SÍNDIC
GREUGES
CORNELLÀ
El defensor de les persones

INFORME 2016

1. Presentació

2. Informe sobre les actuacions del Síndic de Greuges de Cornellà:

2.1. Resum de les Consultes ateses (quadre)

2.2. Resum dels expedients de Queixes :

2.2.1. Administració General
2.2.2. Territori
2.2.3. Servei a les Persones

2.3. Situació expedients pendents 2015

2.4. Iniciatives d'Ofici

2.5. Resum Estadístic de les actuacions del Síndic

3. Activitats del Síndic de Greuges de Cornellà:

3.1. Congrés de Girona
3.2. Notícies del Síndic
3.3. Agenda del Síndic

4. Reglament del Síndic de Greuges de Cornellà

1.

Presentació

1. PRESENTACIÓ

L'Informe de l'activitat de l'Oficina del Síndic de Cornellà, corresponent al 2016, manté una línia de continuïtat en relació als anys precedents. El gruix més important de les queixes i iniciatives que es van promoure s'inclouen en l'apartat 'Servei a les persones' i 'Territori' . D'entre elles, aquelles que fan referència a dos drets fonamentals: el de l'educació en condicions d'igualtat i el dret a l'habitatge. El primer, vinculat a un fet puntual, però rellevant, com és la supressió d'una línia de P-3 en una escola de primària de la ciutat. El segon, com a expressió de les dificultats creixents que tenen i tindran, a l'hora de de garantir el dret a l'habitatge, aquells sectors de la societat de Cornellà que no han pogut accedir al mercat de treball o que hi són, però amb contractes temporals, sous baixos i un excés de precarietat, circumstàncies difícilment compatibles amb un mercat immobiliari amb preus a l'alça.

Hi ha d'altres realitats que també convé remarcar: les que incideixen en l'activitat quotidiana de la ciutat, com la contaminació acústica, la mobilitat i la capacitat de l'Administració per a respondre amb rapidesa i efectivitat a les demandes dels ciutadans.

Amb xifres, l'activitat de la sindicatura es va concretar en un total de 408 actuacions, dividides en 341 queixes, 59 consultes i vuit Iniciatives d'Ofici. Es tracta d'un nombre superior al d'anys anteriors, que s'explica per la sol·licitud d'empara al Síndic per part de pares i mares de l'escola l'Areny, en considerar que la decisió de la Conselleria d'Ensenyament de suprimir una línia de P-3 per al curs 2016-2017 incidia negativament en el projecte educatiu del centre i suposava un greuge, perquè, des del seu punt de vista, no es tenien en compte altres aspectes com la millora de les ratios per classe ni l'esforç que en els darrers anys ha fet la comunitat educativa per atenuar l'impacte de les retallades pressupostàries i garantir la qualitat de l'educació. Les queixes van ser tramitades al Síndic de Greuges de Catalunya per a la seva resolució.

A l'entorn d'aquest cas, crec que és rellevant destacar que la planificació del sistema públic educatiu no pot estar subjecta, essencialment, a criteris econòmics ni a decisions fonamentades en la immediatesa de les xifres. Cal una planificació a mig i llarg termini, perquè si bé per al curs 2017-2018 s'ha resolt la problemàtica descrita i s'obriran a la ciutat noves línies de P-3, no existeix cap garantia que allò que avui es pot interpretar com una rectificació pugui revertir-se en el futur aplicant criteris similars als que van motivar les queixes. La Iniciativa d'Ofici 2016002I recull la posició del defensor sobre aquesta temàtica.

El Reglament que fixa el marc d'actuació del Síndic de Greuges de Cornellà estableix en l'exposició de motius que la institució és un instrument complementari de control de l'activitat municipal i de democràcia participativa a la ciutat, ja que permet apropar el ciutadà a l'Administració i ajuda a la millora global del sistema administratiu i a una més eficaç prestació dels serveis públics.

Des d'aquest criteri, el Síndic esdevé, a més de transmissor de les queixes dels ciutadans, una eina que promou el bon govern de la ciutat. Per aconseguir-ho es val de les Iniciatives d'ofici i de les recomanacions que s'inclouen en els expedients de queixa.

Durant el 2016, la institució va redactar vuit Iniciatives, que tenen un denominador comú: la millora en la prestació d'un servei per garantir la millor defensa dels drets dels ciutadans, d'acord amb el que preveu la normativa. Destaquen les referides al servei de teleassistència (2016005I); la millora del funcionament de l'Oficina Local d'Habitatge, adscrita a Procornellà (2016007I); i el desplegament íntegre de la normativa sobre empadronament (2016008I).

En la primera, el Síndic va fer una sèrie de propostes per a millorar aspectes com el de la informació pública destinada al ciutadà, el dels mecanismes de seguiment de la sol·licitud i el de la gestió de les llistes d'espera, en considerar que aquestes eren exagerades en comparació amb les xifres de poblacions similars. Sobre aquesta qüestió, el Síndic és a l'espera de rebre la totalitat de la informació requerida per a emetre la resolució.

En referència a l'Oficina Local d'Habitatge, la Iniciativa tornava a posar èmfasi en la necessitat de redactar un nou Reglament de sol·licitants d'habitatges de protecció oficial i demanava ampliar la informació pública que es facilita a través del web municipal i una millor interrelació entre el Departament de Benestar Social i Procornellà per evitar anades i vingudes innecessàries quan els ciutadans i usuaris de pisos socials s'adrecen a l'Administració. A parer del Síndic, l'Oficina Local d'Habitatge hauria de funcionar com a finestra única per als demandants i usuaris d'habitatge social i aquells que es troben en una situació de risc habitacional.

El Síndic comparteix el criteri de responsables de l'Administració i d'entitats que treballen amb persones i famílies vulnerables que garantir el dret a l'habitatge és una peça substancial per a una vida digna. És inadmissible que encara hi hagi processos de desnonament que afectin persones en risc d'exclusió social, que no hi hagi xifres exactes dels pisos buits que podrien destinar-se a habitatge social i que s'hagi avançat poc, per no dir res, en el disseny d'una política d'habitatge que respongui a les necessitats reals de la població amb menys recursos o a la de molts joves que no poden construir un projecte de futur per aquest motiu.

Des de la modèstia de la institució que represento, faig una crida a les diferents institucions a garantir un dret que, juntament amb el del treball, limita la vida i les expectatives de moltes persones de la nostra ciutat.

Crec que aquest capítol no estaria complert sense una referència a un altre fenomen, present també a Cornellà, que és el dels ciutadans que viuen en habitacions, sovint de manera precària. Cal entomar aquesta problemàtica, facilitant-los tots els instruments de què disposa l'Administració per garantir els seus drets. I una de les mesures que proposa el Síndic, tal com recull la Iniciativa 2016008I, seria, d'acord amb el que preveu la normativa, la creació d'una adreça social en què poguessin inscriure's a aquells que no poden acreditar una adreça de residència i que en facilités el seguiment des de Serveis Socials.

El Síndic reconeix l'esforç que fa l'Administració municipal per adaptar-se i agilitar la resposta a les demandes dels ciutadans, en algunes ocasions sense que tingui competències directes, suplint compromisos que correspondrien a les administracions de l'Estat o de la Generalitat. Amb tot, cal insistir que, en el treball de protecció al ciutadà, des de l'Administració municipal encara hi ha camí per recórrer pel que fa a una major interrelació entre departaments, al treball en xarxa i a la superació de rutines que tendeixen a una excessiva compartimentació que frena la diligència en el resultat final. La consolidació dels procediments de mediació o l'adopció de mesures preventives, seguint el principi de cautela que estableix la Llei abans d'iniciar procediments administratius amb resultats dubtosos quan es tracta de persones en risc d'exclusió, haurien de ser la norma i no l'excepció.

El balanç d'un any permet projectar línies de treball sobre situacions i problemàtiques que seran objecte d'atenció per part del defensor de les persones. En els contactes habituals que tinc amb ciutadans que coneixen de prop les circumstàncies específiques dels barris de la ciutat, aquests exposen una sèrie de preocupacions que, en l'àmbit de la defensa dels drets, el Síndic recull.

Una d'elles fa referència als problemes de mobilitat i la manca d'adaptació d'espais públics, d'acord amb el que fixen la normativa general d'accessibilitat, la Llei general dels drets de les persones amb discapacitat i la necessària translació a les ordenances municipals. La iniciativa que he presentat recentment posa èmfasi en aquestes qüestions, una demanda que és pertinent quan està en fase d'elaboració un nou Pla de Mobilitat i d'accessibilitat a la ciutat, que ha de garantir l'accés i l'ús de l'espai públic a tots els ciutadans i ciutadanes de Cornellà.

El passat 19 de gener el Síndic va promoure, juntament amb diferents entitats de la ciutat, l'acte 'Gent gran: viure amb dignitat'. L'atenció i el seguiment d'aquest col·lectiu formarà part de l'agenda de prioritats per als pròxims mesos.

L'objectiu és ajudar, dins l'àmbit competencial de la institució, a fer una radiografia de la situació i les necessitats d'aquestes persones. En aquests sentit, el Síndic s'ha ofert de mitjancer entre responsables de Serveis Socials i de l'àmbit sanitari per a la recerca de protocols d'actuació que permetin una diagnosi més precisa i una actuació més eficient cap un col·lectiu que sovint no exposa les seves necessitats per un excés de prudència o per desconeixement dels seus drets.

La nostra societat, i Cornellà no n'és una excepció, pateix un progressiu envelliment de la població, amb reptes i necessitats urgents, com són els de la protecció de les dones grans que viuen soles i amb pensions mínimes o els derivats de la convivència en comunitats de veïns on conviuen persones grans i nous ocupants que generen conflictes de civisme o no es comprometen al pagament de les quotes corresponents a les despeses comunitàries. A aquests casos, el Síndic també hi vol dedicar atenció i, si cal, promoure iniciatives per a preservar els drets d'aquestes persones.

En un altre àmbit, el Síndic també inclou la necessitat d'enfortir els processos participatius, entesos com una via per acostar i consolidar el compromís del ciutadà amb la gestió pública. Són processos que han de garantir la igualtat d'accés de tots els ciutadans -una premissa que es pot veure alterada quan el mecanisme de participació es fa només a través de mitjans electrònics- , un debat i una informació previs sobre l'objecte de la consulta i una convivència harmònica amb les institucions que democràticament representen el conjunt de la ciutadania.

La Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat, que l'Ajuntament de Cornellà també ha signat, consagra el Dret a la ciutat, que defineix com l'espai que garanteix els drets humans en un entorn just, de convivència, inclusiu i sostenible. El Síndic de Greuges de Cornellà està plenament identificat amb aquests objectius i valora positivament el debat que s'ha endegat a la ciutat per a convertir-la en un referent dels principis que consagra el document.

La ciutat, la defensa dels drets dels seus ciutadans i el paper dels síndics locals com agents actius del bon govern va ser l'eix central del Congrés internacional de Síndics locals que es va fer el passat mes de novembre a Girona, organitzat pel Fòrum de síndics i defensors locals de Catalunya. És una fita important des de la perspectiva de la institució que represento, en la mesura que va servir per visibilitzar que l'aposta per aquesta institució, que requereix ser molt més coneguda entre la ciutadania i que no és un apèndix més de l'Administració sinó un element substantiu per a garantir la dignitat de les persones, és un interès compartit per persones d'arreu del món que creuen en el valor suprem de la defensa dels drets humans.

2.

Informe sobre les actuacions del Síndic de Greuges de Cornellà

2.1.

Resum de les Consultes ateses (quadre)

Resum de les consultes ateses (quadre)

CONSULTES		GESTIÓ/ INFORMACIÓ
ADMINISTRACIÓ GENERAL		
Impostos		
2016018C	*L'Agència Tributària no admet la desgravació de la hipoteca de l'habitatge a la declaració de la renda de 2014. Considera que no està suficientment justificat com a habitatge habitual. Està pendent de la resolució del recurs que ha presentat.*	Ha d'esperar que es resolgui el recurs per poder estudiar la queixa i derivar-la a la Defensora del Pueblo d'Espanya.
2016036C	*Exposa el desacord amb la liquidació de l'Impost sobre l'Increment del Valor dels Terrenys derivats d'una dació en pagament.*	El Síndic no pot actuar. La liquidació correspon a una altra població.
2016038C	*Disconformitat amb el rebut de l'IBI corresponent al 2016 per part de l'Ajuntament. Va signar una escriptura de dació en pagament amb l'entitat bancària al juny de 2016.*	Se l'informa que l'actuació de l'Ajuntament és correcta, però que pot presentar una queixa per a verificar l'actuació municipal.
2016039C	*L' Ajuntament li reclama l'Impost sobre l' Increment dels Valors dels Terrenys d'un pis del qual va fer donació en pagament. En el moment de la gestió, estava empadronada a casa dels pares.*	Se li comunica que si l'Ajuntament li liquida l'impost, el Síndic activarà un expedient de queixa. No hi ha més informació.

