un model de transició i una època nova.

I aquí és on voldria situar la primera reflexió crítica, perquè aquest final de cicle no apareix del no res, és el resultat de decisions acumulades, tant de l'actual Govern com dels governs anteriors. Deia vostè que a ningú se li acudís acusar o parlar directament de la responsabilitat de cap govern en concret. Jo crec que sí que val la pena, senyora síndica, crec que sí que val la pena apuntar directament quins són els responsables d'aquesta situació. Val a dir que aquest és un informe referit al 2025 i, per tant, el primer any de govern Salvador Illa; per tant, també els governs directament anteriors són directament responsables d'aquesta situació.

Perquè també vostè ho deia, si això passa a d'altres comunitats autònomes tenen solució per aquests problemes, per què a Catalunya no en tenim? Doncs jo crec que, per tant, són directament responsables els governs, no només el que hi ha en aquests moments, sinó sobretot els anteriors que hi ha hagut a Catalunya. Perquè durant molts anys se'ns ha dit que tot anava en la bona direcció, que tot era un model d'èxit, que tot anava perfectament, que s'incrementaven recursos, que es feien reformes, que es posaven les bases d'un sistema més just, però la realitat és la que avui vostè ens presenta i que és prou cruel i prou reveladora de la situació que pateixen els serveis públics en aquests moments a Catalunya.

Avui el seu informe ens diu també una altra cosa i és que hi ha més queixes que mai, més retards que mai, més dificultats que mai per accedir a drets bàsics. Per això, senyora síndica, la primera pregunta que nosaltres fem és inevitable. Comparteix vostè la idea que el deteriorament que es descriu és conseqüència d'una acumulació d'anys de mala gestió, més que no pas d'un moment puntual?

Vostè assenyala també que més del cinquanta per cent de les queixes es concentren en drets socials, serveis socials, habitatge, salut, educació. Per nosaltres això és del tot revelador també de la mala gestió que se'n fa, dels serveis públics a Catalunya. És a dir, precisament aquells àmbits que han estat bandera política dels governs anteriors que hi ha hagut a Catalunya. Per tant, la pregunta aquí també és clara, com s'explica que tot i aquest discurs reiterat sobre la centralitat de les polítiques socials, aquests indicadors que vostè avui ens presenta siguin cada vegada, cada cop pitjors. Perquè, és del seu parer un problema de plantejament, d'execució o de capacitat real del sistema a Catalunya? Per això també li volem preguntar, considera

que aquest augment reflecteix un col·lapse progressiu dels serveis públics o bé és una tensió que encara es pot reconstruir?

Un altre element que vostè destaca és la idea d'una administració allunyada de la ciutadania. Absolutament d'acord. Vostè parla, senyora síndica, de burocràcia, de procediments feixucs, de dificultats per accedir a prestacions fins i tot quan es tracta d'un dret. Aquí la pregunta doncs també és especialment directa i rellevant, creu vostè que aquest allunyament és conseqüència d'una manca de lideratge polític a l'hora de simplificar i fer més eficient l'administració? També em vull referir a una de les paradoxes que vostè mateix assenyala i avui també n'ha parlat, i és que més recursos però pitjors resultats, i això és especialment preocupant perquè qüestiona directament l'eficiència del sistema. I per això li preguntem si considera que aquest increment de recursos en els darrers anys no ha anat acompanyat d'una millora real en la gestió crec que la resposta doncs és evident, però ens agradaria sentir-ho.

En relació amb els temps d'espera, senyora síndica, les dades que vostè ens aporta són contundents són també molt reveladores, amb llistes d'espera en salut, en dependència, en serveis socials. Creu vostè que aquests temps actuals són compatibles amb una garantia real d'aquests drets? També volem abordar el tema de les prestacions socials, i vostè indica que una part molt significativa de la població vulnerable no accedeix a prestacions com la renda garantida o altres ajuts. Això és especialment greu, sota el nostre punt de vista. Per això li preguntem si creu que el sistema aquest de prestacions està dissenyat d'una manera excessivament complexa o restrictiva, perquè..., o potser és que el problema principal és l'aplicació que se n'ha fet del mateix.

També fem referència al cas del transport públic. Vostè ens parlava ara que quan va començar tota la crisi del transport es van situar més de tres-centes queixes al dia sobre el transport públic. És un exemple paradigmàtic d'un problema cronificat també a Catalunya. Per tant, creu vostè que aquest tipus de situacions afecten la confiança global dels ciutadans en les institucions? És veritat que aquest informe que avui ens presenta és referit a l'any 2025 i, per tant, el major nombre de queixes quant al transport públic, quant a Rodalies ha estat el 2026, però en qualsevol cas, l'increment

en prop de cent quaranta per cent de queixes a Rodalies l'any 2025 ja va ser molt i molt significatiu.

En relació amb la percepció ciutadana, vostè apunta que creix la sensació que les institucions no protegeixen prou, absolutament d'acord. Això és especialment preocupant en una democràcia com és la nostra i, per tant, li volem preguntar si creu que aquesta desconfiança és reversible també en el curt termini.

Parla també d'interoperabilitat entre administracions, de ciutadans que han de presentar una vegada i una altra la mateixa documentació, també absolutament d'acord. Això, en ple segle XXI és del tot incomprensible. Per això volem saber si considera vostè que aquesta disfunció és un dels principals símptomes del retard estructural de l'Administració catalana.

I vaig acabant. També li volem preguntar sobre la nova transició que ens ha parlat. També fa referència, surt a l'informe i avui també n'ha parlat al respecte, és una expressió sota el nostre punt de vista amb molta càrrega, amb càrrega absolutament política molt important. Per això li volem demanar si creu vostè que aquesta necessitat de transformació és compartida realment per les institucions i els responsables polítics o bé encara no hi ha consciència suficient de la gravetat de la situació que vostè planteja en aquest informe.

