

INFORME ORDINARIO do Valedor do Pobo, presentado ante a Comisión
de Peticións do Parlamento de Galicia

Ano 2017

Señor Presidente do Parlamento de Galicia
Señoras e Señores membros da Mesa do Parlamento
Señoras e Señores Deputados
Señoras e señores

Señorías. Comparezo hoxe ante este Parlamento para render informe sobre a actividade da Institución do Valedor do Pobo durante o ano 2017. É para min unha honra presentarme ante vostedes, representantes democraticamente elixidos polo pobo galego, para informarlos sobre o estado do exercicio dos dereitos dos cidadáns galegos. Fágoo en cumprimento do mandato establecido pola Lei 6/1984 do 5 de xuño que regula a Institución do Valedor do Pobo, e que me insta no seu art. 1 a “supervisar a actividade da Administración da Comunidade Autónoma galega e dos seus entes e empresas públicas ou dependentes, así como a da Administración local naquelas materias que son competencia da nosa Comunidade”.

A Institución do Valedor do Pobo cumpriu con este encargo durante o ano 2017 con seriedade, rectitude, imparcialidade, obxectividade, dedicación e procura da xustiza. Atendemos milleiros de queixas escritas, despregamos unha ampla actividade presencial nos concellos e institucións polos que fomos requiridos ou invitados, participamos en reunións nacionais e internacionais nas que se nos solicitou algunha achega. Organizamos as XXXII Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo sobre o tema do

desenvolvemento da transparencia e atendemos presencialmente a todas as persoas ou asociacións que así o pediron.

A actividade despregada permítenos a día de hoxe render informe ás súas señorías a fin de que vostedes coñezan de primeira man o barómetro das necesidades dos cidadáns galegos así como o grao de satisfacción dos seus dereitos.

Para mellor cumprir con esta función permítaseme proporcionarlles algunhas cifras. Serán poucas, porque como xa tiveron ocasión de manifestar antes, interésanme moito máis as persoas que os números, aínda que non podo subtraerme a eles pois a cuantificación numérica proporciona os indicios obxectivos que facilitan as valoracións subxectivas.

Desde que tomei posesión o 2 de setembro de 2015 dixen que a miña aspiración era dar voz a quen non a tiñan ou a tiña baixa, e mantívenme fiel a ese xuramento. Espero ofrecerlles mostras que sustenten a miña afirmación.

Durante o ano 2017 atendemos 2.359 asuntos, exactamente tres máis que o ano anterior, co que podemos afirmar que a demanda de actuación permanece estable. Con todo, o total de reclamantes este ano foi de 29.365 fronte a 64.937 do ano pasado. Este cambio tan radical explícase pola queixa colectiva asinada en 2016, por 50.000 persoas e que se refería ao cambio de servizos do hospital Meixoeiro ao Álvaro Cunqueiro de Vigo. Do total de resolucións emitidas por esta institución, foron aceptadas o 76%, non aceptadas o 14,41% e quedan pendentes de resolución o 9.59%.

Convén lembrar que un alto grao de aceptación das resolucións do Valedor é un signo de bo goberno. Ademais para mellor entender as cifras achegadas, hai que ter en conta que cada vez con máis asiduidade non chegamos a formular recomendación pois a Administración atende o noso criterio antes de ter que facelo.

Os datos achegados están desagregados no informe escrito de modo que as súas señorías poden coñecer calquera outra información que se refira a estes números nos que non me vou deter máis, e que mostran que a institución do Valedor do Pobo traballou con afán, emitiu centos de resolucións e ten unha implantación forte na nosa terra que lle permite alcanzar a autoridade necesaria para que as súas recomendacións sexan atendidas.

Desde esta Institución ocupámonos de todas as peticións de actuación formuladas polo pobo galego de forma expresa e tamén dalgunhas máis que iniciamos de oficio. Falareilles delas, pero antes quero comezar o meu informe respondendo daqueles “encargos” que vostedes señores e señoras deputados me fixeron hai aproximadamente un ano ben por medio da Comisión de Peticións ben no pleno deste Parlamento con motivo da miña comparecencia pública.

Quero dicirlles que me ocupei de todos eles con absoluta dedicación e empeño.

Hai agora un ano as súas señorías chamáronme a atención sobre a descompensación entre as queixas provenientes do mundo rural e as que se orixinaban no ámbito urbano, situación esta que desde logo non podía deberse á falta de problemas nos pobos senón quizá a un maior descoñecemento da institución. Tiñan vostedes razón e quixen escoitalos xa que non só me interesa atender aos cidadáns, senón tamén aos seus representantes. Por iso propiciei un encontro cos representantes dos grupos parlamentarios no que lles expliquei que as estatísticas ofrecidas entón, que distinguían o medio rural do urbano, debían ser mellor explicadas, pois non mostraban con claridade a procedencia das queixas. A pesar de todo, existía unha descompensación que debía ser atendida. Inmediatamente comezamos a realizar un labor pro activo para mellorar a situación das persoas do rural. A primeira acción a emprender foi aproximarnos aos problemas concretos

dos galegos que viven neste medio. Para iso anunciei unha campaña de proximidade ao ámbito rural. Escribimos desde esta Institución a 200 concellos de menos de 5000 habitantes para coñecer de primeira man os problemas que teñen especialmente en canto ao funcionamento dos servizos sociais e á atención de problemas de risco de exclusión social. Algúns deles contestaron e foron visitados. Estou moderadamente satisfeita con esta iniciativa que penso continuar incrementando porque estou convencida de que quedan aínda bastantes problemas por resolver.