CONSULTES		GESTIÓ/ INFORMACIÓ
Sancions Trànsit		
2016057C	*Presenta una instància a l'Ajuntament en relació a una sanció de trànsit amb la qual no està conforme.*	S'ha d'esperar la resposta abans de valorar una possible actuació.
Sancions Transport Públic		
2016003C	*Li retiren al fill la T-12 per un mal ús. Està sancionat per aquest motiu.*	Se li recomana que la torni a sol·licitar a TMB. En cas de denegació s'estudiarà tramitar una queixa.
2016004C	*No té mitjans per pagar una sanció del TRAM.*	Se li recomana que presenti un escrit exposant el cas i que demani compensar la sanció amb treball social.
Altres		
2016020C	*Desconeix si ha de pagar els costos judicials d'un procediment.*	No es pot actuar. Ha de sol·licitar informació sobre el cas al Col·legi d'Advocats.
2016042C	*Demana informació sobre unes jornades per a trobar feina.*	Ha de sol·licitar informació al SOC.
2016049C	*Sol·licita informació sobre les bonificacions als transports públics.*	Ha d' informar-se a TMB a través de la pàgina web o en les oficines habilitades per a aquesta finalitat.
TERRITORI		
Sorolls		
2016001C	*No sap què ha de fer perquè l'Ajuntament actuï en relació a les molèsties produïdes pels sorolls procedents de la porta d'accés de l'edifici confrontat al seu.*	Se li comunica que presenti una instància a l'Ajuntament on denunciï les molèsties.

CONSULTES		GESTIÓ/ INFORMACIÓ
Dret a Habitatge		
2016058C	*Ha perdut els ajuts al lloguer que rebia per part de la Generalitat.*	Ha de plantejar el cas a la treballadora social de referència.
Habitatge Públic		
2016008C	*Viu en un pis de protecció social. L'escalfador s'ha espatllat i afirma que Procornellà no l'atén.*	Derivada a Procornellà i als Serveis Socials perquè li donin una explicació. En cas contrari,es valorarà l'inici d'un expedient.
2016029C	*No està d'acord amb l'actuació de la treballadora social de referència.*	Aquesta veïna ja ha presentat una queixa per la problemàtica plantejada. S'està tramitant.
2016033C	*Sol·licita un habitatge de protecció social a causa de la seva situació econòmica.*	Es tramita una queixa.
Manteniment i Mobilitat Via Pública		
2016030C	*Sol·licita informació sobre la ubicació d'un abocador a la ciutat.*	Es deriva a l'Ajuntament perquè se li faciliti la informació adient.
2016056C	*Sol·licita informació sobre les activitats de Renfe.*	Ha de dirigir-se a l'operador ferroviari.
2016059C	*Utilització del carril taxi a l'estació de Sants- Estació per a les persones amb mobilitat reduïda.*	Es presenta una queixa que finalment es deriva a la Síndica de Barcelona.
Altres		
2016012C	*Té unes propietats llogades. En una d'elles un veí ha instal·lat un magatzem. No sap si pot exigir al llogater que el tregui.*	No es pot actuar. Pot fer una consulta al Departament d'Urbanisme de l'Ajuntament o a un advocat.

CONSULTES		GESTIÓ/ INFORMACIÓ
2016022C	*En la seva comunitat s'ha d'instal·lar un ascensor. Les obres afecten la seva propietat privada. No hi està d'acord. Té interposada demanda judicial.*	No es pot actuar. Ha de seguir les instruccions del seu advocat. D'altra banda, pot sol·licitar entrevistar-se amb els tècnics municipals.
2016028C	*Els seus veïns han de canviar la caldera del gas i s' ha d'instal·lar una xemeneia fins al terrat. Han de pagar per coeficient i no hi està d'acord.*	No es pot actuar. Derivat a l'OMIC.
SERVEIS A LES PERSONES		
Consum		
2016002C	*La bateria del seu cotxe està en garantia. No funciona. El venedor no se'n fa càrrec.*	No es pot actuar. Es deriva a l'OMIC.
2016005C	*No està d'acord amb l'actuació de la seva companyia d' assegurances.*	No es pot actuar. Es deriva a l'OMIC.
2016007C	*Te problemes amb la seva companyia d'assegurances.*	No es pot actuar. Es deriva a l'OMIC.
2016011C	*Al 2015 va comprar un aparell d'aigua que va finançara terminis. Ara no pot fer front als pagaments.*	No resideix a Cornellà. Se li comunica que sol·liciti informació a l'OMIC de la població on resideix.
2016013C	*Va comprar un cotxe. El gestor li diu que aquest té un embargament a nom d'un dels titulars anteriors.*	No es pot actuar. La ciutadana no viu a Cornellà.
2016014C	*Consulta sobre uns rebuts que l'empresa de subministrament elèctric li ha gestionat.*	No es pot actuar. La ciutadana no viu a Cornellà. Se li comunica que sol·liciti informació a l'OMIC de la població en la qual resideix.

CONSULTES		GESTIÓ/ INFORMACIÓ
2016015C	*Consulta relacionada amb les subvencions de l'Estat per ajustar la TDT. No sap si l'administrador ho ha tramitat i les ha cobrat. No li ofereix explicacions.*	No es pot actuar. Se li recomana que s'adreci al Col·legi d'Administradors per exposar el cas.
2016024C	*Va comprar una butaca que als 15 dies es va trencar. El proveïdor no se'n fa càrrec.*	No es pot actuar. Derivat a l'OMIC.
2016026C	*No està conforme amb el tipus d'interès que li ofereix per un producte una entitat bancària ubicada a la comunitat d'Andalusia.*	No es pot actuar. Es deriva a l'OMIC. Pot consultar al Defensor del Pueblo d'Andalusia.
2016027C	*Exposa una suposada mala praxi per part d'una entitat bancària en relació al compte corrent de la seva mare, després que li retiressin 15.000 euros.*	No es pot actuar. Consulta a l'OMIC.
2016040C	*Descriu la situació provocada per la rescissió d'un contracte d'arrendament.*	No es pot actuar. Ha de parlar amb el gestor de la immobiliària a la qual fa referència perquè avaluï la possibilitat d'un acord.
2016045C	*Exposa la problemàtica amb l'assegurança de la llar.*	No es pot actuar. Es deriva a l'OMIC.
2016048C	*La companyia d'assegurances de la seva llar no atén les prestacions que té contractades.*	No es pot actuar. Es deriva a l'OMIC.
2016051C	*Exposa un problema amb un rebut que li ha retornat el seu banc.*	No viu a Cornellà. Se li comunica que sol·liciti informació a l'OMIC de la població on resideix.
2016052C	*Un despatx d'advocats li reclama 300 euros en concepte de retenció indeguda d'un equip descodificador.*	No es pot actuar. Es deriva a l'OMIC.

CONSULTES		GESTIÓ/ INFORMACIÓ
Ensenyament-Primària		
2016031C	*Han vingut de fora de Catalunya a viure a Cornellà . Té en tràmit la sol·licitud de plaça per al seu fill en un CEIP proper a casa seva. No sap si serà admès.*	D'acord amb la documentació aportada i el relat de la veïna ha d'esperar a la propera Comissió del Departament d'Educació que decideix si admet o no la sol·licitud a l'esmentat CEIP.
Ensenyament-Secundària		
2016009C	*Descriu la problemàtica generada en un col·legi concertat ubicat a una altra població.*	No es pot actuar. Es suggereix a la veïna que ho parli amb la direcció del centre escolar i amb la Inspecció d'Ensenyament.
Esports		
2016017C	*Li han retirat al seu fill la fitxa d'un equip federat de futbol. Ha presentat dues instàncies a l'Ajuntament.*	El Síndic no pot actuar abans de la resposta de l'Ajuntament.
Salut Pública		
2016019C	*Té una plaga de paneroles al local on exerceix la seva activitat.*	Se li comunica que s'ha de dirigir al Departament de Sanitat de l'Ajuntament per valorar el cas.
Atenció Hospitalària		
2016046C	*Consulta què ha de fer per presentar una queixa a l'ICS per una mala praxi en el trasllat d'un malalt en ambulància.*	Ha de presentar una queixa a l'ICS. Una vegada amb la resposta s'avaluarà tramitar la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya.
2016050C	*Vol presentar una queixa per un tema mèdic.*	Se li comunica que la queixa ha d'estar fonamentada i que no pot ser anònima.

CONSULTES		GESTIÓ/ INFORMACIÓ
Tramitació Documentació		
2016016C	*És baixa del padró per part de tercers. Indica que ha presentat una instància a l'Ajuntament per restablir l'empadronament.*	S'informa el ciutadà que si viu en aquest domicili l'Ajuntament no el donarà de baixa. En cas contrari, es tramitarà una queixa.
2016043C	*Sol·licita un informe social per a tramitar l'arrelament.*	Es deriva a l'Ajuntament perquè l'informin.
2016053C	*Consulta sobre les bases de la borsa de treball de 2014, en relació a la prova de català.*	Se l'informa que el temps per recórrer les bases ja ha passat. En qualsevol cas, se li suggereix que sol·liciti informació al Departament de Recursos Humans,atès que la seva situació actual ha canviat.
2016054C	*La representant d'una associació consulta sobre el procediment a seguir per poder empadronar-se sense domicili fix.*	S'informa a la ciutadana que els casos s'han de presentar individualment, sol·licitant l'empadronament sense domicili fix.
Ajuts Serveis Socials		
2016023C	*Exposa la manca de recursos econòmics.*	Es deriva al SIPA.
2016034C	*Fa una consulta sobre els ajuts de Serveis Socials.*	Se l'informa d'acord amb la demanda.
2016035C	*Indica que en un programa de Benestar Social per a persones amb disminució hi ha un servei que no s'ofereix, tot i estar-hi inclòs.*	No es pot actuar. Viu en una altra població.
Dependència		
2016037C	*Consulta sobre la devolució d'ingressos indeguts que li sol·licita l'Administració en relació a la resolució de la Llei de dependència.*	Se l'informa que aporti les resolucions perquè es puguin valorar l'obertura d'un expedient.

CONSULTES		GESTIÓ/ INFORMACIÓ
Altres		
2016006C	*Exposa la problemàtica laboral en la qual es troba.*	No es pot actuar. Ha de consultar un advocat.
2016010C	*Hi ha uns medicaments que ha de pagar íntegrament. No hi està d'acord.*	Se li comunica que hi ha alguns medicaments que tenen la deducció de la Seguretat Social. Ha d'informar-se en el seu CAP.
2016021C	*Vol deixar la seva drogodependència.*	No es pot actuar. Ha de seguir les instruccions del seu metge.
2016025C	*Demanda informació sobre on pot fer cursos en castellà. El treballador social li demana un "certificat del curs" per tramitar uns papers.*	Es deriva al seu referent perquè l'assessori.
2016032C	*Exposa la manca d'atenció des del telèfon de l'Ajuntament. Indica que és molt difícil accedir-hi.*	Abans ha de presentar una queixa al Registre General de l'Ajuntament exposant el cas. També se li facilita el telèfon directe de Serveis Socials.
2016041C	*Ha de cobrar la liquidació de la Generalitat de Catalunya per finalització del contracte de treball . No li paguen per manca de recursos.*	Se li recomana que segueixi el procediment administratiu indicat en les resolucions o escrits notificats. En cas que no prosperin podria presentar una queixa.
2016044C	*Exposa problemes de convivència a la comunitat on viu. Es tracta d'habitatges de titularitat pública.*	S'informa la veïna que la queixa ja ha estat presentada per la comunitat de veïns.
2016047C	*Manca de convivència a la comunitat de veïns d'un edifici d'habitatge públic.*	Ja es tramita una queixa sobre el cas.
2016055C	*Mala atenció rebuda per part de l' advocat privat que té contractat.*	S'informa la ciutadana que faci una consulta al Col·legi d' Advocats de Barcelona.

2.2.

Resum dels expedients de Queixes

ADMINISTRACIÓ GENERAL

Destaca en aquest apartat la queixa 2016306Q, que planteja, a partir de la reclamació perquè s'incloguin dades de l'habitatge en el rebut de l'entitat bancària com a justificant del pagament domiciliat de l'IBI, les dificultats que tenen algunes persones, generalment grans, per a accedir per via telemàtica a dades personals en poder de l'Administració. És, des de la perspectiva del Síndic, un tema de fons rellevant, ja que no es pot descuidar aquesta franja de població en un moment en el qual l'accessibilitat que donen les noves tecnologies permet avançar en una major interacció entre el ciutadà i l'Administració i, en definitiva, fer-la més oberta i transparent.

La ciutadana que presenta la queixa considera necessària la inclusió de les dades de l'habitatge en el rebut que li gira l'entitat bancària. Entén que aquesta informació, privada i confidencial, li facilita gestions posteriors i evita l'inconvenient de buscar-la a través d'Internet a partir de la web i la clau d'accés que inclou el mateix rebut.

El Síndic considera que la demanda té un fonament clar, que s'empara en la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de Transparència, accés a la informació i bon govern, norma que reconeix el dret a la informació com un dret subjectiu i, en conseqüència, insta l'Administració a garantir-lo presencialment, per escrit o per via telemàtica. Reduir les vies d'accés a un d'aquests camps, especialment quan hi ha persones que tenen dificultats reals per moure's a través de les xarxes digitals, i no solament per una qüestió d'edat, suposa un perjudici que s'ha de corregir.

En el mateix bloc destaca l'expedient de queixa 2016293Q inscrit en l'àmbit 'sancions de transport públic' . No és la primera vegada que ciutadans de Cornellà demanen empara al Síndic en considerar que els inspectors del TRAM sancionen de forma incorrecta o, com podria ser aquest cas, a partir de percepcions subjectives o de sospites en la comissió d'una infracció i no sobre fets objectius, com indica el reglament del transport públic.