I vull acabar fent una referència a unes paraules que han sigut també molt importants, que vostè avui ha acabat també la seva intervenció parlant del monstre de l'Administració catalana, unes paraules que des del Partit Popular compartim absolutament. De fet, fa temps que denunciem la macroestructura que patim els catalans, que pateixen tots els catalans i estem molt d'acord, vostè ho ha dit, el monstre de l'Administració. I repeteixo, sí que hi ha responsables, directament responsables, no només el Govern actual sinó sobretot i especialment els governs anteriors que hi ha hagut a Catalunya i que, malauradament, encara continuem patint.

Moltes gràcies.

La presidenta

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

Rafael Villafranca Mercé

Moltes gràcies, presidenta. Gràcies pel seu informe i per l'exposició que ha fet la senyora síndica, així com també la compareixença del senyor adjunt general. Nosaltres ha dit que aquest és el tercer informe, el primer informe es referia a la Catalunya dels 8 milions, en el qual es deia que l'Administració actual no tenia capacitat per fer front amb a aquesta Catalunya dels 8 milions. Ara ja són molts més. Després, al segon informe ja es va reflectir la duresa de la ineficàcia de l'Administració, que ja vam tractar en la darrera comissió.

Bé, i aquest és l'informe que ve a confirmar que els problemes resulten molt recurrents, estem amb una administració sobredimensionada i tracta de problemes que informe darrere informe es repeteixen i, tot i lluny de buscar solucions polítiques, aquests problemes s'agreugen, tot i que no correspon, com és evident, a aquesta sindicatura buscar solucions, sinó també sinó tan sols exposar-les i li hem d'agrair la sinceritat perquè ha exposat els problemes en els quals actualment ens trobem.

Problemes exposats que reforcen en moltes qüestions el discurs que la nostra formació ja fa molt temps que venim denunciant. Diu aquest informe que cal un acord de país per iniciar una nova transició. Entenem que en aquest context polític actual és difícil que es puguin arribar i solucionar aquests problemes. Així, dins d'aquests problemes hem fet sis blocs d'algunes qüestions que no s'han parlat aquí en l'exposició, però sí que per si que es reconeixen a l'informe, que es resumeixen en sèrie de dades que reforcen el nostre discurs.

Si parlem de la immigració, el seu impacte en la societat, un augment de la població estrangera, de la població de nacionalitat estrangera a Catalunya, ha crescut un 64,5 per cent entre 2015 i 2025, representació actualment que, en percentatge és un 18,7 per cent del total. El 52,7 per cent dels interns en centres penitenciaris de Catalunya són de nacionalitat estrangera, els menors estrangers no acompanyats, els coneguts com a menes, el sistema de protecció catalana tutela 2.377 adolescents migrants sense referents familiars des d'octubre del 2025,...

Fitxer 6

I també en matèria d'inscripcions lingüístiques, el setanta-dos per cent dels inscrits en cursos de català del Consorci per la Normalització Lingüística són estrangers.

El segon punt que volem destacar del bloc seria la inseguretat ciutadana i el sistema penitenciari. Hi ha una sèrie d'incidents en presons preocupant, el número d'incidents en centres penitenciaris s'ha duplicat en la darrera dècada, 2015-2024 hi ha més agressions a funcionaris, s'han registrat 1.773 agressions a funcionaris de presons en el 2024, de les quals cinquanta-cinc varen ser greus. La taxa de criminalitat, en 2024 se van realitzar 81.212 detencions, un 8,5 per cent més de l'any anterior. I, evidentment, un altre dels problemes que sempre es critica és la multireincidència. L'any 2024, sis-centes trenta-set persones foren detingudes set vegades o més per delictes patrimonials.

El tercer bloc que volem destacar és el referent a la despesa de l'Administració paral·lela i el funcionariat, hi ha un increment d'empleats públics. Com han dit, l'Administració s'ha sobredimensionat, la ràtio d'empleats de la Generalitat ha passat del 22,4 per cada mil habitants en 2010 al 24,8 en el 2025. El volum de personal, el número d'empleats de la Generalitat ha crescut d'unes 121.000 persones en el 2024 a més de cent seixanta-dues mil l'any 2025. Baixes laborals docents, també del 2021 al 2025 s'han enregistrat més de seixanta-vuit mil baixes mèdiques de personal docent al sector públic. I sempre la burocràcia excessiva i ineficient, els professionals dels serveis socials, com s'ha dit aquí i s'ha exposat, salut i educació dediquen més del trenta per cent de la seua jornada laboral a tasques burocràtiques.

El tercer bloc que volem destacar també és la imposició lingüística i l'amnistia. Denúncies per llengua, el 2024 es van registrar 1.193 denúncies i vint-i-sis queixes davant l'Agència Catalana del Consum per vulneració dels drets lingüístics. La pressió a la sanitat, el Síndic que exigeix que el cent per cent dels professionals sanitaris tinguin capacitat garantida per atendre en català; l'aplicació de l'amnistia, el Síndic manté una actuació d'ofici per vigilar que l'Administració identifiqui activament sancions amnistiables i torni multes que estan cobrades a manifestants.

El cinquè bloc seria la ideologia de gènere i l'Agenda 2030. L'informe inclou oficialment persones que s'identifiquen com a no binàries, les quals representen el

2,4 per cent de qui van presentar queixa el 2025 i el Síndic classifica tota la seva activitat sota els objectius de desenvolupament sostenible de l'Agenda 2030, destacant que el vint-i-dos per cent de les seves actuacions es vinculen a l'Objectiu de Desenvolupament Sostenible número 11, ciutats sostenibles.

Destaquem també el tema de la condonació de deutes i ajuts socials. Hi ha un perdó de pagaments indeguts. La Generalitat ha condonat o no exigit el retorn de 16,13 milions d'euros percebuts indegudament per 2.024 persones en concepte de renda garantida de ciutadania i volem destacar també que els joves extutelats l'informe assenyala deutes per cobraments indeguts d'ajuts per parts de joves extutelats que oscil·len entre 6.800 i 36.400 euros, els quals han estat condonats per dret llei de 20/2025.

