

“En democràcies madures, l’ombudsman’ defensa el dret a una bona administració”

La figura del síndic permet un contacte amb allò que no funciona del país. Quin és el principal problema que tenim?

—Les classificacions em fan molta basarda, perquè sempre pots plantejar una cosa que tapi la importància d’una altra. Diria diversos aspectes. El primer és la necessitat d’apostar molt més pels valors a casa nostra. El segon és el repte d’una societat que mantingui la cohesió. Tenim una gran aportació de poblacions molt diferents, de parles, de creences, de cultures... Aquest repte passa, en gran part i inicialment —però no únicament—, per l’escola, per evitar la segregació. En tercer lloc, el repte de saber *amanyagar* la gent gran. Més enllà de polítiques socials que es van iniciant, de forma força positiva, caldria tenir una visió més forta que la gent gran és un patrimoni de saviesa, d’experiència, de força de persones que han obert camí, i hem de saber com els hem de tractar.

—La cohesió va lligada a la immigració. Heu detectat cap perill de tensió social relacionat amb aquest àmbit, com ha passat en algunes altres parts d’Europa?

—Catalunya ha estat sempre una terra de pas. No és tan sols una afirmació dels historiadors; només cal veure tot el segle XIX i el XX. O només cal recordar allò dels “Som 6 milions”, que ho podíem dir perquè tres milions havien vingut de fora i havien construït el país tant com nosaltres. Però és que ara en som 8. I també, en gran part, perquè ha vingut molta gent de fora, que han activat uns sectors econòmics que, sense ells, no hauríem pogut activar. Això, és cert, provoca reptes molt importants. Nosaltres no detectem conflictivitat gaire gran o aclaparadora al voltant d’aquest àmbit. Notem que aquests reptes, si no s’aborden, podrien portar problemes de conflictivitat. Sempre plantejo que la immersió lingüística ha estat una gran política a Catalunya, però en



Rafael Ribó (Barcelona, 1945) és el síndic de greuges des del juny del 2004. Aquesta institució de defensa dels drets del ciutadà, l’ombudsman’ a Catalunya, aviat farà 25 anys.

canvi, ara, no sabem estendre-la en l'acollida d'aquests sectors de la immigració, tant pel que fa als seus drets com pel que fa als deures. Si bé avui, més enllà de l'anècdota, no hi ha un conflicte massiu, sí que ho podria ser més endavant, si no ho sabem enfocar, per a tothom, amb un discurs i amb unes polítiques de cohesió social.

—Llei d'educació, de dependència, Pacte Nacional per a la Immigració... N'hi ha prou?

—Jo no puc contestar pel que fa a polítiques que encara són en tràmit parlamentari, com la llei d'educació o el Pacte Nacional per a la Immigració. Per tant, com a síndic, no tinc elements d'anàlisi. És diferent la llei de dependència o la de serveis socials. Aquestes dues, sobre el paper, són uns grans instruments. Signifiquen un canvi que potser no s'ha vist prou, o no s'ha explicat prou, que implica passar d'uns drets que eren declaracions de principis o orientadors de les polítiques públiques, a drets reconeguts subjectivament, que poden ser reclamats per cada una de les persones, i que permeten d'anar a tribunals, com alguns ja han fet. Això amb una visió molt positiva dels drets socials.

Ara bé, on cal vigilar és en el fet que potser no s'ha calculat prou l'univers al qual es van reconeixent aquests drets, l'abast del reconeixement; ni tampoc no s'han previst prou els instruments per a detectar aquests drets i reconèixer-los. Em refereixo als mitjans personals i materials per a desenvolupar-los. A sobre, en un procés de crisi econòmica, en què han minvat els ingressos de les arques públiques. I, per acabar-ho d'adobar, amb el debat del finançament autonòmic!

—S'han creat massa expectatives amb aquestes lleis?

—Crec que és positiu que s'hagin anunciat els drets als quals tenen accés els dependents. Això és positiu. Però potser no hi ha hagut prou diligència a preveure els mitjans personals i materials per a atendre'ls. I ha sorprès a tothom, i a mi també una mica, en part, la multiplicació de l'univers que s'ha obert a aquesta llei.

—És un error de càlcul, això?

—En part sí, però és menys important que el fet de no haver-se aplicat prou amb mitjans personals i humans a

l'expectativa creada amb la llei. De la qual, val a dir, que ja s'han començat a beneficiar milers de persones, cosa que és molt positiva.