Atès que la queixa depassa l'àmbit competencial del defensor de les persones local, s'ha derivat al Síndic de Greuges de Catalunya i està pendent de resposta. La disposició del Síndic de Cornellà és seguir acollint aquest tipus de queixes com una forma d'enriquir el debat i la subsegüent praxi per millorar els mecanismes de sanció de les persones que, de manera deliberada, utilitzen els transports públics sense validar el bitllet i, alhora, acotar conductes de les quals no es desprèn una voluntat infractora.

Finalment, cal esmentar altres dues queixes en aquest apartat. La primera, amb el número d'expedient 2016262Q, fa referència a dues actuacions d'agents de la Guàrdia Urbana en les quals participa el mateix ciutadà. Aquest acudeix al Síndic amb l'argument que hi ha hagut una mala praxi tant en l'actuació com en el procediment sancionador. Analitzats els fets, escoltades les dues parts i prenent com a referència la normativa vigent, el defensor de les persones aprecia serioses anomalies en la tramitació dels dos expedients sancionadors. Bàsicament, es tracta de defectes formals que poden posar en dubte la correcta actuació dels agents i la presumpció de veracitat que els assisteix.

La segona queixa, indexada amb el número 2016029Q, descriu el cas d'un veí que viu a l'interior d'un cotxe i com que no té diners per a pagar l'assegurança del vehicle i passar la ITV rep una notificació segons la qual l'automòbil serà retirat del carrer i es destruirà si no regularitza la situació. El cas planteja la col·lisió entre el compliment d'una norma i la garantia del dret a l'habitatge. El cas es resolt positivament i inclou la recomanació, acceptada, de crear mecanismes de coordinació entre la Guàrdia Urbana i l'àrea de Serveis Socials quan els primers actuen en casos de persones en situació de vulnerabilitat.

IMPOSTOS

Expedient 2016018Q

Assumpte

La promotora de la queixa exposa el desacord amb la resolució de data 8 de setembre de 2015 en relació a la sol·licitud que va presentar a l'Ajuntament de Cornellà, el 15 d'abril de 2015, per a demanar la devolució amb retroactivitat de les quanties de l'Impost sobre Béns Immobles de l'habitatge de la seva propietat, a partir de la rectificació efectuada per la Gerència Regional del Cadastre, com a conseqüència d'un error esmenat. La rectificació és vigent des de l'exercici 2016.

Actuació

Estudiat el cas, es conclou que el Departament de Gestió Tributària no ha vulnerat els drets del ciutadà en estimar la sol·licitud, de 20 de novembre de 2014, de revisió de l'Impost de Béns Immobles a partir de la modificació del valor cadastral efectuat per la Gerència Regional del Cadastre.En paral·lel, s'observen dubtes sobre el procediment de revisió que hauria d'haver tramitat la Gerència Regional del Cadastre de Catalunya en relació a la sol·licitud de la veïna. En no ser un àmbit de competència municipal es planteja derivar la queixa a la Defensora del Pueblo de España.
Amb tots els antecedents, es conovoca la promotora de la queixa per informar-la de les conclusions i de la possibilitat de trametre l'expedient a la Defensora del Pueblo de España. Atès que fins avui no hi ha cap resposta de la ciutadana,es tanca la tramitació de l'expedient, sense excloure actuacions posteriors que se'n derivin.

Resultat

Desestimada.

Expedient 2016031Q

Assumpte

El promotor de la queixa exposa la greu situació econòmica en la qual es troba. Amb els ingressos de què disposa no té els mitjans suficients per a cobrir les necessitats de la seva família. És atès pels Serveis Socials. Relata que al 2012 va d'haver vendre el pis i l'aparcament que havia comprat en no poder assumir el cost de la hipoteca. Aquesta venda li va generar la liquidació de l'Impost de l'Increment del Valors dels Terrenys per un total de 13.155,39. Inicialment, se li denega el fraccionament d'aquesta quantitat en no poder aportar el 25% del total ni assumir les quotes restants. Afirma que els responsables municipals no tenen voluntat de diàleg per a resoldre el seu cas.

Actuació

Atesa la situació d'extrema vulnerabilitat del ciutadà s'inicia la tramitació de l'expedient i se li demana que aporti la documentació del cas abans de sol·licitar informació als responsables municipals. En el seguiment de la problemàtica es produeix un acord entre el ciutadà i l'Ajuntament per a pagar el deute. El promotor de la queixa indica que se li ha ofert un ajornament de la quantitat que deu fins al 28 de febrer de 2019 amb uns interessos de 2.105,32 euros sobre la quantitat total. El veí exposa que l'acord li dóna un marge per assumir la quantitat reclamada i accepta la proposta.
Amb tots els antecedents, es comunica al promotor de la queixa que finalitzen els tràmits relatius al cas, entenent que hi ha una proposta de solució assumida per ambdues parts. Se li comunica que si la seva situació econòmica no ha variat en la data fixada de pagament pot acudir novament al Síndic per analitzar la situació de desemparament i valorar la reobertura de l'expedient de queixa.

Resultat

Tràmit positiu.

Expedient 2016038Q

Assumpte

Exposa la disconformitat amb una resolució d'Hisenda on no s'accepta la deducció de l'IVA per la compra d'un vehicle adaptat per a portar la seva mare discapacitada. Ha presentat un recurs davant l'Administració.

Actuació

S' informa el veí que ha d'esperar el resultat del recurs. Al mateix temps, se li comunica que en el cas que consideri que la resposta vulnera els seus drets o que l'Administració opta pel silenci pot acudir novament a aquesta institució per a estudiar la presentació de la queixa a la Defensora del Pueblo de España. En el seguiment de la queixa, es contacta amb el seu promotor per esbrinar si el recurs que va presentar ha prosperat. El resultat del recurs és positiu als seus interessos.

Resultat

Tràmit positiu.

Expedient 2016255Q

Assumpte

Manca de resposta a la instància que va presentar al Registre General de l'Ajuntament, en data 29 de gener de 2015, en la qual sol·licitava l'exempció de la liquidació de l'Impost de l'Increment del Valor dels Terrenys com a conseqüència d'una transmissió realitzada per una dació en pagament del pis ubicat a Cornellà. Al juny de 2016 se li ha notificat la liquidació d'aquest impost per un import de 3.124,92 euros, que no pot assumir.

Actuació

Es demana informació a la directora de Gestió Tributària de l'Ajuntament de Cornellà sobre el contingut a la instància presentada al gener de 2015 sol·licitant l'exempció de la liquidació de l'esmentat impost i els motius pels quals no s'ha aplicat, d'acord amb les Ordenances Fiscals municipals.
Analitzada aquesta resposta, el Síndic fa les següents consideracions:

-El ciutadà ha rebut resposta de l'Administració a la sol·licitud que va presentar el 29 de gener de 2015 mitjançant la resolució de data 5 d'agost de 2015, que li va ser notificada el 20 d'octubre el mateix any.
-Entén que la demanda que planteja el promotor de la queixa no pot acollir-se al que fixa la Ordenança i, en concret, als requisits que ha de complir perquè l'immoble sigui considerat habitatge habitual: *"... se considerarà vivienda habitual aquella en la que haya figurado empadronado el contribuyente de forma ininterrumpida durante, al menos, los dos años anteriores a la transmisión o desde el momento de la adquisición si dicho plazo fuese inferior a los dos años."*

L'Administració li ha denegat l'exempció al pagament de l'Increment del Valors dels Terrenys per no complir aquest requisit.
La conclusió és que no hi ha cap vulneració de drets, com argumenta el promotor de la queixa, i per tant la resposta municipal s'ajusta a la legislació vigent. Amb tot, el Síndic considera que els nou mesos entre la presentació de la sol·licitud i la notificació superen els terminis assenyalats per la normativa sobre el deure de resposta de l'Administració i s'allunyen dels criteris de bon govern.

Resultat

Desestimada.

Expedient 2016290Q

Assumpte

Exposa el desacord en desestimar-se-li al recurs de reposició presentat davant l'Administració d'Hisenda contra la liquidació provisional de l'IRPF en la qual se li denega la reducció del 40% sobre la indemnització cobrada en excés amb l'argument que la relació laboral no ha estat superior als dos anys, tal com estableix la legislació vigent. Ha presentat una reclamació davant el Tribunal Econòmic Administratiu Regional de Catalunya.

Actuació

Analitzat el cas s'informa el ciutadà que ha d'esperar a la resolució del Tribunal Econòmic Administratiu. En cas que sigui negativa als seus interessos s'estudiarà si procedeix tramitar la queixa a la Defensora del Poble d'Espanya. Una vegada transcorregut un temps prudencial sense resposta s'arxiva la queixa per desistiment.

Resultat

Desistiment.

Expedient 2016306Q

Assumpte

Indica que en el rebut que rep de l'entitat bancària com a justificant de pagament domiciliat de l'IBI no hi ha impreses les dades de l'habitatge del qual paga aquest impost. Afirma que la referència a la web i la clau d'accés que s'indica al rebut és insuficient, ja que hi ha persones grans que no tenen internet per accedir-hi. Després de reclamar una explicació tant a l'entitat bancària com a l'Ajuntament diu que ningú no li dóna una resposta vàlida. La promotora de la queixa té una altra propietat a Sant Boi i, com exemple del que reclama, aporta el rebut domiciliat de l'IBI a la mateixa entitat i compte corrent. En aquest rebut es comprova que sí que hi surt l'adreça de l'immoble pel qual es tributa. La ciutadana entén que aquesta és una dada bàsica per a posteriors gestions vinculades a l'IBI.

Actuació

Es sol·licita informació a la directora de Gestió Tributària. Els responsables de l'esmentat departament indiquen que no és competencia d'aquest determinar quines són les dades que han de

figurar en els esmentats rebuts. A la resposta, el Síndic fa les següents consideracions:

1) L'IBI és un impost municipal gestionat pel departament al qual ha sol·licitat informació com a Síndic de Greuges de Cornellà.
2) La demanda d'informació per part del ciutadà és un dret subjectiu que està reconegut per la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de Transparència, accés a la informació i bon govern.
3) El dret a la informació, que va des de dades rellevants i d'interès públic a d'altres de menor consideració, es concreta en les diferents vies que facilita l'Administració al ciutadà: presencial, escrita i telemàtica.
4) És evident, com diu la Llei 19/2014 en el seu preàmbul, que amb aquesta normativa es pretén introduir un canvi en la cultura administrativa.
5) L'admissió de la queixa per part del Síndic es fonamenta en dos criteris: manca de dades rellevants, a parer de la ciutadana, en el rebut de l'IBI i voluntat de millora de l'Administració, especialment entre aquells ciutadans que no utilitzen les xarxes telemàtiques. Unes dades relatives a l'objecte tributari pagat, que, en principi, haurien de ser de fàcil implementació i que sí que apareixen en rebuts similars de municipis de la comarca. En conseqüència, el Síndic demana un informe ampliatori sobre l'objecte de la queixa i si la resposta correspon a un altre departament que es traslladi la demanda i es faci arribar el resultat de la petició.

Resultat

Pendent.

Expedient 2016318Q

Assumpte

Exposa la disconformitat amb la resolució que desestima l'ajut a l'Impost sobre l'increment de valor dels terrenys de naturalesa urbana (plusvàlua) per superar ingressos.

Actuació

Analitzada la queixa s'informa el promotor que presenti un recurs a l'Ajuntament perquè es revisi el seu expedient. Es fa un seguiment de la queixa i després d'uns mesos es torna a contactar amb el veí per a saber de l'evolució del cas. El ciutadà informa que va presentar el recurs i que li han desestimat novament en considerar que un dels requisits per a rebre aquest ajut és que la suma dels ingressos de tots els membres de la família empadronada al domicili no superi una quantitat determinada, i en el seu cas la superen.

Resultat

Desestimada.

Expedient 2016323Q

Assumpte

Exposa la disconformitat amb el cobrament per via executiva del Tribut Metropolità de l'AMB, recàrrec sobre l'IBI per al finançament

del transport metropolità. Indica que no hi ha hagut una notificació per la via voluntària.

Actuació

S'inicien els tràmits oportuns amb altres sindicatures per dirigir-se a l'AMB i als propis ajuntaments. El compromís del Síndic és informar els ciutadans afectats per reclamar.

Resultat

Pendent

Expedient 2016325Q

Assumpte

Exposa la disconformitat amb el cobrament per via executiva del Tribut Metropolità de l'AMB, recàrrec sobre l'IBI per al finançament del transport metropolità. Indica que no hi ha hagut una notificació per la via voluntària.

Actuació

S'inicien els tràmits oportuns amb altres sindicatures per dirigir-se a l'AMB i als propis ajuntaments. El compromís del Síndic és informar els ciutadans afectats per reclamar.

Resultat

Pendent

Expedient 2016329Q

Assumpte

Ha rebut un requeriment d'Hisenda on li comuniquen que no es pot deduir de la declaració de la renda l'habitatge declarat com a habitatge habitual en considerar que els consums de serveis són mínims.