Ha parlat també d'altres problemes al seu informe, com és l'excessiva burocràcia, que l'Administració no funciona. El problema també de l'educació. Hem destacat també la infància i l'adolescència, un dels greus problemes és l'habitatge social. Ha dit que hi ha set mil set-centes persones sense llar, lo qual és força preocupant. El transport, l'energia renovable, les polítiques de prevenció de salut mental, la problemàtica dels suïcidis i sobretot destaquem també dins d'aquest col·lapse generalitzat és el de la justícia, una justícia lenta que és incompatible amb el principi de tutela judicial efectiva. Que genera, a més, danys irreparables perquè quan la reparació d'un dany ja fora d'hora o en un termini de molts anys, moltes vegades ja fa que el ciutadà ja quedi absolutament perjudicat i no es pugui reparar el dany percebut.

Destacar finalment que, com ha dit, l'Administració no es va crear per defensar-se, certament, sinó per servir a la ciutadania, que en aquest moment, en aquest context actual, difícilment s'està complint. Hem de posar, com ha dit, el ciutadà al centre. I ha parlat la senyora síndica, que les bases que el ciutadà sigui al centre de l'Administració, és que tingui una confiança, confiança en l'Administració, que considerem que s'ha perdut i que això ja responia al principi romà que, allà on has depositat la confiança l'has de buscar, el principi aquest «*Ubi rem meam invenio, ibi vindic*», que no es compleix en l'actualitat.

Jo, per acabar senyora síndica, considerem que queda encara molta feina per fer i que en aquest context actual, els informes, el darrer informe, seran bastant negatius en el seu context general, com s'ha exposat. Quant a les preguntes, voldria simplement, ha parlat de les queixes per segregació escolar, si podria especificar envers el tipus de queixes que s'han plantejat i bé, si vostè pensa en aquest context, si realment estem en un sistema enquistat i que tenim un problema estructural, si veu alguna sortida raonable en curt termini, jo pense que això, evidentment, vostè acabarà la Sindicatura i aquest problema encara perdurarà.

Moltes gràcies.

La presidenta

Moltíssimes gràcies, diputat. Ara seria el torn del Grup Parlamentari dels Comuns i tindria la paraula el diputat Andrés García Berrio.

Andrés García Berrio

Gràcies, presidenta. I, en primer lloc, agrair a la síndica de greuges i l'adjunt i a tot l'equip per la feina realitzada i per aquest informe que es presenta en aquesta comissió. Sí un recordatori, perquè ja ho vaig dir fa uns mesos quan se va presentar l'informe de l'any passat, a vore si tots plegats i entre els diferents grups parlamentaris ens comprometem a què aquest debat al Ple es pugui produir al més aviat possible perquè crec que és important el debat en aquesta comissió, però quan abans que es pugui realitzar al Ple i no que passi com va passar l'any passat, que crec que va ser al mes de novembre o desembre.

Un cop dit això, jo crec que una de les principals coses per les quals cal felicitar la feina, crec que la incorporació que s'està realitzant de la perspectiva restaurativa i del foment dels mitjans adequats de solució de conflictes és absolutament exemplar i crec que obre el camí, no només per la seva utilització, sinó per les dades i l'esforç que han fet a l'informe d'explicar quines són exactament aquestes recomanacions restauratives que s'estan aplicant per part de les diferents administracions.

Efectivament, calia un canvi de perspectiva i crec que les dades deixen molt clar que s'està produint així. Sí que ell s'hi volia preguntar de quina manera valoren i si poden explicar alguns dels casos representatius en els que ha estat més favorable i aquest

procés restauratiu que vostès han realitzat en relació amb les queixes que han arribat.

Després, efectivament vostès plantegen la necessitat, i jo crec que ho diuen d'una manera molt clara, que davant de la situació que hi ha ara mateix als serveis públics i a la relació de l'Administració amb els ciutadans, no cal prendre mesures ja, sinó que de lo que es tracta és de realitzar una transició diuen, o reforma profunda, estructural, cultural i de llarg abast perquè l'Administració recuperi la raó de ser. Jo crec que en aquest sentit fan, ja porten els diferents informes dels dos anys anteriors plantejant d'una manera molt clara que ens hem de posar les piles de manera col·lectiva per fer avenços significatius davant la situació que ara mateix tenim a la nostra societat, i jo crec que en aquest sentit aquest informe lo que fa és col·locar-ho d'una manera encara més clara.

Jo crec que un dels elements que hauríem de reflexionar d'una manera més profunda té a veure amb les dades. Per exemple, llistes d'espera, que crec que són claus per entendre on estem. Per exemple, que hi ha un quatre per cent de pacients esperant una intervenció quirúrgica, amb un temps d'espera de cent quaranta-vuit dies i un vuit per cent més de pacients en espera de proves diagnòstiques. Llavors, és un resultat molt dolent i jo crec que aquí efectivament la Conselleria de Salut haurà de donar explicacions.

Pel que fa a la gent gran, clar, jo crec que hi ha dades que costa molt d'entendre. Que per accedir a una residència de gent gran hi ha cinc-cents vuitanta-tres dies d'espera, o per accedir a serveis residencials de persones amb discapacitats siguin 1991 dies d'espera és absolutament, no només inexplicable, sinó que diria que fins i tot molt qüestionable. Llavors jo crec que és important que doni aquestes dades i d'alguna manera treballar perquè també es doni compte del seu informe i per part de les conselleres de les diferents comissions.

Jo crec que, amb relació a les llistes d'espera i a l'endarreriment un dels serveis públics que està més deteriorat en aquest sentit és l'administració de justícia. Plantegen a l'informe que l'any 2024 les durades en els diferents tribunals, el temps de tramitació era de més de nou mesos, però és que en general, per exemple, a la via penal lo que s'està produint és absolutament greu, i a més, tot i la implementació

de la nova llei, si no hi ha millors..., un millor funcionament i més recursos, serà impossible tornar a donar-li el sentit que ha de tenir el sistema de justícia. Que no oblidem que, més enllà de la utilització d'altres mitjans adequats de resolució de conflictes, al final el sistema de justícia representa un dels principals mecanismes de resolució de conflictes del qual ens hem dotat. Llavors, a més a més de fer ampliar altres mecanismes per als quals també hauria d'incrementar-se la inversió pública per a què se poguessin desenvolupar de manera adequada, doncs efectivament la justícia està en un moment molt complicat.