Entre a problemática xurdida como consecuencia desta aproximación puxéronse de manifesto situacións de moi variada índole, como as relativas á propiedade veciñal dos montes, á súa limpeza, mesmo dos privados que tamén ocasionan un incremento grande nos riscos de incendio, á necesidade de axustar o transporte público, aos problemas derivados da falta de persoal en centros sanitarios, especialmente en atención pediátrica, ás dificultades nas comunicacións telefónicas, electricidade e servizos da internet; á optimización das terras de pasto evitando o seu abandono, ao destino da madeira queimada ou á atención ás organizacións agrarias no medio rural como dinamizadoras próximas ao cidadán da actividade económica do rural, por citar algúns deles a modo de exemplo.

O resultado desta actividade incrementou ata un 12%, as queixas procedentes do rural, situación que non consideramos suficiente pero si esperanzadora.

A dedicación ao rural, que se implementou de forma transversal, non desatendeu con todo aos outros municipios e poboacións urbanas. En 2017 continuei coa apertura da Institución visitando persoalmente localidades como Carballo, Monforte, Marín, Curtis, Láncara e Carballeda de Avia entre outras, que como pode observarse non se atopan en ningún caso entre as máis poboadas ou urbanas de Galicia.

Tamén se chamou a miña atención sobre a escaseza de queixas de oficio que se iniciaron en 2016 . Recordo que naquel momento foran 21, cifra que se elevou este ano a 224, número que debe matizarse advertindo que 200 delas son as mencionadas iniciativas cos concellos de configuración máis rural. Investigamos de oficio máis problemas que nunca ata agora, referidos a temas como os prezos dos comedores escolares, a cota de reserva para persoas con discapacidade na convocatoria de setembro nas Universidades galegas, as limitacións previstas para a repartición de cotas de pesca na Comunidade Autónoma, a praga da pataca guatemalteca, a situación de desamparo dunha muller embarazada que non tiña onde vivir, o risco de exclusión social dalgunha persoa pola tardanza no cobro da RISGA, os atrasos nas valoracións de discapacidade, as actuacións na AP 9, a adhesión aos programas de vivendas baleiras, e o novo plan de transporte. Nalgunha destas investigacións obtivemos un bo resultado conseguindo participar no cambio de situacións e actitudes que atentaban contra o pleno exercicio dos dereitos dos galegos, e noutras seguimos traballando.

Tamén realizamos un amplo labor de implicación cos dereitos lingüísticos. Neste tema esta Institución quixo ser pro activa potenciando unha conciencia cada vez maior de que existen dereitos lingüísticos individuais e colectivos, e que con pleno respecto á liberdade de todos os falantes, nunha Comunidade Autónoma na que o galego é lingua cooficial, debe garantirse o dereito de toda persoa a vivir na lingua propia de Galicia.

Ocupámonos especialmente da protección da toponimia galega, da adaptación da sinalización viaria con atención á normativa específica de tráfico, e da promoción do uso do idioma propio de Galicia. Tamén traballamos a favor da incorporación do galego a páxinas web. Igualmente xestionamos a facilitación de toda a tramitación do matrimonio civil nos rexistros, substancialmente na Coruña, en lingua galega. Nunca iniciamos de oficio queixa ningunha redutora dos dereitos lingüísticos da nosa lingua

senón que pola contra traballamos de oficio a favor dela, promovendo por exemplo unha queixa que contribuíu á promoción de manuais de autoescola en lingua galega, que era unha vella demanda ata agora non atendida.

Tamén nos preocupou a protección do noso patrimonio como signo de identidade desta Terra. Por iso, reclamamos dos servizos de Patrimonio da Xunta unha clara implicación que debe ser compartida pola cidadanía, evitando así o seu deterioro indebido e a falta de aprecio do propio.

Á beira destas demandas que creo que foron debidamente atendidas, non podo esquecerme doutras sinaladas por vostedes e nas que seguimos traballando. Entre elas a escaseza de prazas en residencias para os nosos maiores, os problemas derivados dos servizos de axuda no fogar e a situación crítica dos pensionistas galegos especialmente de Venezuela. En relación con todas estas situacións fixemos actuacións e permanecemos atentos aos seus resultados. Non me esquezo deles, porque creo que a falta da debida atención a estes dereitos xera realidades de extrema inxustiza que deben ser corrixidas de inmediato.

Esta Institución debe atender tamén aos problemas estruturais da sociedade galega porque estes limitan a efectividade presente e futura dos seus dereitos. Non podemos obviar o feito de que o noso traballo se concreta na atención, escoita, asesoramento, e acompañamento dos cidadáns. Por iso atendemos os problemas e tratamos de pescudar en que funcionou mal unha administración que non foi capaz de proporcionar un dereito ou de realizar adecuadamente unha prestación.