Actuació

En la tramitació de l'expedient es requereix més informació. De la informació aportada es dedueix que la promotora no viu a Cornellà. Se l'informa igualment de les gestions que ha de fer davant Hisenda i, paral·lelament, se la deriva a la Síndica de Greuges de Sant Boi, població en la qual resideix.

Resultat

Mediació positiva.

SANCIONS TRÀNSIT

Expedient 2016015Q

Assumpte

El promotor de la queixa exposa el desacord amb la sanció imposada per un vigilant de la zona blava a la ciutat de Madrid, el dia 7 de març de 2015. El veí afirma que no era a Madrid aquell dia i té proves que el seu cotxe estava aparcat al càmping on estava amb la família. Té clar que hi ha una errada i que no assumeix la sanció. Ha presentat els recursos corresponents a l'Administració i no han prosperat.

Actuació

Es plantegen al promotor de la queixa les següents qüestions:
Es comunica al veí que en no ser un cas de la competència del Síndic es derivarà la queixa a la Defensora del Pueblo. En el seguiment de la queixa i després d'un temps prudencial hi ha un nou contacte amb el ciutadà per a conèixer l'evolució del cas. Informa que ha presentat un recurs extraordinari de revisió i està a l'espera de la resposta a les al·legacions. Amb tots els antecedents, s'arxiva la queixa del ciutadà, raó que se li comunica, en espera que el recurs sigui favorable. En cas contrari, s'obrirà un nou expedient.

Resultat

Tràmit positiu.

Expedient 2016258Q

Assumpte

Exposa la disconformitat amb la notificació d'una sanció que va trobar al parabrises del seu cotxe. D'acord amb el relat del promotor de la queixa la butlleta de sanció és d'un agent cívic.

Actuació

Per al seguiment del cas, es sol·licita informació relacionada amb l'expedient sancionador.
En una primera resposta,s'indica que no existeix cap expedient de denúncia de trànsit a nom d'aquest senyor. Atès que el promotor de la queixa aporta la notificació de la sanció, es reitera la petició al Departament d'Activitats per aclarir la situació i poder informar el veí adequadament.
Partint de la informació aportada, la sanció imposada al ciutadà és correcta d'acord amb la legislació vigent i, per tant, no hi ha un tracte discriminatori com es podria despendre del relat que fa el ciutadà en la presentació de la queixa. En relació a la modificació de la Llei de Seguretat viària ja s'ha canviat la informació de les butlletes per adequar-la a la legislació vigent.

Resultat

Desestimada.

Expedient 2016296Q

Assumpte

***El promotor de la queixa ha rebut una notificació de provisió de constrenyiment de data 16 de setembre de 2016 relacionada amb una sanció que la Guàrdia Urbana de Cornellà li va imposar en data 21 de febrer de 2015. Desestimades les al·legacions mitjançant la resolució sancionadora de data 25 de maig de 2015,el ciutadà presenta un escrit a l'Ajuntament, en data 10 de juny de 2015, del qual no ha rebut* resposta.**

Actuació

Analitzada la queixa s'admet a tràmit i es demana informació a la directora d'Activitats i Ordenances Cíviques, que informa de l'entrevista que el ciutadà va mantenir el 25 de juny de 2015 amb el cap de la Guàrdia Urbana, en la qual se'l va informar del cas descrit. A la vista de la informació aportada, desestimo la queixa en considerar que la sanció imposada al ciutadà és correcta, d'acord amb l'article 75 del Reial Decret Legislatiu 339/1990 de 2 de març, que atribueix la presumpció de veracitat a l'agent denunciant.

Resultat

Desestimada.

Expedient 2016298Q

Assumpte

Exposa la seva disconformitat amb la sanció que la Guàrdia Urbana de Viladecans li va imposar al 2012. Indica que no ha rebut cap comunicació relativa al procediment de notificació i demora del pagament de la sanció fins ara, amb la notificació d'embargament.

Actuació

Se l'informa que la institució del Síndic de Greuges de Cornellà no pot actuar davant l'Ajuntament de Viladecans. En paral·lel, se li comunica que pot presentar una queixa al Síndic de Greuges de Viladecans perquè valori la sol·licitud d'empara.

Resultat

Tràmit positiu.

SANCIONS ORDENANCES

Expedient 2016020Q

Assumpte

El promotor de la queixa manifesta el desacord amb la resolució de 20 d'octubre de 2015 per la qual es desestimen les al·legacions que va presentar el 5 d'agost, relacionades amb la sanció imposada per la Guàrdia Urbana de Cornellà per utilitzar espais públics fora dels horaris indicats. Afirma que no era al lloc dels fets.

Actuació

Es sol·licita la documentació que consta en l'expedient sancionador. De la documentació tramesa, es constata que, en resposta a les al·legacions fetes pel ciutadà, l'agent de la Guàrdia Urbana ratifica que la persona denunciada estava saltant la tanca d'un CEIP, infringint l'art. 22.1 de les Ordenances de Convivència Ciutadana. En aquest cas, i a falta d'una prova concloent en sentit contrari, prima la presumpció de veracitat de l'agent de l'autoritat, d'acord amb el que especifica l'article 137.3 de la Llei 30/1992 de 26 de novembre de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú.

Resultat

Desestimada.

Expedient 2016320Q

Assumpte

Manca de resposta a les al·legacions presentades, el passat 31 d'agost, relacionades amb el procediment sancionador per una presumpta infracció de consum de begudes alcohòliques en la via pública el dia 29 de juny de 2016.

Actuació

Analitzat el cas s'admet a tràmit la queixa i es demana la següent informació: en quin punt està la resposta a les al·legacions presentades pel promotor de la queixa; actuació de la Guàrdia Urbana en relació als fets esmentats, i còpia de l'expedient sancionador.

Resultat

Pendent.

Expedient 2016321Q

Assumpte

Manca de resposta a les al·legacions presentades, el passat 31 d'agost, relacionades amb el procediment sancionador per una presumpta infracció de consum de begudes alcohòliques a la via pública el dia 29 de juny de 2016.

Actuació

En la tramitació del cas es sol·licita la següent informació: en quin punt està la resposta a les al·legacions presentades pel promotor de la queixa; actuació de la Guàrdia Urbana en relació als fets esmentats, i còpia de l'expedient sancionador.

Resultat

Pendent.

SANCIONS TRANSPORT PÚBLIC

Expedient 2016293Q

Assumpte

La ciutadana relata que va ser sancionada el passat 27 de gener, a les 12.13h, per un inspector del TRAM durant un trajecte amb aquest transport públic. Indica que va pujar amb el seu fill petit que duia al cotxet i quan el va assegurar va validar el títol de transport. Considera que l'actuació de l'inspector va ser desproporcionada per la manera com justifica la sanció: "veu l'inspector i valida". La promotora de la queixa agrega que va picar el bitllet uns cinc minuts abans que l'inspector la sancionés i aporta la informació corresponent. Afegeix que va presentar una reclamació a les oficines del TRAM amb resultat negatiu.

Al mes de setembre va rebre la notificació de la resolució de l'expedient sancionador per un import de 300 euros. En l'esmentada resolució es comunica que el dia 9 de juny va rebre la proposta de resolució de l'expedient i no va presentar al·legacions, un fet que la veïna nega en afirmar que no va rebre cap notificació.

Actuació

Atès que la problemàtica no és competència municipal es trasllada la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya. Paral·lelament, el Síndic es dirigeix al president del Comitè Executiu de l'Autoritat de l'ATM sobre el criteri sancionador dels inspectors del TRAM.

Resultat

Pendent.

SEGURETAT CIUTADANA

Expedient 2016262Q

Assumpte

El promotor de la queixa exposa una suposada mala praxi en l'actuació d'agents de la Guàrdia Urbana en dues actuacions que afecten el ciutadà els 26 i 29 de juny. En el primer cas, indica que estava amb dos amics davant una cafeteria-fleca de la ciutat, i un agent li va requerir la documentació sense un motiu clar. En el segon cas, exposa que, quan es trobava amb dos amics a un carrer de Cornellà assegut en un banc, quatre agents li van requerir la documentació i agrega que en el moment de lliurar–los-la un d'ells li va donar un cop al cap i el va tirar a terra i, seguidament, se li van abalançar la resta dels agents. A conseqüència dels fets elvandetenir i el van traslladar al CAP de Sant Ildefons, on va ser atès de contusions múltiples.

Actuació

Analitzada la documentació aportada pel promotor de la queixa s'inicia el tràmit, sol·licitant informació relativa a les dues actuacions esmentades.

En la resolució de l'expedient, el Síndic fa una consideració prèvia. Les conclusions finals es fonamentaran, exclusivament, en els protocols d'actuació de la Guàrdia Urbana, dels quals hi ha constància documental en els dos expedients, i que estan definits en la Llei orgànica 4/2015, de 30 de març, de Protecció de la seguretat ciutadana, i en l'Ordenança general de convivència ciutadana. El defensor de la ciutadania entén que el protocol és un element clau per a certificar si l'actuació dels agents s'ajusta a la normativa i alhora és el punt de partida per a qualsevol procediment de defensa que pugui utilitzar el veí afectat.

De la informació rebuda, el Síndic constata manca d'informació al ciutadà, imprecisions en el relat d'ambdues parts i sobre el nombre d'agents que participen en la segona actuació i també en una de les signatures de la butlleta sancionadora.

En la resolució del cas, el Síndic considera que hi ha serioses anomalies en la tramitació dels dos expedients, d'acord amb el que estableix la normativa vigent. En el primer cas, per l'absència de notificació i en el segon, per defectes formals que poden posar en dubte la correcta actuació dels agents i la presumpció de veracitat que els assisteix.

Abans de tancar definitivament l'expedient de queixa, es demana la tramesa de l'escrit d'al·legacions fetes pel ciutadà.

Resultat

Pendent.

Expedient 2016334Q

Assumpte

Relata la mala praxi en l'atenció per part de la Guàrdia Urbana de Cornellà en relació als fets que van passar el 28 de novembre de 2016, cap a les 18 hores de la tarda, en un bar de la ciutat. Indica que va patir un atac d'ansietat, motiu pel qual es va tancar als lavabos de l'establiment. Agrega que el van treure agents de la Guàrdia Urbana, després de forçar la porta. En aquesta acció, indica, li van donar cops al cap, el van emmanillar i li van lesionar els canells.

Agrega que el van fer pujar a un cotxe de la Guàrdia Urbana i, tot i les indicacions als agents que no es trobava en condicions, el van mantenir a l'interior del vehicle fins deixar-lo en un polígon industrial, desconegut per ell.

Actuació

El Síndic demana informació en relació als fets descrits i sobre el criteri que segueix la Guàrdia Urbana per reclamar assistència mèdica en aquests tipus de casos.

Resultat

Pendent.

ALTRES

Expedient 2016008Q

Assumpte

Exposa el desacord amb la resolució de data 30 de novembre de 2015, emesa pel subdirector general de Recursos Humans de la Direcció General de Serveis Penitenciaris de la Generalitat de Catalunya, mitjançant la qual es desestima a la promotora de la queixa la sol·licitud de permís retribuït (de 2 h i 36 minuts) perdeure inexcusable per a traslladar-se al Jutjat de Cornellà i efectuar una designa "apud acta".

Actuació

Atès que el cas no és competència municipal es decideix el trasllat al Síndic de Greuges de Catalunya, amb l'autorització de la interessada. Aquest resol que el motiu al·legat per la interessada no reuneix els requisits que la jurisprudència ha determinat per aplicar la previsió de deure inexcusable. En conseqüència, no aprecia una actuació

administrativa irregular per part de la Direcció General de Serveis Penitenciaris.

Resultat

Tràmit negatiu.

Expedient 2016029Q

Assumpte

Exposa la greu situació econòmica en la qual es troba. No té recursos. Viu al carrer, dorm al seu cotxe, que té aparcat en un vial de la ciutat, i afirma que el vehicle no circula. No té diners per a pagar l´assegurança de l'automòbil ni per passar la ITV. Se li ha notificat un decret d'Alcaldia, segons el qual es retirarà el vehicle i es destruirà en el termini d'un mes si no regularitza la situació i el retira de la via pública. El mateix ciutadà té obert un altre expedient, dirigit a Serveis Socials, amb el número 2016034Q.

Actuació

Es demana informació del cas al cap de la Guàrdia Urbana, en la qual s'inclou la dada de si tenen coneixement de la situació d'exclusió social del veí. De les dades aportades es desprèn que la Guàrdia Urbana té identificat el ciutadà, des de 2008, per dormir en llocs diferents de la ciutat i al seu vehicle.
Amb les dades aportades, el Síndic constata una manca de coordinació en el seguiment que han fet els departaments de la Guàrdia Urbana i de Serveis Socials. Considera que aquesta praxi s'hauria d'esmenar, especialment quan es tracta de persones en situació de risc d'exclusió social, que viuen al carrer o a l'interior d'un vehicle.
En conseqüència, **recomana** identificar millor o crear els mecanismes de coordinació necessaris entre els dos departaments quan actuen en casos de persones en situació de vulnerabilitat. La recomanació ha estat **acceptada.**

Resultat

Recomanació acceptada.