Algunes pinzellades sobre diferents temes que recull en el seu informe. Respecte als menors ja s'ha plantejat, més d'unes tres-centes menors de sis anys que han estat en centres tutelats, pensem que aquí hi ha un consens clar, ho ha plantejat també el portaveu d'Esquerra Republicana, des del nostre grup parlamentari també estem treballant, esperem que puguem dur a terme aquesta reforma legislativa, però que sobretot també se puguin adequar de manera efectiva les polítiques públiques d'augment de les famílies acollidores per fer realitat que, al més aviat possible, això deixi de passar a Catalunya. Jo crec que en aquest sentit el lideratge de la Sindicatura està sent fonamental.

Hi ha una altra qüestió també que sí que li volia preguntar d'una manera molt clara respecte a que, efectivament, moltes de les mesures de desemparament que es prenen es podrien evitar amb un treball preventiu previ. Vostès què detecten què és el que caldria específicament? Hi ha suficients equips per poder treballar i acompanyar aquestes famílies? Caldria plantejar un nou funcionament amb una coordinació amb les diferents ajudes que existeixen? Jo crec que aquí sí que hem de poder fer un salt endavant, perquè crec que és un dels segons objectius més clars que hauríem de tenir en matèria de protecció de menors, perquè faria que tot funcionés molt millor, més enllà de la realitat d'aquestes famílies i d'aquests infants.

Després un element que sí que volia també plantejar, és l'increment que s'està produint de la població penitenciària. Llavors, hem crescut més de mil persones privades de llibertat en els darrers anys, el ritme de creixement estem parlant d'unes més de cinc-centes el darrer any. En aquest sentit, de la mateixa manera podem veure com l'aplicació del tercer grau, vostès plantegen que se manté estable, en

realitat l'any 2019 abans de la pandèmia la concessió, el percentatge de tercers graus a Catalunya va arribar a un vint-i-set per cent i ara estem, dades actuals d'avui, estem en un 22,8 per cent.

Per sort, hem de poder dir que hi havia una davallada i que en els darrers mesos s'ha fet un petit repunt, llavors, no seguim baixant, però d'alguna manera el que estem fent és obrir nous mòduls per donar espai a les noves persones privades de llibertat, de la mateixa manera que no s'està fent servir el medi obert quan, a més a més, hi ha diferents estudis que plantegen que el nivell de reincidència és més baix si part de la pena se compleix en medi obert. Llavors, en aquest sentit diguem quina és la valoració que fan i d'alguna manera si valoren que el Departament de Justícia hauria de prendre mesures també en aquest sentit i en relació amb el foment del tercer grau i el medi obert.

També plantejar-los que l'anàlisi que fan del funcionament de les Oficines d'Atenció a la Víctima és molt necessari, si al torn de respostes podrien ampliar una mica la informació que no ha entrat en el primer torn, perquè entenc que és un servei bàsic i fonamental i han fet en aquest any un anàlisi del seu funcionament molt important i molt positiu, si poden aprofundir. En tot cas, el plantejament és, funcionen molt bé, caldrien més recursos, saber de manera directa quina és la seva apreciació en aquest sentit.

Després, habitatge, ja se m'esgota el temps, efectivament cal molta feina per fer. Sí que d'alguna manera estaria bé també poder tenir un anàlisi concreta de l'eficàcia de les mesures que s'estan implementant i del grau de compliment de part de la normativa, és a dir, tenim una situació en la que s'està incomplint de manera sistemàtica la llei en matèria...

Fitxer 7

d'habitatge. Hi ha un règim sancionador. De moment, les mesures sancionadores han arribat tard i malament, i també veure de quina manera se podrien introduir mecanismes de resolució efectius de conflictes en aquest sentit però sobretot que s'aturi l'incompliment de la legalitat, perquè lo pitjor que ens pot passar com a societat és que no es compleixi la llei.

I ja acabo, moltes gràcies síndica.

La presidenta

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

Francesc Jesús Becerra Ramírez

Gràcies, presidenta. Gràcies a la síndica de greuges i al seu equip per la presentació de l'informe. Com cada any, molt agraïts que feu aquest diagnòstic i aquest recull de dades de tot l'exercici 2025. Com hem dit durant altres informes, s'ha de prendre consciència de les dades, s'ha de prendre en positiu, en construcció tot aquest recull de les deficiències i queixes que fa el conjunt de la ciutadania i, per tant, posar-ho molt en valor, i crec que tots els grups parlamentaris hem de prendre consciència d'aquest informe, traslladar-lo a totes les comissions, a totes les seccions, a totes les subcomissions, etcètera, amb totes les temàtiques que es tracten per intentar seguir el mandat que ens dona la síndica d'aquest gran acord de país.

Li faré una prèvia. L'acord de país ja va començar sense el que ha fet, perquè la detecció de totes aquestes necessitats ja porta molts anys que l'Administració ho està rebent. En aquest sentit, moltes de les mesures que s'indiquen a l'informe formen part dels acords d'investidura que es va aconseguir prendre consciència amb partits com Esquerra Republicana i amb Comuns i el PSC i Units per Avançar, i en aquest sentit, el nostre honorable president Salvador Illa i el Govern sempre ha estès la mà en aquest sentit en moltes temàtiques, en habitatge, en salut, en tema de política lingüística, en moltes esferes hem estès la mà als partits que estan a la dreta de l'hemisferi, especialment a Junts, al Partit Popular, sobretot als que defensen posicionaments més democràtics i, en aquest sentit, el fet és que esperem que s'afegeixin.

S'anunciava des d'algun grup parlamentari la manca de recursos i la manca del dèficit del finançament de Catalunya i en aquest sentit la línia que es presenta, el finançament singular, creiem que en el moment que sigui possible, que s'afegeixin a aquest finançament singular i a aquest suport al Congrés dels Diputats o allà on toqui, perquè de ben segur tot això revertirà en benefici de totes aquestes necessitats que diem.