De retruc, val a dir-ho, se'n beneficia la societat, perquè es creen noves ocupacions, nous sectors econòmics, i de teixit social, com passa als països més avançats.

—Els ciutadans, per exemple, poden recórrer al síndic si creuen que l'administració no els ha aplicat bé la llei de serveis socials. Però, en general, el síndic continua essent poc conegut?

—És una figura poc reconeguda, perquè, realment, és poc coneguda. Tenim un índex de creixement del coneixement, però molts dels qui diuen que sí que coneixen la figura, no saben respondre per a què serveix.

Intentem ser al màxim de més propers possible als ciutadans. Tenim l'oficina oberta de nou del matí a set del vespre, cada dia. Hi ha un telèfon gratuït, correu electrònic, possibilitat de connectar-se amb videoconferència des de molts llocs de Catalunya. Viatgem sovint pel territori, allò que jo en dic afectuosament "anar a obrir botiga" —que dona molt bon resultat. També ens trobem que hi ha gestions molt feixugues. A mi em sembla inconcebible que, a l'era digital, del correu electrònic, jo encara hagi d'anar enviant cartes a l'administració i que em contestin per carta, quan ens podríem connectar *on-line*.

—Als darrers temps, la violència contra les dones és objecte d'atenció de l'opinió pública. Se n'ha pres més consciència?

—Nosaltres —que no som observatori universal dels drets, sinó dels drets que han donat lloc a queixa, que és molt diferent—, en el cas de la violència contra les dones treballem molt, per exemple, amb centres d'acollida, amb actuacions de la justícia i els cossos de seguretat... En definitiva, són les puntes més escandaloses de l'iceberg. Però, és clar, hi ha molts més estadis, des dels valors masclistes estesos a la societat, o determinades menes de publicitat, que no ens toquen directament, o que, com en aquest darrer cas, toquen unes altres institucions, com per exemple les que han de controlar certs continguts i missatges de dins dels mitjans de comunicació. Així i tot, diria que és una qüestió

que té una repercussió mediàtica molt important.

Hi ha més violències que no tenen aquesta dimensió. Per exemple, la dels infants, que, quan pren dimensió mediàtica, és perquè ja és una qüestió esclatant, com va ser el cas de la nena Alba o el cas Clàudia. I després, especialment, la que és sobre la gent gran. Aquesta sí que no té cap mena de repercussió. I és una violència latent.

—Precisament, a la memòria de l'any passat feu una especial atenció al maltractament a la gent gran.

—És que, en primer lloc, és el col·lectiu més important, perquè som una societat que s'ha anat envellint —ara, amb la immigració, això s'ha atenuat—, i com que l'expectativa de vida ha anat creixent, cosa molt positiva, encara hi ha més gent gran. En segon lloc, perquè segurament encara anem endarrerits en polítiques per a la gent gran. I, finalment, perquè hi ha fenòmens, dels quals ningú no vol parlar, com és el tractament a la gent gran, perquè passa a les famílies, a les institucions (entitats, etc.), passa a la societat, i sembla que es vulgui amagar sota la catifa. Crec que, la primera cosa que hem de fer per afrontar la lesió dels drets de la gent gran és ser més atrevits a l'hora de reconèixer l'estat de la qüestió. Precisament, treballem en un informe monogràfic sobre el maltractament a la gent gran, del qual no us puc dir res, però que al gener o al febrer es presentarà al Parlament de Catalunya.

—Pel que fa als drets de la gent gran, estem pitjor que no ens pensem?

—Jo diria que la societat, en general, té un valor massa acomodaticí respecte a la gent gran. Ho diré cruelment, es busca un *parking*. És a dir, "a l'estiu el deixo en una residència", de vegades en un hospital... És espectacular com augmenten els ingressos de la gent gran als hospitals quan vénen les vacances. És una manera d'*aparcar-los*. I això no és directament una forma de violència explícita, però és una forma de maltractament. Dissortadament, aquesta concepció que l'avi *molesta* és bastant estesa a la societat. Per què? Doncs perquè l'avi *repapieja, té manies, no és productiu...* Hauríem de ser molt més curosos, en l'educació en els valors, en



TINA BAGUÉ

Sobre la creació de l'Oficina Antifrau: "Per a lluitar contra la corrupció teníem prou mecanismes"

les polítiques públiques, per ajudar la gent gran a ser autònoms. I als qui són dependents (entre un 12% i un 15%), com ja comença a recollir el catàleg de prestacions socials que preveu la llei catalana o a les prestacions de la llei de dependència, cal facilitar-los formes que permetin d'afrontar aquestes situacions.