Expedient 2016250Q

Assumpte

A les eleccions del 27 d'octubre de 2015 el marit de la promotora de la queixa va ser designat per a formar part d'una mesa electoral. Ella es va posar malalta estant a Badajoz i el seu marit va presentar a la Junta Electoral el justificant en temps i forma per a la seva dispensa. Tot i el seu justificant, la Junta Electoral li va incoar d'ofici la comissió d'un presumpte delicte electoral. En el procediment, li van adjudicar un advocat d'ofici per a la seva defensa. Amb posterioritat, i atès que no complia els requisits per accedir a la justícia gratuïta, aquesta li va ser denegada.
De la instrucció del cas es desprèn que va ser la Junta Electoral qui va cometre una errada, ja que va dispensar d'acudir a la Mesa electoral la promotora de la queixa, que no estava convocada, en

lloc del seu marit. Ara el seu advocat li presenta una minuta que ella considera que no ha de pagar, en confirmar-se la mala praxi de l'Administració.

Actuació

Es fa una consulta amb un tècnic de l'oficina del Síndic de Greuges de Catalunya. Paral·lelament, s'informa la veïna de la disponibilitat d'enviar la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya pera l'estudi i tramitació. Se li comunica que per a aquesta tramitació es necessita documentació i l'autorització del seu marit. En el seguiment de la queixa, es contacta amb la ciutadana i aquesta informa que el cas ja s'ha resolt i que desisteix de l'expedient.

Resultat

Desistiment.

Expedient 2016269Q

Assumpte

Exposa el desacord amb la notificació de la resolució de 4 de juliol de 2016, mitjançant la qual se li comunica la sanció imposada per la Policia Local de Manresa, el passat 14 de juny, per presumpte ús fraudulent de la targeta d'aparcament per a persones amb mobilitat reduïda, del tipus titular conductor i a nom de l'esposa del promotor de la queixa.

Actuació

Es comunica al veí que el Síndic de Cornellà no té competències davant l'Ajuntament de Manresa. Se li indica que pot presentar al·legacions i seguir el procediment corresponent, finalitzat el qual, i si la resposta obtinguda considera que vulnera els seus drets,es pot derivar la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya. Transcorregut un temps prudencial, i en no rebre cap altra comunicació del veí,es tanca l'actuació.

Resultat

Tràmit positiu.

Expedient 2016333Q

Assumpte

Relata una suposada mala atenció per part del Departament de Comerç de l'Ajuntament respecte a una informació que ha sol·licitat i que no li han facilitat.

Actuació

S'admet la queixa en considerar que té dret a rebre la informació sol·licitada. Per a poder continuar amb la tramitació de la queixa es demana una ampliació de les dades personals. En paral·lel, la promotora de la queixa comunica que ja li han respost des del Departament de Comerç i desisteix.

Resultat

Desistiment.

TERRITORI

La primera part de les queixes que s'apleguen en l'epígraf ' Territori' estan vinculades als sorolls. Unes per activitats lúdiques al carrer que, pel seu caràcter puntual, no tenen major recorregut, i d'altres per assajos d'entitats. Un tercer bloc, que es repeteix de manera periòdica, l'integren les queixes de veïns procedents d'establiments de restauració, bars i terrasses.

En general s'observa, per part dels titulars de l'establiment , un compliment de la normativa, amb alguna excepció com és la que es transcriu amb el número d'expedient 2016299Q, que relata els problemes que tenen uns veïns per a garantir el dret al descans pel soroll que provoquen els clients d'un bar quan aquest incompleix de manera reiterada l'aplicació de mesures correctores per adaptar-se a la normativa. Com en resolucions anteriors, el Síndic defensa el criteri que l'exercici d'una activitat econòmica, especialment de bars i establiments de restauració, i el dret al descans han de ser compatibles. Per això existeix una normativa que fixa horaris i límits. Però els marges d'aplicació de l'ordenança, atenent criteris de sentit comú, mai no es poden convertir en laxitud.

A través de dues Iniciatives, el Síndic va proposar una reformulació del Servei de Mediació municipal, per abordar entre d'altres aquest tipus de conflictes, i la redacció d'un pla d'usos per a zones de la ciutat on hi ha una concentració de terrasses. Les dues propostes han estat acceptades. En la resolució del cas descrit, aplicar el mecanisme de mediació hagués pogut ser útil per evitar el tancament de l'activitat econòmica, com indica el darrer informe tramès des del Departament d'Activitats i Ordenances cíviques.

En relació a les queixes vinculades al 'Dret a l'habitatge' hi destaca la inscrita amb el número d'expedient 2016026Q. El ciutadà que promou la queixa relata els problemes de convivència que hi ha a l'immoble on viu per part de veïns que han ocupat els habitatges propietat d'entitats bancàries. A la mala relació

personal s'hi afegeix que ni els ocupants ni la propietat dels pisos que teòricament haurien d'estar buits paguen les quotes a la comunitat, amb el subsegüent perjudici pel que fa a la provisió econòmica destinada al manteniment del espais comuns o altres despeses que puguin sorgir. La intervenció de la Guàrdia Urbana i de responsables municipals ofereix una via de solució al conflicte, tal com recull la resolució final, tot i que queda pendent l'impacte que té l'impagament de les quotes comunitàries.

En l'àmbit de l'habitatge hi ha, també, un bloc de queixes que tenen com a nexe comú l'accés a la llista de peticionaris d'habitatges de lloguer social i la inscripció al registre de sol·licitants de pisos de lloguer social a través de la Mesa d'emergència. Com a referència cal esmentar les dues Iniciatives que el defensor ha promogut durant el 2016 de reforma del reglament d'accés al llistat de la Mesa d'emergència (2016001I) i la que es refereix al funcionament i a la millora dels canals de comunicació de l'Oficina local d'habitatge (2016007I). En el mateix context, el Síndic ha expressat la preocupació per l'impacte que té en els menors la tensió que genera la possible pèrdua de l'habitatge i que incideix, entra d'altres, en un dret fonamental com és el de l'educació.

Finalment, i en l'àmbit de 'Manteniment i mobilitat a la via pública', hi ha una part dels expedients de queixa que no han estat admesos. La raó és que els ciutadans només poden acudir al Síndic si abans han presentat la reclamació a l'Ajuntament. Fer aquest tràmit és essencial perquè el defensor de les persones pugui activar el procediment.

SOROLLS

Expedient 2016030Q

Assumpte

El promotor exposa que ha trucat en més d'una ocasió a la Guàrdia Urbana en relació a les molèsties produïdes per un soroll fort a l'entorn del poliesportiu de "Can Carbonell" i/o per part d'una activitat pròxima. Diu que el soroll podria provenir del compressor d'alguna d'aquestes activitats. Tot i les gestions persisteix el soroll.

Actuació

Es demana informació dels fets descrits a la directora d'Activitats i Ordenances Cíviques de l'Ajuntament, que informa que el ciutadà no ha presentat cap escrit de denúncia al seu departament, tot i que li consten tres trucades telefòniques a la Guàrdia Urbana.

A la vista de l'informe, es fa la següent consideració: al·legar que el promotor de la queixa no ha presentat cap denúncia quan hi ha constància de tres trucades a la Guàrdia Urbana no justifica una manca de coneixement dels fets o d'actuació per part de l'esmentat departament. De l'informe tramitat, es constata que l'única actuació per part de la Guàrdia Urbana va consistir en una presència estàtica durant 15 minuts a la zona, amb resultat negatiu.

Amb aquestes consideracions**, recomano** al Departament d'Activitats i Ordenances Cíviques que contacti amb el promotor de la queixa per atendre la seva petició, que determini quina és la procedència del suposat soroll i que ens trameti l'informe corresponent per a resoldre el cas. La recomanació ha estat acceptada.

Resultat

Recomanació acceptada.

Expedient 2016246Q

Assumpte

Queixa presentada per les molèsties produïdes per sorolls als baixos de l'edifici on viu, per l' activitat de neteja de cotxes. Indica que va parlar amb el titular de l'activitat perquè millorés la insonorització del local, però que transcorreguts sis mesos segueixen les molèsties.

Actuació

Informa el veí que no es pot admetre la seva queixa a tràmit, ja que primerament ha presentar una reclamació al Registre General de l'Ajuntament, exposant el cas descrit.

Resultat

No admesa.

Expedient 2016251Q

Assumpte

Molèsties produïdes per sorolls i brutícia a un carrer de la ciutata causa d'una activitat de restauració ubicada al mateix carrer, a les quals s'afegeix lacirculació de cotxes i motos en totes direccions en un espai reservat als vianants, fet que provoca inseguretat entre els veïns.

Actuació

Es demana informació a la directora d'Activitats i Ordenances Cíviques en relació a les actuacions de l'Administració i de les mesures adoptades per a solucionar-les. La resposta tramesa explicita actuacions de la Guàrdia Urbana durant els anys 2011-2012. Afegeix que durant l'any 2016 no hi ha hagut queixes ni incidenciesinstades pels veïns. A conseqüència de l'escrit del Síndic es donen intruccions de control de patrullatge ala zona.

Resultat

Tràmit positiu.

Expedient 2016253Q

Assumpte

Descriu les molèsties ocasionades per l'elevat soroll ocasionat per la música durant la revetlla de Sant Joan en un determinat carrer de la ciutat. Està d'acord que se celebri la festa, però considera que hi pot haver una vulneració al dret al descans.

Actuació

Es reclama informació al departament corresponent sobre el permís i control sonomètric de la festa. De la resposta emesa, s'entén que la queixa del ciutadà fa referència a una activitat puntual i que no perdura en el temps. Es valora, per analitzar el cas, l'existència del corresponent permís i de les mesures preventives per ajustar l'impacte sonomètric a la normativa vigent, circumstàncies de les quals no es pot deduir cap infracció.

Resultat

Desestimada.

Expedient 2016261Q

Assumpte

Molèsties produïdes pel soroll de càrrega i descàrrega per l'activitat d'un supermercat situat als baixos de l'edifici on viu. Exposa que la càrrega i descàrrega es fa amb "palets", fet que provoca molt soroll. L'activitat es realitza a qualsevol hora del dia i en el període comprés entre les 8 hores del matí i les 20 hores de la tarda. Els veïns han parlat amb l'encarregat de l'establiment i no han obtingut cap resposta encaminada a resoldre el problema. Fa uns anys, ja van presentar una denúncia similar. En aquell moment, l'empresa va canviar el sistema de càrrega i descàrrega per carros que no produïen cap molèstia.

Actuació

Es reclama informació al Departament d'Activitats i Ordenances Civiques.De la resposta emesa, es desprèn que la demanda del ciutadà ha estat atesa adequadament pels responsables municipals, amb el requeriment que s'ha fet a l'empresa de no utilitzar els transportadors de rodes metàl·liques i instanl·la a prendre mesures per a minimitzar el soroll amb altres sistemes de descàrrega de mercaderies. Com que hi ha un nou requeriment del president de la comunitat de veïns sobre el cas, el Síndic demana que se supervisin les recomanacions. Finalment la problemàtica es resol.

Resultat

Tràmit positiu.

Expedient 2016267Q

Assumpte

La queixa està relacionada amb les molèsties produïdes pels sorolls provinents de la zona de manteniment i estacionament de RENFE a Cornellà. El promotor afirma que tant de dia com de nit els trens que esperen fer el manteniment estan activats, amb les conseqüents molèsties als veïns provocades pels sorolls dels motors, a més de la contaminació acústica que provoca la situació.

Actuació

A la vista de la informació aportada, el Síndic entén que denúncies similars ja es van presentar a l'Ajuntament, a conseqüència de les quals la Guàrdia Urbana va realitzar mesuraments sonòmetrics amb resultat negatiu.
Com que en la actualitat no hi ha dades objectives per a considerar si existeix una vulneració del dret al descans, es recomana al ciutadà que informi la Guàrdia Urbana dels moments en què es produeix l'alteració sonomètricaper fer una medició que corrobori la seva percepció.

Resultat

Tràmit positiu.

Expedient 2016283Q

Assumpte

La queixa està relacionada amb els sorolls procedents del centre públic on l'Ajuntament ha donat permís per fer assaigs musicals. L'activitat comença cap a les 20 hores i acaba més tard de les 22 h. El promotor de la queixa representa, segons el seu escrit, altres comunitats ubicades a l'entorn de l'esmentat centre.Afirma que va presentar la queixa a l'alcalde i que aquest es va comprometre a insonoritzar el local. Indica que fa set anys que estan en la mateixa situació sense que hagi variat.

Actuació

Hi ha una petició d'informació a la tinenta d'alcalde de Cultura i Igualtat en data 15 de setembre. De la resposta es desprèn el compromís dels responsables municipals de traslladar temporalment l'activitat a un altre emplaçament que no ocasioni les molèsties que recull la queixa.

Resultat

Tràmit positiu.

Expedient 2016299Q

Assumpte

Exposa la disconformitat amb la resposta que va rebre per part de l'inspector en cap de la Guàrdia Urbana el passat 26 de setembre i que està relacionada amb la instància que va presentar, en representació seva i dels seus veïns, per les molèsties ocasionades pels sorolls provinents de l'activitat de servei de bar

ubicat als baixos de l'edifici on viu. Relata que des de fa temps els veïns han denunciat les molèsties per sorolls i incivisme provocats per l'activitat dels bars ubicats a la zona i que ocupen un petit perímetre. Agrega que en els darrers anys les molèsties provocades per les terrasses han desaparegut, en compliment de l'ordenança que regula els horaris d'aquest tipus d'espai. Descriuen que la majoria de bars cessa l'activitat coincidint amb el tancament de les terrasses, però aquest no ho fa, circumstància que provoca que una part dels clients d'aquest establiment acabi consumint begudes a la porta del local, amb la conseqüent pertorbació del dret al descans.