I és que des del Partit Popular s'intenta culpabilitzar simplement agafant, tapant-se els ulls i dir, qui governava el 2025? El 2025 governava el Partit Socialista de Catalunya i Units per Avançar, per tant la culpa exclusiva és d'un partit i ens assenyala, no? I en aquest sentit no hem de fer lectures simples, tothom sap que centres residencials, centres mèdics no triga un any o dos a fer-se, cal planificació, cal diagnòstic, cal estructurar, cal dotar partides pressupostàries, cal executar-les, cal licitar-les, cal dotar-les de recursos. I totes les esferes que estem veient ja estan en aquesta transició, per això li dèiem, nosaltres fem nostra aquesta necessitat de transformació, però humilment considerem que ja estem encaminats en aquesta línia.

Si analitzem una mica els diferents sectors en tema desburocratitzar o fer una administració més senzilla, és primera experiència feta de molts anys i una de les úniques comunitats autònomes que ho ha fet, un informe CETRA, amb cinquanta propostes i mesures per millorar l'Administració. I, en aquest sentit, aquestes línies, moltes d'elles si es van puntejant, van precisament en aquesta línia de fer-ho més senzill, més fàcil, sobretot en tema d'habitatge. Hi ha partits que diuen que no hem d'intervenir l'Administració. Precisament tots els col·lectius que presenten queixes difícilment tindran una resposta amb el mercat, per tant, si no intervé l'Administració crec que difícilment podran obtenir una resposta.

I en aquest sentit, aquí llanço la primera pregunta, hi ha molts grups que diuen que la solució està en no intervenir per part de l'Administració i que el mercat o el sistema vagi fent, segons oferta i demanda, i que amb això ja s'actuarà. Creiem això perillós perquè, precisament vostè en l'informe assenyala aquest cercle de la vulnerabilitat i llavors volíem saber l'opinió, sobretot perquè també la puguin reflexionar o sentir determinats grups, de si amb aquestes necessitats, si cal intervenció de l'Administració o no, o com diuen altres, deixar el mercat actuar de forma lliure, per exemple en el tema d'habitatge, per exemple, en el tema de sanitat, en altres esferes.

Després, altres solucions que se'ns diuen des de determinats grups és baixar impostos o reduir impostos. Nosaltres fem una reflexió i creiem que més que baixar impostos o reduir impostos estem més en la línia de millorar l'eficiència dels mateixos o de la millora de la gestió dels mateixos. I també la segona pregunta aniria en aquest

sentit, si vostè considera que hem de focalitzar més en la millora de la gestió i l'eficàcia i eficiència dels mateixos impostos, o si una solució pot ser fer una retallada d'impostos, perquè són els dos grans arguments que es diuen des de determinats grups que, especialment nosaltres, no compartim.

La xifra de vint-i-cinc mil queixes a què s'arriba, entenem que és un mostreig que sí que ha augmentat, es pot agafar –com dèiem–, amb la visió positiva que la gent confia en el Síndic de Greuges i totes aquestes queixes està bé que hi hagi aquesta confiança en el Síndic. Nosaltres també ens ho agafem amb la part de responsabilitat de l'Administració, que cal fer aquesta actuació tal com s'estan fent en totes les esferes, amb el que he anat detallant, però és veritat que si comparem o mirem les xifres de pobresa, les xifres de vulnerabilitat, és que encara segurament si hi hagués una implantació territorial, una implantació, una presencialitat, un apropament encara major de la Sindicatura de Greuges encara la problemàtica segurament encara és molt més extensiva.

Per això, molt encertat aquest acord de país que diu. Nosaltres som plenament conscients d'aquesta necessitat, d'aquesta actuació que s'ha de fer en tema judicial, amb les noranta-una unitats aquest any, l'any que ve altres noranta-una unitats judicials més, en tema d'habitatge ja es coneix, el pla d'habitatge, la intervenció i la limitació de preu en zones de tensió residencial. L'actuació, la col·laboració publicoprivada en tema de construcció, en tema de sanitat, amb els diferents hospitals que estan en projecte i que s'actuarà.

No m'estenc més, li faria una llista molt llarga de tota l'actuació del Govern i jo crec que estem encaminats en aquesta nova transició. Segurament d'aquí a un parell d'anys, un any, dos, anirem veient el resultat d'aquestes polítiques i crec que el compromís de tots els grups esperem que es vagin afegint en aquesta línia.

Donar-li les gràcies novament i agrair la seva presentació a la comissió.

La presidenta

Moltíssimes gràcies, diputat. Ara ja seria el torn de la síndica per respondre a les diferents preguntes que li han plantejat els grups, per un temps màxim de vint minuts, així que, quan vulgui síndica, endavant.

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

Moltes gràcies, presidenta. A veure, dues coses d'inici, i a més a més els parlo molt honradament, si jo no tingués esperança que es pogués arreglar alguna cosa, els prometo que no continuaria de síndica. Tinc una edat, una situació, un moment que he fet moltes coses a la vida i, per tant, si jo no tingués aquest sentit d'esperança, de compromís que alguna cosa és possible, els prometo que no continuaria. I si d'aquí un temps ja –i m'ho poden retreure quan vulguin–, les coses empitjoren tant o no som capaços o el que sigui, els hi diré si això és inviable.

Jo no crec que hem d'entrar en aquest pessimisme total, fer una radiografia de la situació del país és dura i a mi no pensin que m'entusiasma fer una radiografia destacant les coses que no funcionen. I seria infinitament més fàcil i podria fer-ho, de posar només el que funciona, que també i els hi he explicat algunes coses que funcionen, perquè sí que és veritat que algunes van. Però, i ara vaig a la segona part, per tant, la primera, si no tingués aquesta esperança els prometo que no estaria, és que no tinc cap necessitat. Per tant, d'aquí un temps, quan finalitzi, veurem si la meva decisió ha estat correcta o no.