Con este espírito quero trasladar ás súas señorías un feito que me preocupa moito e que creo que é o xerme de moitos dos problemas estruturais da sociedade galega. Trátase da inversión da pirámide demográfica. Galicia é unha Comunidade Autónoma que presenta unha proporción de maiores de 65 anos do 24,33%, (observemos que na poboación española sendo unha das máis vellas do mundo, a proporción sitúase nun 18,60%). Esta situación faise

dramática en Lugo e Ourense con taxas do 28,71% e do 30,65% respectivamente. En Galicia existen ao redor de 430.000 nenos e mozos menores de 19 anos e 660.000 persoas maiores de 64 o que mostra unha situación dunha pirámide regresiva.

Tampouco nacen moitos nenos. E a pesar de que resulta patente o intento de Política Social de mellorar os programas de apoio á natalidade con axudas autonómicas para a conciliación da vida familiar e laboral, cada vez hai máis persoas maiores, realidade esta que fai perigar todo o sistema. Hai menos novos e polo mesmo menos cotizantes á seguridade social, e máis persoas que precisan servizos sanitarios diversos, nunha sociedade moi dispersa. Os servizos sociais galegos teñen que atender moitas máis persoas proporcionalmente falando que outros moitos lugares de España e deben facelo ademais en condicións estruturais máis difíciles. A día de hoxe en Galicia aténdese a 760.000 pensionistas, mentres que hai 960.000 traballadores cotizantes.

Ese problema vai en aumento e seguirá aumentando. As mulleres galegas levan a peor parte porque ás discriminacións que sofren e que quedaron patentes este ano no seguimento da manifestación do 8 de marzo, teñen que sumar outras cargas engadidas, pois son normalmente elas as que veñen soportando a necesidade de conciliar a vida laboral e a familiar, as que atenden de feito ás persoas maiores ou con discapacidades e as que, en suma, se fan cargo de todo. Esta situación é real e non debe ser disfrazada e ata que a sociedade no seu conxunto non a entenda a solución será moi difícil de alcanzar. Para axudar a paliar o problema temos creado este ano un área específica e autónoma dentro do Valedor dedicada exclusivamente a igualdade. Desexamos que con esta iniciativa sexamos quen de contribuír de mellor xeito a asegurar a igualdade real e efectiva de todos os galegos e galegas.

Os programas de atención á dependencia consomen en Galicia o 52% do orzamento destinado a políticas sociais. É certo que se fixo un gran esforzo para incrementar os programas de prestacións ás familias e á infancia, pero a realidade é que seguen sendo insuficientes.

Estamos ante unha situación estrutural que esixe un compromiso serio por parte da sociedade no seu conxunto. Por iso é necesaria unha actuación que vai moito máis alá de secundar unha manifestación ou de declarar o día da muller. As accións públicas de visibilización e sensibilización dunha realidade son importantes para axudar á concienciación da sociedade, pero estamos obrigados a facer máis. Debemos cambiar estruturas e proporcionar unha cobertura legal que reverta esquemas de actuación longamente mantidos.

A sociedade galega precisa de todos os cidadáns sen diferenza entre homes e mulleres, entre maiores e nenos; necesita as capacidades de todos aínda que estas sexan diferentes.

Quero chamar hoxe a atención sobre este problema. Solicito un cambio estrutural e pido o compromiso de todos os grupos parlamentarios para que máis aló de consideracións partidistas consideren que a igualdade é unha cuestión de Estado, do noso Estado. Mentres non se produza ese cambio real a sociedade galega poderá mellorar nalgúns aspectos como de feito sucedeu este ano, e empeorar noutros, porque aínda cun gran esforzo só será capaz de poñer parches a unha tea desgastada que unha vez que é cosida por unha banda rebenta pola outra. Son necesarias políticas sociais e financeiras de apoio á muller e ás familias pois sen nenos ningunha política pública ten futuro.

Galicia precisa protexer aos seus menores especialmente aos que teñen máis problemas como aqueles que necesitan ser acollidos. Para eles débese potenciar o acollemento en familia extensa reforzando o apoio económico ás

familias acolledoras para que a súa vida xa de por si magoada se produza no mellor marco posible libre de violencia.

Igualmente deben ser protexidos os menores do uso que en ocasións fan os medios de comunicación atentando contra o seu dereito de protección de imaxe e intimidade nos casos en que son vítimas de abusos.

É necesario conceder á educación un papel primordial. A inestabilidade do sistema educativo tivo este ano un dos seus máis significativos exemplos na realización das probas de avaliación de bacharelato para o acceso á Universidade. Neste proceso quedaron en dúbida principios como a certeza, a estabilidade e a seguridade xurídica, potenciados quizá pola escasa marxe de tempo, mesmo precipitación, coa que se acometeron algúns cambios de considerable natureza. De modo que os alumnos da nosa Comunidade a finais de 2016 aínda non despexaran importantes cuestións técnicas da proba final de bacharelato que lles darían ou non, a posibilidade de obter non só o acceso á Universidade, senón tamén a nota media necesaria para poder optar ás titulacións que libremente elixiran, e para as que sentían máis capacitados.