Actuació

S'admet la queixa a tràmit i es demana informació sobre les actuacions de la Guàrdia Urbana els darrers mesos per a corroborar les molèsties descrites en la queixa i, en cas positiu, que exposi les mesures correctores i les notificacions que s'han fet al titular de l'activitat per a preservar el dret al descans.

De la informació aportada es constata que, com a conseqüència dels reiterats incompliments per part dels titulars del bar a un requeriment de juny del 2015 sobre mesures correctores en relació a l'impacte acústic de l'establiment, s'emet un decret en data 3 de novembre de 2016 que disposa el tancament de l'activitat per no haver adoptat les mesures correctores indicades.

Amb tot, el Síndic aprecia lentitud en l'actuació de l'Administració quan constata que,una vegada transcorreguts els terminis fixats per la normativa i fetes les indicacions per a l'adopció de mesures correctores, no hi ha voluntat per part dels titulars de resoldre les deficiències d'insonorització del local que permetessinseguir amb l'activitat a partir de les 23 hores. Atès que la intenció dels veïns, explicitada en la presentació de la queixa, no era el tancament de l'establiment, sinó arribar a una conciliació entre l'activitat situada als baixos dels seus edificis i el dret al descans, el Síndic recorda en la resolució la conveniència que actuï el Servei de Mediació Municipal abans d'iniciar el procediment administratiu.

També recorda la Iniciativa d'ofici 2015005I, en què suggereix a l'Ajuntament la redacció d'un Pla d'usos per a aquelles zones de la ciutat on la concentració de bars, restaurants i terrasses pot lesionar el dret al descans dels veïns.

El defensor entèn que el conflicte en el qual es basa la queixa ha desaparegut per l'ordre de tancament de l'activitat i per condicionar la reobertura al compliment de les normatives municipals.

Resultat

Tràmit positiu.

Expedient 2016304Q

Assumpte

Molèsties produïdes pels sorolls provinents d'una discoteca de la ciutat.

Actuació

S'admet a tràmit però es reclama ampliació de dades tant personals com relacionades amb la queixa presentada. En el seguiment de l'expedient, es reitera la demanda sense èxit, motiu pel qual es desestima.

Resultat

Desestimada.

Expedient 2016305Q

Assumpte

Al setembre de 2011 es van instal·lar uns comptadors d'aigua per al rec dels parterres municipals a la paret lateral de l'habitatge que ocupa la promotora de la queixa amb la seva família. En aquell moment va sol·licitar a l'Ajuntament segellar tots els laterals per evitar possibles humitats al seu habitatge. Actualment, la instal·lació dels comptadors li genera problemes a causa de les humitats i del soroll que provoca el pas de l'aigua, fet que perjudica el descans de la família durant la nit. La veïna aporta diverses instàncies presentades a l'Ajuntament denunciant la situació i destaca que mai no ha rebut resposta per part dels responsables municipals.

Actuació

Es demana als responsables de Manteniment i Via Pública informació sobre les reclamacions fetes per la promotora d'aquesta queixa i les inspeccions realitzades per a comprovar humitats i sorolls dels comptador.

Resultat

Pendent.

Expedient 2016324Q

Assumpte

Exposa les molèsties produïdes pels sorolls i cops de les pilotes a les finestres del edificis situats davant d'un espai públic per activitats esportives a la plaça d'Europa. Detalla que els caps de setmana la situació s'agreuja, atès que es realitzen sense autorització competicions de futbol per part d'entitats. Acompanya una denúncia presentada als Mossos d'Esquadra el 15 de febrer de 2016 pels danys produïts a la finestra del seu habitatge.

Actuació

Hi ha una petició de dades per a determinar les activitats permeses en el recinte esmentat i l'horari i també de si hi ha constància de l'ús regular de l'espai per a activitats esportives i, en concret, la pràctica del futbol els caps de setmana.
Els responsables municipals informen de les mesures que s'han pres a partir de la queixa per a mitigar les molèsties, com són la col·locació de cartells informant que la pista només la poden utilitzar persones menors de 16 anys i dels horaris d'obertura, a més d'una major vigilància dels

agents els caps de setmana. El Síndic entén que amb les mesures adoptades acabarà la problemàtica que exposa el veí.
En la mateixa resolució, recorda l'article 22 de l'Ordenança de Convivència ciutadana que indica, entre d'altres punts, que els equipaments esportius són de lliure accés per a tothom i que està prohibida la gestió per part de grups privats, excepte en casos d'autorització municipal. També que correspon a la Guàrdia Urbana el compliment de la normativa i que el gaudi dels espais s'ha de fer amb respecte pels veïns de la zona i evitant sorolls desproporcionats.

Resultat

Tràmit positiu.

CONTAMINACIÓ AMBIENTAL

Expedient 2016037Q

Assumpte

Exposa les molèsties produïdes per l'activitat d'un taller de cotxes. Relata que treballen al carrer amb les conseqüents afectacions als veïns, per la brutícia que generen i per l'aparcament dels vehicles a la via pública.

Actuació

S'informa el veí que no es pot admetre la queixa a tràmit, ja que primerament ha de presentar una reclamació a l'Ajuntament, exposant el cas descrit. Independentment del tràmit, el Síndic ha reenviat la queixa a la directora d'Activitats i Ordenances Cíviques per al seu coneixement i als efectes adients.

Resultat

No admesa.

Expedient 2016341Q

Assumpte

Com a conseqüència de les darreres obres del metro presenta una queixa pels sorolls constants a l'habitatge on resideix i per les esquerdes que s'hi han generat a causa de les obres realitzades. Ha presentat una reclamació a TMB, però no n'ha rebut resposta.

Actuació

S'informa el ciutadà que sol·liciti, a través d'una instància a l'Ajuntament, una sonometria pel que fa als sorolls i , en relació a les esquerdes, que demani una inspecció per part dels tècnics municipals. Es manté obert l'expedient a l'espera dels resultats de les inspeccions i de la resposta de TMB.

Resultat Pendent.

DRET A L' HABITATGE

Expedient 2016021Q

Assumpte

La promotora de la queixa fa uns mesos que va ocupar un pis d'Adigsa de protecció social. Posteriorment, es va dirigir al Síndic exposant que no havia tingut cap altra opció, ateses les deficients condicions d'habitabilitat de l'anterior habitatge i de les dificultats per a pagar el lloguer que li demanaven. Indica que a l'actual habitatge, on viu amb una filla menor d'edat, no té subministrament d'aigua ni d'electricitat. En els diferents contactes amb l'oficina del Síndic ha informat dels tràmits que ha fet amb els Serveis Socials i Adigsa.

Actuació

Es sol·licita informació a la directora de Serveis Socials, que ens informa sobre les gestions que s'estan realitzant per poder traslladar l'expedient als Serveis Socials d'un altre municipi on la promotora de la queixa ha hagut de marxar en trobar-hi un pis per un lloguer de 270 euros/mes, quantitat a la qual pot fer front amb els seus ingressos.
Cal destacar que aquesta ciutadana va tramitar una instància per a accedir a un habitatge de protecció social i que no es va poder incloure en el registre de sol·licitants de la Mesa d'emergència social d'habitatge per no complir els requisits de cinc anys consecutius d'empadronament. Ara viu en una població de la segona corona metropolitana, on ha trobat un pis assequible a les seves possibilitats econòmiques.
A la vista d'aquestes circumstàncies, vaig promoure una Iniciativa d'Ofici (2016001I) per a sol·licitar una revisió del requisit de residència a la ciutat per a accedir al registre de sol·licitants d'habitatges amb protecció oficial. Amb el compromís, per part dels responsables municipals, que la recomanació que inclou la Iniciativa es tindrà en compte en l'estudi de les Bases d'habitatge i de la pròxima comunicació del resultat.

Resultat

Desestimada.

Expedient 2016026Q

Assumpte

Descriu els problemes de convivència a l'immoble, que tenen origen en els pisos buits que hi ha a l'edifici i que ara han passat a ser propietat d'entitats bancàries. Amb el temps, els habitatges han estat ocupats per altres ciutadans. En concret, relata que un dels

habitatges fa més de dos anys que està ocupat, sense que les persones que l'habiten assumeixin, o l'entitat bancària assumeixi, les quotes de la comunitat, amb els inconvenients que l'impagament comporta per a la resta de veïns. Agrega que, fa un mes, el banc va desnonar un altre veí per no poder pagar la hipoteca, sense que pogués acollir-se al lloguer social. Actualment, el pis també està ocupat. En el relat, esmenta la passivitat de la Guàrdia Urbana i els Mossos d'Esquadra, tot i haver-los advertit dels problemes de convivència que originaven les ocupacions.

Actuació

Es demana informació al tinent d'alcalde d'Espai Públic i Convivència per esbrinar quin és el seguiment de la Guàrdia Urbana en relació als pisos que són propietat d'entitats bancàries i estan ocupats. S'informa el Síndic que responsables municipals s'han reunit amb els veïns de la comunitat afectada per a valorar la situació existent. En el seguiment del cas, es contacta novament amb el promotor de la queixa. Aquest informa que l'Ajuntament els està atenent i que estan en contacte amb els responsables de la Guàrdia Urbana per a qualsevol problema derivat de les accions descrites.

Resultat

Tràmit positiu.

Expedient 2016069Q

Assumpte

La promotora de la queixa sol·licita a l'Administració que li sigui permutat el pis que té adjudicat actualment per un altre al costat de la seva família a Cornellà. El canvi el fonamenta en uns problemes personals que descriu. És mare monoparental amb tres fills menors d'edat. Un d'ells té una malaltia crònica que requereix atenció continuada. A la seva situació s'afegeix la manca de recursos econòmics. Afirma que actualment viu dels ajuts que li proporciona Càritas. Cobrava un PIRMI i se li va extingir perquè no va acceptar una oferta de treball. Manté que no va ser informada.

Actuació

En relació al cas, el Síndic es reuneix amb responsables de Serveis Socials i de la Guàrdia Urbana per aclarir la situació real d'aquesta ciutadana i el motiu de la demanda.De les converses, no queda acreditat el problema que relata en la seva entrevista, la principal raó que justificaria la possible permuta.Quant al pis que té adjudicat,es tracta d'un immoble de lloguer social, que l'Administració li cedeix després que hagués d'abandonar l'habitatge que tenia en una altra zona.
En la descripció dels fets per part de la ciutadana, s'observen diferents anomalies. La inclusió en el relat de dades que no s'ajusten a la realitat desacredita l'argumentari a partir del qual sol·licita l'empara. En conseqüència, hi ha,per part del defensor de les persones, dubtes raonables a l'hora de valorar una possible vulneració del dret a l'habitatge, més enllà de les circumstàncies personals i de la situació

econòmica que acredita la ciutadana i del seguiment que se li ha fet i se li fa des del Departament de Serveis socials.
En el mateix context, el Síndic expressa la preocupació pels efectes que la precarietat habitacional té o pot tenir en els menors i recorda la importància de garantir el dret a un habitatge digne als infants, en aplicació del principi de l'interès superior de l'infant, que recull la Convenció del drets de l'infant de les Nacions Unides.
Amb aquestes consideracions, el Síndic demanauna informació acurada del cas, que li permeti discernir de manera clara si existeix o no una vulneració del dret a l'habitatge. Entén que aquesta informació hauria d'incloure una descripció del protocol d'accés, des de l'àmbit municipal, a pisos d'emergència social i de lloguer social per part de ciutadans en situació de vulnerabilitat i risc d'exclusió social.

Resultat

Pendent.

Expedient 2016072Q

Assumpte

La promotora de la queixa és una persona gran, domiciliada en una altra població en un pis adjudicat per l'empresa Adigsa. Exposa que,per problemes personals i a causa del seu estat de salut, s'està molts dies a Cornellà, on viuen els seus fills. Planteja la possibilitat que l'empresa Adigsa li faci una permuta del pis actual per un altre de Cornellà.

Actuació

En no ser veïna de Cornellà, el defensor no pot tramitar la queixa ni derivar-la als Serveis Socials del municipi. Amb tot, orienta la promotora per a comunicar-li que el procediment per a resoldre el cas és adreçar-se a Adigsa i demanar una permuta de l'habitatge actual per un altre a la ciutat.

Resultat

Tràmit negatiu.

Expedient 2016272Q

Assumpte

El passat 29 de juliol compareix la promotora de la queixa per a exposar la situació de vulnerabilitat en què es troba. Mare de tres fills menors, viu en un pis d'una entitat bancària en situació irregular. Informa que té una ordre de llançament per al mes de setembre.

Actuació

Es fa un seguiment del cas i es contacta amb responsables de Serveis Socials per a esbrinar les actuacions que es duen a terme. De la informació rebuda es desprèn que el desnonament del mes de setembre s'ajorna fins al 7 d'octubre. Transcorreguda la data, el 13 d'octubre el Síndic es posa novament en contacte amb la promotora de la queixa. Informa que hi va haver una temptativa de llançament el dia previst, però que finalment es va posposar.