—Deixant de banda les qüestions en les quals treballem, des de la perspectiva de la institució del Síndic, cada vegada proliferen més les figures institucionals que tenen, entre més objectius, la defensa de drets ciutadans. Tot això no pot crear confusió?

—La proliferació, si no és banalització, no hauria de ser negativa. Però a vegades passa que aquests termes es confonen. És a dir, hi ha empreses privades que munten els seus serveis de defensa del client. És ben legítim, però no s'ha de confondre amb allò que constitucionalment i estatutàriament es reconeix: un instrument que permet a la gent de defensar els seus drets. Ara, quan públicament es volen multiplicar les figures, si no són independents, es fa una certa estafa. I la independència vol dir que ha de tenir un camp molt clar i delimitat per a actuar. Jo sóc més partidari de la figura generalista, amb especialització de treball. Però hi ha models diferents. Ara, les

figures d'*ombudsman* més potents són les generalistes.

—En el cas de l'Oficina Antifrau creada de poc, es compleixen aquests principis?

—Quan vaig comparèixer al Parlament, vaig defensar que s'enfortís molt la sindicatura de comptes, que tingués potestat d'analitzar, també prèviament als fets. I que ens la podíem haver estalviada. Un cop creada, el que hem de fer és coordinar-nos bé. Pel que fa a nosaltres, en haurem de coordinar segur per a tot allò que faci referència a l'administració, a l'eficiència de les polítiques públiques, que això pertoca de ple al síndic.

—Precisament, entre les funcions del síndic hi ha la defensa del dret a una bona administració.

—En democràcies madures, l'*ombudsman* defensa el dret a una bona administració.

—I per tant, la necessitat crear una institució com l'OAF denota poca maduresa democràtica?

—No. Jo crec que per a lluitar contra la corrupció teníem prou mecanismes. Però bé, és una decisió política, que evidentment, respecto. I, naturalment, treballarem per coordinar-nos al màxim per a evitar possibles encavalcaments d'actuacions. És absurd duplicar actuacions, despesa pública... Per tant, per

la nostra part, intentarem coordinar-nos tant com puguem.

—Per aclarir-nos: si un ciutadà detecta cap irregularitat en l'administració pública, on haurà d'anar, al síndic de greuges o a l'OAF?

—Si és una realitat comptable i pot haver-hi corrupció, pot anar a l'Oficina Antifrau o, directament, al jutjat de guàrdia. Jo quan era diputat havia anat al fiscal a portar afers de corrupció. Això ho pot ser qualsevol ciutadà.

—Aquesta reflexió també serveix per al Consell de l'Audiovisual de Catalunya?

—És diferent, perquè té una funció molt centrada en el món àudio-visual. Quan a nosaltres ens arriben qüestions vinculades a aquest àmbit, els remetem al CAC. I si no actués, ho faríem nosaltres. Tenim competències per a actuar, però hi ha aquest organisme amb competències específiques d'aquest camp. Per tant, ho redirigim a ells.

—Ara, coincidint amb la inauguració de la nova seu, teniu una exposició, "Obrim portes als drets", que recull la història de la institució, que aviat farà 25 anys, però que, de fet, té precedents en temps del rei Martí l'Humà, el 1409. Avui, què hi troba, un ciutadà en el síndic de greuges?

—Primer, orientació. I moltes vegades, fem una funció de consulta, que no ens pertoca, però som conscients de que sovint hi ha un dèficit de *finestreta* i oferim també aquest suport. En segon lloc, som un instrument per a defensar els seus drets si considera que l'administració no ho ha fet prou bé. En tercer terme, també pot trobar una figura que, en casos puntuals, faci les funcions de mediació, si les dues parts (administració i ciutadà) ho accepten. I, quart, fins i tot pot trobar-hi un instrument més per a impulsar que canviïn lleis o normes que puguin ser font de conflicte pels drets. I, amb el nou Estatut, hi ha un extra: en empreses privades que presten serveis públics, el ciutadà també podrà trobar en el síndic la figura que li defensi els seus drets. Podrem entrar en telefonia, electricitat, gas, aigua... Per cert, també trobaran una figura que els recordarà els deures que tenen. Tots hem d'assumir també els nostres deures.

Enric Rimbau