Capítulo á parte merece o necesario esforzo que debe facerse para asegurar a plena efectividade da educación inclusiva, facendo todo o posible para que as necesidades específicas de apoio educativo estean sempre cubertas. Os alumnos deben ter apoio especial nos casos nos que presenten algunha discapacidade física, psíquica ou sensorial, trastornos graves de conduta, sobredotación, situacións de desvantaxe social ou económica, ou problemas crónicos de saúde. Esa axuda debe chegar de forma temperá pois doutro xeito cernarase o seu dereito. Non debemos esquecer que para que estes mozos poidan chegar a gozar do dereito á igualdade precisan ser atendidos polos poderes públicos con certa desigualdade, a necesaria que compense a súa situación particular. Para alcanzar esta finalidade é necesario evitar os atrasos diagnósticos e propiciar a coordinación entre a contorna

familiar e a educativa nun clima de confianza, mutuo respecto e recoñecemento, pois só dese modo poderanse reforzar a pautas de conduta que precisan estes menores, baixo a premisa de que o interese do menor é un dos máis necesitados de protección.

En sentido similar é necesario incidir na necesidade de establecer cotas de reserva para estudantes con discapacidade tanto nos estudos oficiais de grao ou master, como nas convocatorias especiais. Neste sentido este ano formulamos ás tres Universidades galegas unha recomendación, que foi aceptada, para desenvolver os procedementos adecuados que garantisen a estes estudantes a cota de reserva que non estaba a ser protexida.

O acoso escolar segue sendo un problema grave que debe ser abordado para protexer aos menores atendendo ao sufrimento das vítimas. Tamén deben ser atendidos os problemas de acondicionamento dos centros educativos respectando as posibilidades orzamentarias, sen esquecer o seu carácter imprescindible á hora de garantir o exercicio do dereito superior á educación nas condicións adecuadas. Todo iso debe facerse potenciando a necesidade de educar aos menores en valores, e ofrecéndolles opcións alternativas que lles permitan evitar condutas como as prácticas de botellón, claramente contrarias aos seus intereses.

Un tipo especial de acoso que me preocupa moito é o que sofren as persoas lesbianas, gais, transexuais, bisexuais e intersexuais de Galicia. É importante comprender que a discriminación por razón de orientación sexual e identidade de xénero se sofre de modo individual, de modo que se quen a padece non explica debidamente a súa situación e a contorna na que vive non está suficientemente sensibilizada ante a realidade da mesma, resulta moi difícil detectar as condutas discriminatorias e abusivas, de modo que non se actúa coa contundencia necesaria. Para evitar esta situación instamos desde esta Institución a necesidade de desenvolver medidas e políticas que preveñan o desenvolvemento de situacións e comportamentos

discriminatorios que non só son inxustos senón contrarios á lei e polo mesmo deben ser erradicados.

Con todo compráceme comunicarlles que este ano se reduciu o número de queixas presentadas ante esta Institución, situación esta que non nos fai baixar a garda nin entender que o problema está resolto, senón que pola contra, permítenos estar se cabe máis atentos á súa incidencia real. Proba diso son as queixas de oficio abertas investigando o posible acoso a un neno transexual no seu colexio, así como a publicación no ámbito dunha revista empresarial dun suposto delito de odio. Ambos os asuntos foron arquivados porque interveu neles a fiscalía, pero foron detectados antes pola Institución do Valedor en cumprimento do encargo xenérico recibido deste Parlamento que nos insta a atender o efectivo cumprimento dos dereitos dos galegos.

Tamén foi investigado por esta Institución o asunto da chamada plataforma “Hazte oír”. A petición da Valedora e como resultado da investigación realizada neste expediente, a Consellería de Educación informou de que ningún centro educativo fixera uso da citada publicación e que no ámbito educativo público non se lle deu difusión, máis aló de usar a campaña como exemplo de posicións contrarias aos valores de convivencia e respecto á liberdade de orientación sexual e identidade de xénero.

Con todo seguimos prestando a esta área unha atención especial conscientes de que temos un encargo explícito sobre iso, e ademais porque sabemos que resta aínda moito camiño por andar antes de que os dereitos das persoas LGTBI sexan plenamente respectados. Celebramos a creación do observatorio galego contra a discriminación a orientación sexual e a identidade de xénero, así como a unidade asistencial de referencia para a atención sanitaria a menores TRANS situada no complexo hospitalario universitario de Santiago de Compostela. Esta institución como autoridade independente encargada de facer respectar a igualdade de trato e impedir a

discriminación das persoas LGTBI por razón das causas previstas na Lei Galega 2/2014 mostra a súa vontade de seguir sendo unha canle activa na materialización dos dereitos destas persoas no ámbito que lle é propio, é dicir na supervisión das actuacións sobre as que se denuncie unha discriminación ou unha vulneración da igualdade de trato investigando as situacións daquelas persoas que puidesen sufrir discriminación na tramitación das súas queixas ou reclamacións. Esta Valedora está comprometida no obxectivo de que Galicia impulse unha sociedade que abrace a diversidade.

Precisamos igualmente preservar un sistema sanitario eficaz, equitativo e solvente, acorde coas circunstancias demográficas do noso país. É necesario organizar de forma eficaz a xestión dos centros sanitarios así como a de todos os servizos, de maneira que se poidan compatibilizar optimizando as necesidades e as dispoñibilidades reais.