Atesa la situació de vulnerabilitat de la família i per evitar que no es lesionin els drets dels menors, es manté obert l'expedient sol·licitant informació sobre l'actuació dels Serveis Socials en relació al dret a l'habitatge i agarantir els drets dels menor.

Resultat

Pendent.

Expedient 2016308Q

Assumpte

Va presentar una instància a l'Ajuntament sol·licitant un habitatge de protecció social per la manca d'un habitatge on poder viure amb dignitat. Actualment ocupa un habitatge en mal estat. Aquesta veïna està malalta i no pot treballar. Cobra una PNC que no li permet pagar un lloguer. El passat 8 de novembre comunica que ha rebut una notificació del Jutjat de demanda per un judici verbal per desnonament.

Actuació

El Síndic contacta amb responsables de Serveis Socials. Aquests informen que la veïna és atesa adequadament i es fa un seguiment del cas.

Resultat

Mediació amb resultat positiu.

Expedient 2016315Q

Assumpte

Compareix la ciutadana (família monoparental amb dos menors a càrrec) per explicar que en el procés de llançament de l'habitatge, el passat dia 15 de novembre, se li notifica des del Jutjat de Primera Instància i Instrucció de Cornellà que se li ha canviat el pany de la porta. Indica que a l'interior de la vivenda té la roba dels seus dos fills i que tot i que en la notificació hi ha un número telefònic de contacteno ha pogut accedir-hi. Aporta com a documentació diferents escrits de notificacions per part del Jutjat, un informe social de la seva referent sol·licitant ajornar la diligència de llançament i una instancia en la qual demana accedir a un habitatge d'urgència.De la mateixa persona consta en el registre de l'Oficina del Síndic l'expedient 2015169Q, relatiu a una queixa vinculada als requisits exigits en el Registre de sol·licitants d'habitatge amb protecció social, i que està, entre d'altres casos, en l'origen de la Iniciativa d'Ofici 2016001I, que suggereix que es modifiqui el requisit de cinc anys d'empadronament continuat per accedir al registre.

Actuació

En relació a la queixa, el Síndic demana informació del seguiment del cas per part de Serveis Socials i del pla de treball a seguir, de si s'ha tractat en la Mesa d'emergència social, a més del resultat de l'estudi sobre les Bases d'habitatge i el nou Reglament del registre de

sol·licitants d'habitatge amb protecció oficial, d'acord amb la resposta a la Iniciativa d'ofici 2016001I.
A la vista de la informació aportada, el defensor de les persones enténque la veïna és atesa pels Serveis Socials adequadament. També es valora la possibilitat que accedeixi a un pis de lloguer a través de la Mesa d'emergència social, en considerar que actualment compleix els requisits. Amb tot, manté obert l'expeient mentre no rebi informació sobre la situació habitacional d'aquesta família i sobre l'accès a l'habitatge de protecció social sol·licitat.

Resultat

Pendent.

Expedient 2016330Q

Assumpte

Compareix el promotor de la queixa per explicar el procés de desnonament programat pel 17 de gener de 2017. Al·lega que no té mitjans per poder optar a un altre habitatge. És pare de tres fills menors d'edat i la situació econòmica de la família és de màxima vulnerabilitat.Aporta l'informe socioeconòmic elaborat per la treballadora social de referència el passat 7 de desembre, dirigit al Jutjat, on proposa un termini per a poder abordar les dificultats existents i trobar alternatives per a atendre a la família.

Actuació

Es reclama al Departament de Benestar social informació sobre els ajuts que rep la família, en especial l'atenció atorgada als fills, i sobre les alternatives proposades per a atendre la família en matèria d'habitatge.

Resultat

Pendent.

HABITATGE PÚBLIC

Expedient 2016002Q

Assumpte

Exposa que va presentar una instància, el 21 de desembre de 2015, dirigida als Serveis Socials, i que el mes de gener de 2016 va dirigir a Procornellà. En ambdós casos sol·licita un altre habitatge social. Argumenta la demanda en el mal estat de l'habitatge on viu. Diu que és un habitatge amb humitats i insectes, fets que ha denunciat, a més de problemes de brutícia i mal estat dels espais comuns.

Actuació

Es requereix informació del cas al Departament de Serveis Socials i a Procornellà, atès que la queixa de la ciutadana tenia un doble vessant. D'una banda, fa referència a la sol·licitud de canvi d'habitatge i per l'altra esmenta l'existència d'humitat i d'insectes d'un bloc d'habitatges socials. De la resposta dels departaments esmentats es dedueix que s'han solucionat els problemes plantejats per la veïna i que s'han fet diverses inspeccions al bloc. En relació al cas esmentat, cal recordar la Iniciativa d'Ofici que aquest Síndic va promoure al 2014 en què preguntava sobre els mecanismes de coordinació amb el Gestor d'activitats, figura promoguda per l'Agència Catalana de l'Habitatge (ACH) i encarregada de verificar periòdicament els espais comuns per a resoldre els conflictes que sorgeixin entre veïns.Entèn que aquesta via de coordinació segueix vigent i que és a través d'aquest mecanisme que s'haurien de resoldre les disfuncionalitats que s'esmenten en el contingut de la queixa.

Resultat

Tràmit positiu.

Expedient 2016062Q

Assumpte

El promotor de la queixa fa referència ala denegació d'una sol·licitud de revisió i ampliació del període de subsidiació d'un préstec qualificat, formalitzat a l'escriptura pública de compravenda, signada a 12 de setembre de 2011, amb l'empresa pública Procornellà S.A, acollint-se als ajuts previstos en el Reial decret 801/2005, d'1 de juliol. Informa que l'Agència de l'Habitatge de la Generalitat de Catalunya, mitjançant l'escrit de data 29 de març de 2016, li comunica que segons l'aplicació de la Llei 4/2013, de 4 de juny, de mesures de flexibilització i foment del mercat de lloguer d'habitatge, no es pot tramitar la seva sol·licitud. L'aplicació d'aquesta llei implica la inadmissió del reconeixement per part de l'Administració estatal de l'ampliació del termini per cinc anys més, fet que impedeix la renovació de les subsidiacions del préstec convingut.

Actuació

Es deriva el cas al Síndic de Greuges de Catalunya en considerar que l'aplicació de la Llei 4/2013, de 4 de juny, no l'hauria d'afectar, en haver signat el préstec al 2011. Aquest el trasllada a la Defensora del Pueblo, que li denega la demanda en virtut de la Disposició Adicional Segona de la Llei 4/2013, que elimina els ajuts en matèria d'habitatges existents, incloses les pròrrogues de subsidiació.

Resultat

Tràmit negatiu.

Expedient 2016277Q

Assumpte

Exposa la greu situació de convivència que existeix a la seva comunitat, ocasionada per la nova veïna, que atemoreix la resta de veïns. La promotora de la queixa ha sol·licitat ajut al Servei de Mediació Ciutadana de l'Ajuntament sense resultat positiu.Exposa que hi ha hagut diverses actuacions dels Mossos d'Esquadra i de la Guàrdia Urbana de Cornellà i que la Unitat de Convivència de la Guàrdia Urbana segueix el cas.

Actuació

Es sol·licita informació al cap de la Guàrdia Urbana i a la directora de Serveis Socials sobre les actuacions relacionades amb aquest cas.Es rep la resposta de la Guàrdia Urbana i encara s'ha de rebre l'informe de Serveis Socials.

Resultat

Pendent.

Expedient 2016284Q

Assumpte

La promotora de la queixa exposa els inconvenients que genera el trencament de l'arqueta de la comunitat d'habitatges propietat d'Adigsa ubicada a la nostra ciutat. Afirma que ha trucat a Procornellà, als Serveis Socials i al Departament de Sanitat sense èxit, raó per la qual acudeix a l'Oficina del Síndic.

Actuació

Tot i que en el tràmit de resolució de l'expedient el problema que exposa la queixa s'ha resolt favorablement, convé destacar que aquesta es tramita per una manca de resposta als requeriments de la ciutadana a Procornellà i a les àrees de Serveis Socials i Sanitat, circumstàncies que no s'aclareixen en les respostes aportades. És més, es pot deduir una relació de causa-efecte, a partir del calendari de tramitació de l'expedient, entre la presentació de la queixa, el coneixement per part dels responsables municipals i la resolució de la incidència.
En aquest sentit, cal esmentar la Iniciativa d'ofici 2016007I, que proposa, entre d'altres qüestions, millorar el funcionament de l'OficinaLocal d'Habitatge pel que fa a la gestió dels habitatges socials, entenent que es tracta d'una responsabilitat compartida amb l'Agència de l'Habitatge de Catalunya, titular de l'edifici.

Resultat

Tràmit positiu.

Expedient 2016297Q

Assumpte

Manca de convivència a la comunitat de veïns en un bloc de propietat pública.

Actuació

La queixa està relacionada amb una d'anterior amb el número d'expedient 2016277Q, pendent de resposta.Atès que es tracta d'un cas de convivència en un bloc d'habitatges socials i amb adjudicacions de pisos a través de Serveis Socials, es demana novament informació en relació als expedients esmentats.

Resultat

Pendent.

Expedient 2016316Q

Assumpte

Relata el deteriorament de la convivència al bloc on viu. Exposa que hi han intervingut en diversos moments els Mossos d'Esquadra i la Guàrdia Urbana. Afegeix que la situació s'ha tornat insostenible, fins el punt que hi ha una denúncia al Jutjat de Cornellà.

Actuació

S'opta per dirigir la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya i es sol·licita l'autorització corresponent. En no rebre-la, s'interpreta com un desistiment tàcit a la tramitació.

Resultat

Desistiment.

MANTENIMENT i MOBILITAT VIA PÚBLICA

Expedient 2016013Q

Assumpte

Presenta una queixa, per correu electrònic, en la qual trasllada la seva preocupació per la manca de neteja dels carrers del barri Riera, amb sofre escampat a la vorera, fet que considera un perill per als nens i la resta de vianants.

Actuació

S'informa la promotora de la queixa que abans ha de presentar-la al Departament d'Espai Públic de l'Ajuntament, exposant el cas que planteja. Se li indica que, si ja ho ha fet, faci arribar la resposta per

avaluar-la i iniciar un expedient davant l'Ajuntament. Transcorregut un temps prudencial, la veïna no ha contestat l'escrit del Síndic i per tant es dedueix que desisteix tàcitament de la tramitació.

Resultat

Desistiment.

Expedient 2016027Q

Assumpte

La promotora informa de les conseqüències de la manca d'esporga dels arbres que hi ha davant del seu domicili. Assegura que aquesta situació fa que les fulles la privin de la llum natural. amb l'afectació que el fet té en el dia a dia.

Actuació

S'opta per fer de mitjancer en aquest cas i es demana informació sobre el programa d'esporgues en aquest punt de la ciutat. En la resposta del Departament d'Espai Públic s'indica que s'ha fet l'esporga d'aquests arbres i s'ha corregit el cas descrit.

Resultat

Mediació amb resultat positiu.

Expedient 2016057Q

Assumpte

Manca de manteniment de la zona d'higiene canina situada a Can Mercader. Fonamenta la queixa presentant fotografies de l'estat en què es troba la instal·lació.

Actuació

S'informa la veïna que el Síndic no pot admetre la queixa a tràmit, ja que primerament ha de presentar una reclamació a l'Ajuntament, exposant el cas descrit. Si l'Ajuntament no li contesta o considera que en la resposta hi ha una possible vulneració de drets pot posar-se novament en contacte amb aquesta institució. Independentment del tràmit, es reenvia la queixa a la directora de Manteniment i Serveis per al seu coneixement i als efectes adients.

Resultat

Desestimada.

Expedient 2016061Q

Assumpte

Queixa d'un pare d'un CEIP de Cornellà per la caiguda d'un panell metàl·lic d'una torre publicitària situada al costat de l'escola. Des de l'Ajuntament no hi ha hagut resposta a queixes que ja s'havien presentat per aquest motiu.

Actuació

Ateses les circumstàncies que concorren en els fets relatats,el Síndc promou laIniciativa d'Ofici 2016003I, en la qual sol·licita informació

sobre el cas. Es resoldrà l'expedient quan es resolgui la Iniciativa d'Ofici. Fins avui no ha estat contestada.

Resultat

Pendent.

Expedient 2016073Q

Assumpte

Manca de manteniment de la via pública al barri de Fontsanta-Fatjò, concretament al parc infantil que hi ha prop del carrer on viu el promotor de la queixa. No hi ha sincronització del rec, fet que provoca la presència de mosquits, que provoquen picades i malestar a la zona.

Actuació

S'informa el veí que no es pot admetre la queixa a tràmit, ja que abans ha de presentar la reclamació pertinent al Registre General de l'Ajuntament. Paral·lelament, es tramet al Departament de Via Pública la comunicació del veí perquè en tingui coneixement.

Resultat

No admesa.

Expedient 2016076Q

Assumpte

Exposa les limitacions d'accés per a la gent gran al parc de Can Mercader des del barri de Sant Ildefons. Indica que hi ha moltes escales per pujar i baixar. Planteja la possibilitat d'accedir al parc amb un ascensor o escales mecàniques, com hi ha a d'altres poblacions. Considera que la possibilitat és un bé per a la ciutat de Cornellà en atenció a les persones amb dificultats de mobilitat.