La segona és que jo penso que si..., resumint molt, eh?, podríem dividir aquests quaranta anys en els vint primers i vint segons. Els vint primers, i no perquè..., era una etapa de construcció o de creixement en una societat molt homogènia, i treballar en societats homogènies és més fàcil. És veritat, per exemple, que anys vuitanta –sé que em menjaré molt de temps i ara els faré la tercera proposta–, anys vuitanta, per exemple, me'n vaig sempre..., per si recorden la crisi de la sida, van ser uns anys horribles, van ser uns anys que la gent es moria pel carrer, que es contagiava. L'altre dia explicava jo com treballaven el contagi a les presons, si els ho explico no s'ho creuran, em diran que és impossible el que els explico. Per tant, a totes les èpoques de la vida han passat coses molt extremes, però és veritat que era una societat més homogènia i més petita.

Vint anys després estem en una societat que ha crescut molt, 8.200.000 milions i, per tant, encara que els serveis funcionessin bé, si resulta que tens molts més ja no funcionen tan bé perquè has d'atendre. I, a més a més és una societat que ha evolucionat molt i que és molt més heterogènia. I això no significa donar la culpa ni

als migrants, ni a una determinada situació, en absolut. Hi ha coses que són molt positives, altres no, però és més heterogènia i és més difícil en alguns aspectes, essencialment la quantitat. Perquè si tu tens un servei que funciona de meravella, però de cop passes de tenir vint a quaranta, si és una empresa privada que has de vendre estaràs encantat, però si és una empresa de servei que has de donar servei diràs, jo no puc, per tant, jo crec que això.

És també una societat envellida, és una societat on hi ha molta gent gran per atendre i això és més complicat i s'allarga molt i determinades coses que fa vint anys no es necessitaven i en aquest sentit tota ella la fa, jo crec, que més vulnerable, però això no significa ni que no es pugui donar solució, ni que tinguem aquesta esperança.

La segona és, m'han fet tantíssimes preguntes i a mi em sap greu no respondre-les totes, els hi faig una petita proposta, si jo no els hi contesto correctament tot el que m'han demanat m'ho fan per escrit, m'ho fan arribar i jo els hi responc i no tinc inconvenient que després es reparteixi, perquè no podré amb quinze minuts, presidenta, donar resposta a moltíssimes preguntes. I, per tant, els hi deixo aquesta porta oberta, perquè hi ha hagut algunes preguntes molt concretes que si me'n recordo, i ho tinc ben apuntat, les podrà respondre, però el Partit Popular m'ha fet – he comptat –, vint preguntes, amb vint preguntes...

Fitxer 8

no puc respondre en aquests moments (*La síndica de greuges riu. Remor de veus. Rialles.*)

Intentaré i, si alguna no la puc respondre, cap problema i la porta queda oberta, algú que reflexioni ara també que vol fer alguna pregunta, no cal que me l'hagin fet, qualsevol de vostès tenen algun dubte o alguna cosa que vulguin clarificar-la, encantada si me la fan arribar. I, a més a més, la resposta serà també pública per la resta de partits, com si estigués parlant. És que sinó, és inviable. Jo havia plantejat si em podien fer arribar primer les preguntes i seria més fàcil la resposta, ja sé que això no és possible, doncs ho fem a l'inrevés.

La intervenció de la senyora Irene Negre, que no ha fet moltes preguntes, la veritat, ha fet un repàs. La resposta concreta si l'augment de places d'FP ajudava a la inserció, la resposta és, sí, els que finalitzen, no els que es queden a meitat de camí. Si arriben realment a obtenir el grau mitjà o el superior, en el seu cas, si arriben al final, sí que la inserció és millor, si ho perden pel camí, no. Jo crec que així, pregunta molt concreta era això i el dèficit fiscal, que compartim la idea del dèficit fiscal, per tant, no això no seria...

També el senyor Carles Campuzano, la resposta també és sí. Sí al..., disculpin la meua rotunditat, però no tinc temps d'explicar-ho. Si el procés d'estabilització ha afectat determinats equips i estructures, doncs sí. I quan més especialitzat és el lloc, encara ha afectat més. Per tant, aquí hi ha hagut un balanç negatiu respecte al que significa l'atenció a la ciutadania. Què prima, una o l'altra? Jo li contestaria que no pot ser un procés d'aquestes característiques, perquè no s'improvisa a determinats llocs que la gent es canviï i, per tant, la resposta és de forma clara que el canvi d'equips ha estat un factor clau perquè es produeixi una situació no bona com a regularització. Jo crec que aquesta era la principal pregunta.

No sé si hi havia..., ha parlat també del tema dels menors de sis anys, la possibilitat de llei, el treball i aquesta voluntat política de reformes. Sí, i respecte a l'avaluació a l'avalua, clar, si tu fas un informe d'avaluació però no et fan cas de res del que recomanes, jo em referia a una avaluació, primer, molt clara, i després, de seguiment de com han estat les recomanacions. Si tenim avaluació però no es fa cas, serveix de poc.

A la diputada que és la que més preguntes ha fet, a veure, que me'n recordi bé. Quina era la responsabilitat de governs, perquè aquesta ha sortit de diferents maneres durant tot aquest temps. Això és una apreciació personal, no parlem tant de persones directament responsables, sinó de situacions que s'han anat acomodant al llarg del temps i que no hi ha hagut una clara voluntat política de canviar-les. Per això li he dit jo al principi que sí que crec, no tot, però sí que crec que si es destaquen alguns punts amb una clara voluntat política de canvi, és possible fer-ho. I vostè ha parlat d'aquest model d'èxit o el que sigui. Jo al principi els hi he fet la diferència de què significa construir un nou país, com va passar al

final de la dictadura, a què significa durant molt de temps no canviar aquest país. Llavors, per mi, el que està significant més és que, durant els últims vint anys aquestes modificacions no s'han produït suficientment. A l'inici sí que va haver-hi.

I llavors la suma és, jo crec que sí que podem dir que sovint hi ha hagut una mala gestió, que si la gestió hagués estat..., el que no podem és solucionar tots els problemes, però una bona gestió no et porta on t'ha portat. Llavors hi ha molts exemples i han sortit per altres diputats, que algunes, no ho sé, pagaments indeguts, ara em ve el primer a la memòria, alguns exemples que realment si no s'ha gestionat bé, això ha comportat una clara política. Que es pot conduir i arreglar? Evidentment que sí.