Preocúpanme tamén as listas de espera cuxa xestión non acaba de ser correcta ao non resultar áxil e transparente. Para aliviar este problema entendemos que a Administración debe seguir esforzándose en ofrecer un plan que mellore esta situación.

Polo que se refire ás necesidades de humanización dos servizos sanitarios, producíronse algúns avances por exemplo o que se derivou dunha queixa asinada por 4.253 persoas que solicitaban melloras no sistema automático das citas telefónicas. Neste caso a Consellería de Sanidade comprometeuse a mellorar o sistema posibilitando o equilibrio real entre os necesarios avances tecnolóxicos e as necesidades de moitas persoas, especialmente dos menos afeitos ao trato coa informática. Este asunto está en vías de solución. Pero estas melloras deben seguir en aumento.

Tamén me preocupa a distribución adecuada dos medios dos que dispón a sanidade pública, de maneira que resulten cubertos os servizos dos demandantes. Neste sentido actuamos en relación co problema da falta de dotación de médicos, especialmente pediatras como xa dixemos pois

defendemos que os nenos teñen dereito a unha atención pediátrica continuada, necesidade que recoñeceu a Consellería comprometendo un plan de actuación cuxo cumprimento vixiaremos. Esperamos poder comprometer de novo á Consellería na mellora de servizos por exemplo o de radioloxía do hospital de Ourense, cuxa tardanza na realización dalgunhas probas diagnósticas ten moi preocupados aos enfermos oncolóxicos desa área sanitaria.

O emprego público tamén foi obxecto dalgunhas recomendacións. Son consciente de que se reactivaron os procesos de convocatorias selectivas que polo mesmo deben ser controlados e vixiados a fin de que non se produzan disfuncións que entorpezan o lexítimo dereito do pobo galego a ter un traballo digno en condicións de igualdade só matizadas polas circunstancias legais de mérito e capacidade. En todo este proceso a discrecionalidade da administración pública non pode chegar a confundirse coa arbitrariedade, pois doutro xeito resultaría cernado o dereito ao emprego. Estaremos moi atentos para que isto non suceda e instamos os xestores públicos a que proporcionen resposta áxil ás peticións de información e reclamación dos interesados así como a que a conclusión dos procesos selectivos se produza asegurando os dereitos de publicidade e transparencia.

No que se refire ás condicións laborais dos traballadores que prestan servizos no sector público, consideramos fundamental realizar unha boa xestión da negociación colectiva e da mediación que permita alcanzar o equilibrio entre os dereitos dos traballadores a un salario digno e a unha carreira profesional compatible coa súa vida familiar, e a responsabilidade que o ben común esixe.

Unha das áreas máis sensible no que a queixas se refire atópase en Servizos Sociais. É lóxico que así sexa debido ás condicións xa explicadas nas que se atopa na actualidade a sociedade galega. A maior parte de queixas neste ámbito refírense a situacións de exclusión ou risco de exclusión social,

a atrasos na atención á dependencia, a atrasos nas valoracións de discapacidade, á falta de accesibilidade e á prolongación da falta de pagamento das pensións venezolanas con todos os graves problemas que isto carrega. O problema da discapacidade é grave. Para tratar de alivialo mantiven algunhas conversas ca Consellería de Servizos Sociais e aseguráronme que en breve poranse en funcionamento moitos máis equipos de valoración, que é unha petición largamente feita desde esta Institución. Estaremos atentos a que así sexa.

É importante sinalar que este ano se aprobou o proxecto de regulamento da lei de inclusión social (aínda en trámite), longamente reclamado desde a institución do Valedor e que esperamos poida solucionar algúns destes problemas, pero somos conscientes de que aínda quedan outros moitos por resolver que inciden en sectores da poboación especialmente desprotexidos, e que polo mesmo son máis queridos por nós. Debido a estas circunstancias e conscientes da necesidade de actuar de forma específica no ámbito rural, que foi unha das constantes deste ano de traballo, escribimos como xa tiveren ocasión de informar as súas señorías, a 200 concellos galegos de menos de 5000 habitantes. A pregunta que se lles trasladou preocupábase precisamente por coñecer as situacións de exclusión ou risco de exclusión social. As respostas que obtivemos abundaban na escaseza de acceso ás RISGAS e nos problemas de atención á dependencia. Tamén deron conta de numerosas iniciativas de protección a través dos departamentos de servizos sociais municipais que deben ser coñecidas, agradecidas e potenciadas.

Con carácter xeral debo informar a este Parlamento de que existen algúns problemas na área social que supoñen situacións de grave inxustiza que deberían ser atendidas, xa que afectan as persoas máis desprotexidas da sociedade. Aquelas que por si mesmas teñen menos forza, menos medios e en suma menos posibilidade de enfrontalas. Estas persoas non teñen máis dereitos que as demais, pero si necesitan maior amparo e maior sensibilidade

por parte dos poderes do Estado. E é o meu labor estar atenta ás disfuncións que poidan producirse ao redor deles pois minguan de forma considerable a efectividade dos seus dereitos, atacando a súa dignidade e imposibilitando a realización da xustiza material.

En relación con este feito debo informar de que as rendas de inclusión social (RISGAS) presentan desde 2015 moitas menos queixas por atrasos. Pero non diminuíron as queixas de RISGAS por retirada ou suspensión, cuantificación, falta de recoñecemento de novos tramos ou complementos, ou denegación cando o solicitante ten un traballo escasamente remunerado.

Polo que a dependencia se refire, debo recalcar que antes a maioría das queixas neste ámbito centrábanse na aprobación ou cumprimento do programa de atención. Con todo este ano detectamos tamén atrasos na fase anterior, isto é, na valoración previa. Entendemos que eses atrasos deben ser corrixidos de inmediato pois ocasionan consecuencias moi negativas no que ao goce de dereitos refírese.

Tamén nos ocupamos de sinalar unha disfunción que producía graves efectos nas persoas menos favorecidas. Refírome á necesidade de equiparar ás persoas incapacitadas laboralmente con aquelas outras con discapacidade. A lei xa o prevía, pero de feito non se estaba facendo, o que ocasionaba importantes prexuízos a estas persoas especialmente no ámbito fiscal. Como efecto da nosa intervención a Consellería aceptou a nosa recomendación de equiparación destas persoas comprometéndose á elaboración dun documento de recoñecemento de discapacidade das persoas con incapacidade laboral.

Apreciamos tamén considerables atrasos na valoración da discapacidade. Esta realidade levounos a abrir unha queixa de oficio a fin de coñecer mellor a dita problemática e así poder contribuír á súa mellora. De novo obtivemos boa acollida por parte da Consellería que se comprometeu a reducir en 2018 os tempos de emisión dos recoñecementos dos graos de discapacidade. Estaremos atentos a que así sexa.

Mención á parte merece o capítulo da accesibilidade tendo en conta que xa finalizou o prazo legalmente previsto para as adaptacións. Somos conscientes dos graves problemas aos que se teñen que enfrontar cada día as persoas con diferentes discapacidades. O problema preocúpanos ata o punto de que realizamos un informe extraordinario que xa está terminado e que será presentado a este Parlamento a través da Comisión de Peticións en breve.

Nel participaron as distintas entidades do terceiro sector máis representativas da discapacidade visual, acústica, física, psíquica e intelectual. Eles contáronnos de primeira man, cales son os problemas reais aos que teñen que enfrontarse cada día cando queren desenvolver a súa vida coa maior normalidade posible. A colaboración destas asociacións co Valedor, fíxose mediante a firma dun convenio. Creo que os resultados obtidos ofrecen informacións moi reais que poderán servir de base para a identificación dos problemas que deben ser removidos. Con todo non lles falarei agora deste asunto, pois como lles digo, está xa elaborado un informe especial no que me dedicarei de forma monográfica a explicar ás súas señorías toda esta problemática.

Non quero esquecerme tampouco dos graves problemas dos pensionistas, dos nosos, e dos galegos que deberían percibir as súas pensións doutros países, substancialmente Venezuela. Aínda que somos conscientes de que ese problema excede as competencias que temos atribuídas por lei, non podiamos pechar os ollos ante a grave inxustiza que están a padecer os nosos maiores de modo que nos entrevistamos coa Consellería de Política Social para tratar de atopar unha forma de axuda rápida e eficaz para os casos máis graves. A Consellería comprometeuse a abordar de forma individualizada aqueles casos de extrema gravidade. No ámbito estatal tivemos contactos co Defensor del Pueblo en funcións a fin de derivar a esta institución, as xustas reclamacións dos afectados, así como o recoñecemento

da inxustiza da realidade que padecen. Como resultado da nosa petición el dirixiu tres recomendacións á Secretaría de Estado da Seguridade Social co fin de facilitar o acceso ás prestacións.

As pensións dos nosos maiores preocúpannos moito. Para decatarnos mellor dos seus problemas recibimos persoalmente á plataforma de reforma da Constitución en materia de pensións, que nos deixou unha petición asinada por 13.017 persoas converténdose así na máis numerosa deste ano. Somos conscientes das necesidades dos pensionistas e aínda que como xa expliquei no caso de Venezuela esta problemática non entra dentro das nosas competencias legalmente establecidas, estaremos atentos a urxir solucións porque entendemos que os nosos maiores así o precisan e así o merecen.

Preocúpanos tamén a falta de prevención do suicidio en Galicia. Para ese efecto demandamos da Consellería a realización dun plan de prevención e fomos informados de que xa se estaban dando os pasos necesarios conducentes á súa aprobación.

Na área de xustiza aínda que as nosas competencias están moi limitadas, atendemos a aspectos formais do proceso, por exemplo as dilacións indebidas. Tamén puidemos constatar o incremento do número de persoas que acoden aos servizos de xustiza gratuíta. Polo que a este tema respecta, debemos resaltar a colaboración que sempre obtivemos por parte do poder xudicial, colexios de avogados, procuradores e letrados cos que falamos. Agradecemos especialmente a súa axuda por tratarse de entidades non suxeitas á nosa supervisión.