El temps d'espera. És que a mi em sembla fàcil, és que crec, ja sé que..., no ho veig tan difícil, veig que estem immersos, inclús nosaltres, en una política d'explicació, d'allargament, que ara et pregunto, ara em respons, ara em falta aquest paper, ara torno l'altre, que en coses que no són difícils, perquè per exemple, en tot el tema de prestacions un percentatge molt alt s'acaba concedint, és a dir, no és que es digui que no a la prestació, a mi em preocuparia moltíssim si un percentatge molt alt de prestacions es neguen, perquè dius, llavors significa que està mal fet, que no es pot. No, el problema és que triga tant que ja no arriba a temps. Llavors, la lentitud és viable, la burocràcia és factible contra ella, aquest sistema administratiu d'omplir i omplir i omplir i després no regular millor, això és possible.

Hi ha països com Dinamarca que són rapidíssims. Ja sé que no està bé citar determinats països, però en el passat nosaltres miràvem un país, si ens agradava anàvem allà, miràvem com ho feien i ho copiàvem i ens quedàvem tan contents. Doncs potser trobar alguna manera de funcionar que pugui respondre millor, sobretot si parlo en termes de la meitat de les coses que estem treballant, que bàsicament són prestacions o que no respon l'Administració.

Vostè ha parlat també de si tenim o no confiança en les institucions. Jo m'he apuntat aquí que la desconfiança és reversible, si tu gestiones millor guanyes la confiança. Si cada vegada ho gestiones pitjor, aquesta confiança es perd. I li dic perquè, quan alguna queixa individual, en aquest cas, es resol, la gent torna a confiar. Llavors

dius, bé, si ho he pogut fer en un cas individual, per què no ho podria fer d'una forma més general?

Ha destacat també la idea de la possibilitat aquesta de la nova transició política com a important. No ho sé, ara els hi trasllado, quant de temps fa que senten parlar de finestreta única? Si estigués a classe els faria aixecar –que no, que no és una classe–, els faria aixecar la mà i els diria, quants de vostès han sentit parlar, no sé quants, de finestreta única? Tots? i s'ha aconseguit i s'ha fet? No. És difícil fer-ho? No. I per què no es fa? Torno a dir, si totes aquestes coses, que jo crec que tenen un sentit..., jo crec que no he fet servir, perquè no ho faig servir la paraula monstre, perquè no ho acostumo a fer, però bé, vostè podria fer servir una altra, però monstre, monstre, no, perquè els monstres a mi em fan por, i les coses que fan por no les vull fer servir.

El diputat Rafael Villafranca, a veure, el tema famós d'inseguretat ciutadana, aquesta situació. La percepció és una cosa i la realitat és una altra, les xifres de delinqüència no augmenten d'una forma espectacular. Les detencions policials no necessàriament..., jo li he parlat de decisions finals. En un moment determinat si comparem, mai han coincidit les xifres policials, amb les xifres judicials, amb les xifres d'execució. Llavors per fer l'anàlisi exacta hauríem de treballar les tres estadístiques, perquè una denúncia en un moment determinat sobre un robatori no és exactament que un judici o que el compliment d'una condemna.

De fet, això representa com una piràmide. A sota estan sempre les denúncies i jo li afegiria, i potser hi ha més delictes que no es denuncien, durant molts anys determinats delictes no s'havien denunciat mai, estan sota la piràmide de baix i no es coneixen, per tant, el treball de seguretat o inseguretat són percepcions també que es fan servir i hauríem d'analitzar totes les estadístiques. L'única, per exemple, que per mi és objectiva, perquè a més a més aquesta no admet cap falsificació, és la d'homicidis. Homicidis, les morts són morts, inclús en els països més complicats, quan hi ha un homicidi. A Espanya, en delictes d'homicidi afortunadament està al final. L'índex, per exemple, és de 0,69 i el més alt és de 4,2, parlo de la Unió Europea, eh?, no parlo del mundial.

Estem per sota de Finlàndia, Suècia, Dinamarca, Àustria, Noruega, Hongria, estem just darrere de Portugal i per damunt estan Malta, Itàlia, Suïssa, Eslovènia Luxemburg, Irlanda i Croàcia, i ja ve Espanya, a la cua, per tant, la resposta és, home, homicidis n'hi ha, però la vida és el valor fonamental que tenim, i per tant, la interpretació respecte al tipus de delinqüència, el que són fets violents com poden tenir un resultat de mort, afortunadament aquests no els tenim com a tal.

Ens ha parlat del pagament indegut. Doncs jo ho he dit i són unes quantitats que no les ha de pagar la ciutadania, però que haguessin pogut anar cap a un altre lloc, per tant..., i quan m'ha preguntat concretament les queixes respecte a l'àmbit de segregació escolar, són les famílies que no se'ls dona el centre que han demanat o que pensen que els agradaria més o que podrien, bàsicament són aquestes. Com vaig de... (*Remor de veus.*) Ah, sí, i manca de suport dels centres d'alta complexitat. El que els he dit al principi, per exemple, l'escola inclusiva l'idea és molt bona, però tens recursos, als centres d'alta complexitat, o sinó, és inviable. Per tant, una mica el que dèiem abans, les idees són bones, però si no tenim mitjans doncs...

El diputat senyor Andrés García Berrio, clar, el tema, jo sé que a vostè li agrada també molt el tema de la restaurativa, per tant les recomanacions, crec que ha preguntat en què consistien les recomanacions restauratives?, ha estat aquesta la pregunta? Jo crec que sí, després li deixo un quadre per veure i els podria explicar molts exemples en el camp, per exemple dels Mossos, en el camp de la policia, en el camp de sanitat, en el camp de les escoles, però que és senzill, són actituds que fan mal i que, més enllà de la possible reparació econòmica, si et tracten malament, tu necessites que et demanin disculpes.

I també els hi haig de dir, no he tingut temps, que li costa molt a l'Administració demanar disculpes, molt, i a vegades has de, et diuen, reglamentàriament no és incorrecte i tu has de dir, sí, però el codi ètic de la teva institució diu que això ho has de fer. Li deixo, per no menjar-me tot el temps, li deixo aquí la llista.