Noutra orde de cousas este ano apreciamos numerosos problemas na área de transportes. Esta situación é grave en Galicia porque a nosa terra presenta unha poboación moi dispersa que precisa dispoñer de medios de transportes adecuados cunha regularidade, cobertura e rapidez razoables. O problema afecta especialmente ao rural substancialmente referido ás persoas maiores e aos nenos en idade escolar.

Para tentar mellorar esta situación ensaiáronse na nosa Comunidade dúas posibles solucións alternativas, que son o transporte escolar compartido e o transporte a demanda. É fundamental que a administración autonómica intensifique as funcións de inspección para garantir o correcto funcionamento destes novos servizos, de modo que se instrúan expedientes e se impongan as correspondentes sancións en caso de incumprimento. (Nós mesmos desde a Institución do Valedor impulsamos algúns expedientes de inspección - O Grove). Mención á parte merece o incumprimento de horarios e o cambio de rutas que deben ser notificados aos usuarios de forma adecuada, e non unicamente utilizando medios electrónicos aos que precisamente os usuarios máis frecuentes deses servizos non adoitan ter fácil acceso.

Polo que se refire á Área de obras públicas instamos desde aquí a necesidade de dispoñer de procedementos expropiatorios máis áxiles e máis conscientes da desprotección dos cidadáns afectados.

Igualmente reclamamos axilidade na tramitación de expedientes ante o organismo Augas de Galicia que presenta numerosos problemas á cidadanía.

Polo que se refire á vivenda é preciso redobrar esforzos de colaboración e cooperación entre os diferentes niveis da Administración, a fin de que se optimice o uso das vivendas baleiras de titularidade pública, que deben manterse en condicións de habitabilidade para que poidan ser utilizadas en caso de probada necesidade. Non é admisible que nin unha soa persoa ou unidade de convivencia, se atope ante necesidades extremas habitacionais como as que aínda se están dando tanto en ámbitos rurais como sobre todo urbanos.

Mención á parte merece o medio ambiente. Neste ámbito os ruídos son un dos problemas máis graves e recorrentes que afectan a moitas persoas en diferentes municipios da Comunidade Autónoma. Debemos resaltar que se

este problema se produce de forma reiterada, tal e como denuncian moitos cidadáns, acaba afectando de forma substancial á calidade de vida dos cidadáns, que segundo me relatan, chegan a non poder soportalo. É preciso atopar os mecanismos adecuados para harmonizar o lexítimo dereito ao lecer e ao traballo dalgúns sectores como a hostalería, co dereito ao descanso, á intimidade persoal e familiar. Debo dicir que as actuacións municipais responden mellor que antes fronte a estes problemas, pero aínda se evidencian carencias que deben ser corrixidas, especialmente no que se refire ás medicións de ruído e á imposición de sancións concretas unha vez comprobado que o dano é real.

Igualmente seguen producíndose atrasos nas respostas de solicitudes de información ambiental aínda que ao final a resposta ofrecida adoita ser positiva.

E na área de corporacións locais e servizos municipais a problemática máis habitual durante o ano 2017 centrouse na defensa do dereito de acceso á información pública e á documentación municipal tanto dos cidadáns como dos cargos electos locais. Este dereito fortaleceuse coa entrada en funcionamento da Comisión Galega da Transparencia. Tamén mellorou a progresiva inserción de publicidade activa nas páxinas web municipais.

A pesar diso, persiste a xa tradicional resistencia dalgúns concellos para facilitar aos membros da oposición o acceso á información municipal á que teñen dereito para poder realizar a súa función de control dos órganos de goberno. Toda esta problemática complícase notablemente pola escasa dotación de medios persoais e materiais necesarios para a implantación da administración electrónica nos procedementos administrativos, a pesar de que é unha esixencia legal desde o 2 de outubro de 2016.

Igualmente preocúpame a pasividade dalgúns responsables municipais nos problemas de invasión e ocupación do dominio público, así como nos asuntos de limpeza das leiras rústicas e mantemento dos servizos. Son

consciente de que neste ámbito de cousas é imprescindible a colaboración cidadá, pero o problema debe ser resolto porque prexudica moito e convértese ademais en foco de posibles incendios, especialmente no ámbito rural onde a problemática se agrava dada a escaseza de medios para a xestión dos labores de prevención. Esta Valedora non pode esquecer a gravísima vaga de incendios que asediou a Galicia este ano poñendo en perigo vidas e patrimonios. Somos e fomos conscientes do problema. Trasladámonos a algunhas das zonas especialmente castigadas e falamos cos veciños. Preocúpannos as persoas e os seus problemas e por iso urximos da Consellería competente a axilización e facilitación de trámites para que as persoas directamente afectadas puidesen acceder canto antes ás axudas previstas a fin de tentar normalizar a súa vida. Non podemos esquecer neste sentido que o monte desempeña unha tripla funcionalidade: social, ambiental e económica, de modo que os recursos que achegan benefician a toda a sociedade e por iso as administracións públicas deben velar pola súa conservación, protección, rexeneración e mellora de aproveitamentos.