A veure, en el tema del desemparament que ha preguntat, nosaltres vam fer un estudi que pensàvem que amb el suport familiar es podrien evitar el cinquanta per cent dels desemparaments. Estic parlant amb xifres científiques, no amb opinions, és a dir, perquè quan l'actitud de la família és de negligència, d'imprudència, no és

una actitud dolosa, és una actitud culposa que potser o no els cuiden suficientment bé, o no estan prou atents o no els porten a escola, això amb una ajuda és reversible; això, amb una ajuda a la família tu pots ajudar aquella família i evitaries, nosaltres vam calcular que, aproximadament el cinquanta per cent podrien ser evitables. I això han sortit totes les recomanacions en una jornada que es va fer ara fa dos dies a l'ICAB. Si vol també li passaré.

Això ja és una opinió personal meva, faré una diferència entre el meu paper de síndica i el meu paper de professora de penal, tota la meva vida he defensat el tercer grau, tota, i quan aquest país pràcticament ni ho tenia i anaves als països nòrdics i veies que la immensa majoria de presons eren de tercer grau, doncs no és molt difícil explicar que si tu treballes fora, tornes a dormir i pots fer una feina efectiva, la reinserció és més fàcil que si et tenen tancat cinc anys. Si et tenen tancat cinc...

Fitxer 9

anys, la reinserció, sense sortir, sense connectar amb ningú, doncs és més difícil.

El tercer grau permet un control bastant directe de com està aquella persona perquè ha d'anar a dormir cada dia, etcètera, i, a més a més, l'hàbit de treball. Si em pregunten, una de les grans assignatures pendents de les nostres presons és el treball penitenciari, el conseller, sempre li dic, conseller sap que ho vaig dir fa molt de temps i el..., suposo que és dèficit de país, però el treball penitenciari no troba el..., que seria el més important per la reinserció, per tant, si tu aquest treball el pots fer fora, l'equip penitenciari et supervisa i funciona, tots són beneficis. Però mai s'ha aconseguit una xifra del cinquanta per cent, mai, mai hi ha hagut moltes reticències respecte a la figura del tercer grau. La meva resposta seria que és segurament el millor haurem de preguntar al...

I respecte..., li passaré, perquè acabem de fer un informe –oi, que, a l'Oficina d'Atenció a les Víctimes?–, (*Veus de fons.*) Un informe focus que jo encara no l'he llegit però que sé que avui m'han dit s'acaba de acabar, el podràs llegir sí, el podré llegir i l'hi enviarem i a la resta de diputats també, perquè, a veure, és molt positiu, demana fer més oficines d'atenció a les víctimes, posar la víctima al centre de moltes

de les coses, però com que s'acaba d'acabar l'informe l'hi envio i probablement li anirà millor.

I ja és l'últim és l'últim, eh? Aniré..., clar, jo li contestaria, si he d'anar molt ràpida, entenc molt bé el diputat Becerra el que diu, el que passa és que el temps es menja. Una de les coses complicades dels quatre anys és que jo portaré a l'estiu ara quatre anys, i ara comencem a veure els fruits, ara. I vostès als quatre anys plegaran. I llavors, si quan..., no, disculpin que sigui tan franca però és que m'ho han posat molt fàcil en aquest sentit.

Hi ha països –i quan jo dic acord de país deixin que apunti una, perquè encara els queden dos anys–, hi ha països que no fan un acord de país tan gran, però que diuen, aquesta política, no ho sé, política de desemparament, per exemple, que també estan tots d'acord, aquesta política que la van iniciar vostès, que no han tingut temps d'implementar-la o estan al tercer o quart any, el proper Govern que arribi està obligat a respectar-ho. Hi ha països que ho fan.

Alemanya ho fa, per exemple. Escullen no totes les coses, perquè sinó, no notaries un canvi respecte a l'altre, però si hi hagués algunes coses que realment, perquè no es poden implementar determinades polítiques, i jo crec que aquest és un dels errors que es plantejava..., (*Veus de fons.*) perdó? No, no, si la presidenta deixa que digui, vostè diu que és impossible això? (*Veus de fons. La síndica de greuges riu.*) Jo crec que sí que és possible, el que no és possible és si faig una petició de trenta coses, però si hi ha determinades coses, que crec que és quasi impossible que cap partit estigui a la contra, hi ha determinades coses que afecten els drets humans bàsics, bé, que pots canviar, que si això es deixa i s'obliga un cert...

Jo, quan em referia a acord de París, no, de París, no, de país, no em referia a un acord de totes les coses i com va ser la transició, sinó a algunes coses molt importants que probablement tindrien un efecte fins i tot econòmic. Quan m'han parlat de la pregunta concreta, els impostos de moment arriben al que arriben, però millor gestionats arribarien a molt més. Perquè, per exemple, un nen en una institució són molts diners, moltíssims. Una ajuda a una família és, no una quarta part, és infinitament més petit i el tens a la família. No dic totes les famílies, no estic parlant d'un maltractador, no estic parlant de situacions extremes, estic parlant del que he

dit abans de les negligències. Uns diners millors gestionats és que li asseguro que arriben, el que no arriba és quan fem una gestió francament dolenta en moltes coses.

I sé que m'he menjat el temps, no ho acostumo a fer mai, *(Rialles. Veus de fons.)* Acostumo a ser respectuosa amb el temps però em venen moltes ganes de tenir un altre tipus de discussió. Si us plau, el que no he contestat o el que no han preguntat, m'és igual, ens ho fan arribar i estarem encantats de fer la resposta.

I moltes gràcies.

La presidenta

Moltíssimes gràcies, síndica; també al seu adjunt i a tot l'equip que l'acompanya, i també fer extensiu aquest agraïment i salutació també a l'equip que avui no l'acompanya i que ben segur també ha fet possible aquest informe. Recollim també el guant de la síndica, que també és a disposició, vostè ens convida i nosaltres com a portaveus i Mesa ens hi sumarem segur.

Moltíssimes gràcies i aixequem la sessió.

La sessió s'aixeca a...