Tamén son graves os problemas derivados da pobreza enerxética. Hai que protexer os dereitos dos consumidores vulnerables severos e en risco de exclusión social incluíndoos na relación de subministracións esenciais. É necesario prestar enerxía eléctrica ás vivendas e instalacións dos usuarios sen interrupcións e coa calidade esixida. Non se deben producir limitacións como a falta dun servizo de telefonía adecuado, dificultades de conexión a internet (O Courel) ou cortes de luz que este ano afectaron masivamente a determinados lugares como ao concello de Ordes (200 peticionarios), ou ao de Rodeiro, (con 1.100 firmas). Todos estes problemas que esixen seriedade na aplicación do bono social, fanse especialmente presentes no ámbito rural, arroxando uns índices de incremento de pobreza enerxética no ano de 2017 que ten que ser corrixido.

Outro sector sen dúbida importante na nosa comunidade é a agricultura. Este ano tivemos o importante problema da praga da pataca como consecuencia da couza guatemalteca. A gravidade do asunto levou á Consellería coa que estivemos en contacto permanente, a establecer e regular medidas para o control da praga. Para ese efecto propúxose un Plan de acción a desenvolver en tres fases, vixilancia, contención e erradicación nas zonas afectadas. Neste momento aínda hai unha cantidade de axudas pendentes de pago. Estaremos atentos a que a Consellería do Medio Rural cumpra coas obrigacións adquiridas, xa que supoñen unha importante parte dos medios de vida de moitos dos nosos agricultores.

Outra área de traballo especialmente encargada á Valedora é a transparencia. O desenvolvemento desta xestión supuxo para a Valedora o premio ao Comisionado de defensa de Dereitos Humanos máis transparente de España outorgado por Transparencia Pública por segundo ano consecutivo.

O ano 2017 supuxo un crecemento de reclamacións dirixidas á Comisión da Transparencia de Galicia. De 55 expedientes entre maio e decembro de 2016, pasouse a 132 no ano 2017. Deste total resolvéronse 111, dos que 25 corresponderon a expedientes de 2016.

Desagregando un pouco máis as cifras vemos que de 56 reclamacións formuladas por 1.249 reclamantes, foron estimadas (39 en estimación total, 8 parcial e 9 por motivos formais); declarouse a necesidade de retrotraer 2 expedientes, desestimouse 1 reclamación, e arquiváronse 20 (10 por dispoñer xa o reclamante da información solicitada, 5 por desistencia e 5 por dilixencia de arquivo). Presentáronse 32 reclamacións máis que foron inadmitidas, xeralmente por falta de competencia da Comisión ou por referirse a un procedemento administrativo en curso.

Se nos fixamos no número de reclamantes no ano 2016 houbo 34 fronte aos 81 de 2017. Estas cifras permiten afirmar o mellor coñecemento

do que gozan neste momento os galegos no que se refire ao seu dereito para reclamar a información pública que lles interese.

Con carácter xeral os temas cuxa información interesan máis refírense a expedientes en materia urbanística, a información solicitada por sindicatos e concelleiros no ámbito municipal, a información demandada por organizacións de defensa ambiental, a situacións concretas de patrimonio e a datos en xeral sobre procesos selectivos anteriores á entrada en vigor da lexislación de transparencia. Tamén interesan moito aos cidadáns os datos sobre os contratos menores.

É importante destacar que neste ano 2017 a Comisión puido responder en prazo, todas as reclamacións recibidas, a pesar do incremento de temas relatado. Esta mellora débese en parte á boa disposición das administracións públicas que desexan cumprir cos seus deberes de transparencia, aínda que ás veces non poden facelo en toda a súa amplitude debido á falta de medios persoais e materiais suficientes.

Polo que ao labor da Valedora como Comisionada da Transparencia de Galicia se refire debo indicar que con carácter xeral as obrigacións de publicidade activa desenvolvéronse adecuadamente, salvo carencias especiais nas administracións locais. A nosa análise debemos advertir debe cingirse ao sector autonómico posto que a lei galega exclúe da avaliación da publicidade activa os entes locais. Seguiremos vixiando este grao de cumprimento tanto a instancia de parte como de oficio. Do mesmo xeito seguiremos colaborando estreitamente co Consello de Transparencia e Bo Goberno na creación dun instrumento avaliador destes extremos no que a nivel autonómico xa estamos a traballar.

Quero terminar dando as grazas. Agradezo ás súas señorías a cortesía de atender ao meu informe cunha escoita activa que estou segura redundará en beneficio da defensa dos dereitos dos galegos. Agradezo a todo o equipo do Valedor do Pobo, responsables técnicos e persoal de administración e

servizos, o seu traballo responsable e dedicado que é o que posibilita a realización da nosa función. Para nós é unha honra servir aos cidadáns galegos. Por último agradezo a todos os galegos que nos axuden no noso empeño de alcanzar unha sociedade mellor. Reitero hoxe o meu compromiso de traballar para que esa lexítima aspiración se faga realidade. Esta Valedora non poderá solucionar todos os problemas que se lle presenten, nin poderá facelo desde logo a gusto de todos, posto que a pluralidade é un valor democrático que define a sociedade galega e española especialmente nos últimos tempos, pero asegúrolles que non me renderei na defensa dos dereitos dos cidadáns porque amo a xustiza. Para este traballo que é unha aspiración de toda a sociedade galega, solicito hoxe de novo a colaboración de todos.