Actuació

Analitzat el cas es demana informació al tinent d'alcalde d'Espai Públic i Convivència sobre les previsions d'accessibilitat entre el barri de Sant Ildefons i el parc de Can Mercader en el marc del Pla de Mobilitat per a la ciutat, en fase d'estudi, i sobre els mecanismes de consulta als veïns i el calendari d'aprovació. El text emès per l'esmentat departament índica que una de les propostes del Pla de Mobilitat inclou la possibilitat d'instal·lar un ascensor entre els dos punts de la ciutat.

Resultat

Tràmit positiu.

Expedient 2016254Q

Assumpte

Reflecteix a la queixa les deficiències en la neteja a la zona de la carretera de l'Hospitalet, just davant del parc de la Remunta. Indica que hi ha brutícia a les voreres, circumstància que fa que la zona es vegi molt deixada. Indica com una possible causa la confusió

dels serveis de neteja, ja que a la zona una part de la vorera pertany a Cornellà (la de la veïna) i la contrària és de l'Hospitalet.

Actuació

Es pregunta a la directora de Manteniment i Serveis de l'Ajuntament.Amb la informació aportada la conclusió és que no hi ha una mala atenció per part de l'Administració i que la zona és atesa per la brigada de neteja correctament.Es recomana a la promotora de la queixa que en el cas que observi novament casos de brutícia com el descrit es posi en contacte amb el Departament de Via Pública de l'Ajuntament.

Resultat

Tràmit positiu.

Expedient 2016257Q

Assumpte

Expedient de queixa per manca de manteniment del material urbà. En concret, del banc que hi ha a la carretera de l'Hospitalet davant del parc de la Remunta. Indica que està trencat i és perillós, ja que és un lloc freqüentat per nens i gent gran.

Actuació

Es reclama informació a la directora de Manteniment i Serveis de l'Ajuntament. Relata que a la zona es va reparar un banc que estava en mal estat i que s'ha revistat la resta de material urbà i no s'ha detectat cap altra falla.

Resultat

Tràmit positiu.

Expedient 2016259Q

Assumpte

El promotor de la queixa té una discapacitat i utilitza cadira de rodes per a desplaçar-se. Exposa els problemes que té per a accedir al nou parc que s'ha urbanitzat a la carretera d'Esplugues, cantonada al carrer de la Rosa. Indica que les rampes són molt elevades i l'accessibilitat al parc és complexa. Informa que ha caigut tres vegades. En una d'elles van intervenir agents dels Mossos d'Esquadra, que el van traslladar a l'hospital.

Actuació

Es demana informació a la directora d'Acció Territorial, que deriva la demanda al gerent de planificació urbanística i gestió de l'empresa municipal Procornellà. S'analitza l'informe emès per l'empresa municipal Procornellà en relació a la normativa aplicable sobre accessibilitat i sobre les obres realitzades. En aquest sentit, i en una nova reunió amb el ciutadà, aquest aporta material fotogràfic, on precisa els punts referits a la queixa i que mostren les dificultats d'accés i trànsit per part de persones amb cadira de rodes. Amb la nova informació, es fan arribar les fotografies al gerent de Procornellà i se li recomana que s'estudiï la possibilitat de construir en el punt descrit rampes més

accessibles. Amb la resposta afirmativa i el compromís de resoldre l'accessibilitat,conclou l'expedient de queixa.

Resultat

Tràmit positiu.

Expedient 2016271Q

Assumpte

Exposa que a l'alçada del seu balcó hi ha uns arbres que no s'han podat i les branques provoquen molèsties, ja que estan plenes de mosquits i d'altres insectes.

Actuació

Analitzat el cas, es requereix informació als responsables del Departament d'Espai Públic. En la resposta s'indica que la problemàtica d'aquesta veïna està en vies de solució i que la planificació d'esporga de la zona es farà a començament de novembre.

Resultat

Tràmit positiu.

Expedient 2016287Q

Assumpte

Proposa la col·locació d'un mirall al xamfrà entre els carrers Catalans i Ramoneda per a disposar de major visibilitat per als vehicles que circulen pel carrer Ramoneda. Indica que hi ha hagut diversos accidents a causa de la deficient visibilitat.

Actuació

S'informa la veïna que no es pot admetre la queixa a tràmit, ja que, primerament, ha de presentar una reclamació a l'Ajuntament com a responsable de les incidències a la via pública.
S'afegeix que en cas que no rebi resposta de l'Administració o la consideri insuficient pot acudir novament al Síndic per a estudiar la formalització d'una queixa.

Resultat

No admesa.

Expedient 2016295Q

Assumpte

Exposa les molèsties produïdes a la carretera de Sant Boi a causa de la intensa circulació de vehicles al llarg del dia. Indica que aquesta situació té un fort impacte acústic i genera alts índexs de contaminació que afecten els veïns de la zona.

Actuació

Es requereix informació al tinent d'alcalde d'Espai Públic i Convivència sobre el Pla de Mobilitat a la ciutat i, en concret, sobre la possible descongestió de la carretera de Sant Boi en el tram descrit. En la resposta tramesa s'indica que el Pla de Mobilitat que impulsa

l'Ajuntament inclou aquestes situacions, a fi de descongestionar les vies més transitades del municipi.

Resultat

Tràmit positiu.

Expedient 2016336Q

Assumpte

La promotora de la queixa relata que davant l'empresa a la qual representa hi ha uns arbres que no s'han podat i que molesten a causa de la proliferació d'insectes a l'estiu. D'altra banda, exposa el mal estat de les voreres que hi ha a l'entorn de l'empresa.

Actuació

S'admet a tràmit la queixa i es demana informació als responsables de Manteniment i Serveis sobre el programa de poda d'arbrat a la zona on hi ha l'empresa i en relació a l'estat de les voreres, per si s'ha previst algun tipus d'actuació. En la informació aportada s'indica que la demanda serà atesa pels responsables de Manteniment i Serveis.
En aquest sentit, es suggereix a la promotora de la queixa que, en el cas que no es faci l'esporga dels arbres o continuïn les plagues d'insectes,es posi en contacte amb el Departament de Manteniment i Serveis de l'Ajuntament. Pel que fa a les voreres, hauria de presentar un escrit directament a l'Ajuntament sol·licitant actuacions a la zona.

Resultat

Tràmit positiu.

Expedient 2016340Q

Assumpte

Manca de manteniment de la zona d'higiene canina que hi ha al final de Rubió i Ors. Relata que la porta fa sis mesos que està trencada. D'altra banda, considera que aquests espais destinats a gossos haurien d'estar més higienitzats per evitar problemes a les persones que fan ús de les instal·lacions amb les seves mascotes.

Actuació

S'admet la queixa a tràmit, en espera de completar dades personals i que la ciutadana confirmi que ha presentat una reclamació sobre els fets exposats als responsables municipals. Atès que fins avui no ha aportat les dades sol·licitades, s'entén que desisteix tàcitament de la queixa presentada.

Resultat

Desistiment.

ALTRES

Expedient 2016012Q

Assumpte

Fa quatre anys es van realitzar unes obres a l'edifici de la comunitat on viu per evitar la humitat a les plantes baixes. En el mur han sorgit desperfectes i l'administrador de la finca no se'n fa càrrec.

Actuació

S'informa el veí que no pot admetre la queixa a tràmit, ja que primerament ha de presentar una reclamació a l'OMIC de Cornellà per tractar-se d'un cas de l'àmbit de consum. També se li suggeriex que consulti a la FAVCO o a la seva AV.

Resultat

No admesa.

Expedient 2016016Q

Assumpte

La promotora de la queixa, de qui ja es va tramitar un expedient(2015186Q), relacionat amb l'espai on vivia, exposa un cas de mobbing immobiliari, sense determinar-ne l'origen ni els possibles instigadors. Relata que ha reclamat la intervenció dels Mossos d'Esquadra, sense que hagin resolt la problemàtica.

Actuació

El Síndic, que ja coneix les circumstàncies personals que afecten la ciutadana i el seguiment per part de Serveis Socials, obre un expedient per obtenir informació sobre els procediments de garantia del dret a l'habitatge en ciutadans d'extrema vulnerabilitat i sobre el protocol d'accés i els criteris d'actuació de Serveis Socials per a traslladar a la Mesa d'Emergència Habitacional els casos més urgents, entre els quals es podria incloure el descrit. Es conisideraque hi ha una resposta positiva per part de l'Administració municipal a la problemàtica que planteja la ciutadana. En concret, des de l'àmbit de Serveis Socials, amb tasques d'acompanyament i suport a la problemàtica personal i familiar. El fet que se li garanteixi una percepció regular, a través de la RMI, i que accepti d'altres recursos vinculats a l'àmbit personal plantegen una via de solució al cas, tot i que no està garantit de manera estable el dret a l'habitatge.En la resolució es recorda la necessitat d'aprovar al més ràpidament possible un nou Reglament de la Mesa d'Emergència Habitacional que s'adeqüi a la nova realitat dels demandants i, en aquest sentit, es recomana que finalitzi el procediment d'aprovació.

Resultat

Recomanació pendent.

Expedient 2016270Q

Assumpte

Exposa que a la zona on viu, a la carretera d'Esplugues, hi ha una plaga de paneroles, que fins i tot han entrat a casa seva.

Actuació

A la vista de la informació aportada es considera que l'Ajuntament ha pres les mesures adients per tal d'evitar l'aparició de paneroles i la desinfecció de la zona.

Resultat

Tràmit positiu.

Expedient 2016332Q

Assumpte

Descriu les molèsties que li produeixen els veïns del pis superior de l'immoble on habita. Detalla que aquest habitatge és propietat d'un banc i que ha estat ocupada per uns veïns que no li donen permís per entrar i arreglar una fuita d'aigua que provoca humitats i desperfectes al seu habitatge. La promotora de la queixa relata que ha exposat els fets a Mossos d'Esquadra, Guàrdia Urbana, Jutjat de Guàrdia i que, finalment, ha presentat una denúncia que tramita el jutjat corresponent.

Actuació

Analitzada la queixa, es suggereix a la ciutadana la possibilitat de recórrer al Servei de Mediació Ciutadana de l'Ajuntament de Cornellà.
Pel que fa a la queixa, es desestima en considerar que, d'acord amb el que preveu el Reglament del Síndic, aquest no pot actuar mentre hi hagi pendent una resolució judicial.

Resultat

Desestimada.

SERVEI A LES PERSONES

L'epígraf 'Servei a les persones' engloba els expedients de queixa vinculats a consum, ensenyament, salut, esports i prestacions socials, entre d'altres.

En el primer cas, el de consum, persisteixen les queixes que estan vinculades a pràctiques comercials agressives, majoritàriament de companyies de serveis, i de les quals són víctimes persones grans. Un desconeixement per part del ciutadà de quins són els seus drets i l'esquer de preus més baixos amaguen, sovint, compromisos desapercebuts. És una pràctica que va a la baixa, però que des de la perspectiva del Síndic de Cornellà segueix present, com ho demostren els expedients inclosos en l'Informe corresponent al 2016. Tot i que els casos escapen de l'àmbit d'actuació del defensor municipal – el Síndic els deriva al Síndic de Greuges de Catalunya perquè en faci la tramitació-- la voluntat de la institució és acollir les queixes, orientar els ciutadans i fer-ne el seguiment.

En el bloc que agrupa els expedients vinculats al món de l'educació destaca l'expedient 2016023Q. Una ciutadana, atesa des de Serveis Socials i amb una precària situació econòmica, acudeix al Síndic mostrant la nota d'advertiment que se li ha fet arribar des de la direcció d'una escola bressol municipal, on se l'informa que, en cas de no abonar la quota de febrer, per un import de 61,38 euros, se li imposarà un recàrrec. En l'anàlisi del cas conflueixen, a parer del Síndic, tres elements que no poden passar desapercebuts: vulnerabilitat econòmica, dret a l'educació i funcionament de l'Administració. Es tracta de tres peces que van lligades i que no poden funcionar de forma discordant.

En la resolució del cas, el Síndic fa la següent reflexió: no es poden aplicar de forma automàtica els criteris administratius, en aquest cas els que existeixen per a fer efectiu el pagament del rebut, quan hi ha constància que la persona o família a qui se li aplica es troba en una situació de vulnerabilitat econòmica.

És necessari aplicar mesures cautelars i és en funció d'aquest criteri, que consagra d'altra banda la Llei 24/2015 d'emergència habitacional i pobresa energètica, que la resolució del cas inclou la recomanació, acceptada, que, abans d'iniciar el procediment recaptador i en els casos de persones en situació de vulnerabilitat econòmica, es demani un informe a Serveis Socials per a assegurar la viabilitat del procediment i garantir el dret bàsic a l'educació de l'infant.

El mecanisme també s'ha d'aplicar en altres casos, on està en joc el dret al lleure i a la pràctica de l'esport en instal·lacions municipals (expedient 2016282Q). La modificació de les Ordenances fiscals del 2016, que inclou, en l'apartat 5.3 de Tarifes de piscines, la via per atorgar ajuts per a realitzar activitats aquàtiques a la piscina de Can Millars, d'acord amb la situació social de la unitat familiar i previ informe motivat dels tècnics de Serveis Socials, recull l'esperit de la recomanació anterior.

El dret a l'empadronament, d'acord amb el que fixa la normativa d'àmbit estatal i que ha estat objecte de la Iniciativa d'ofici 2016008I, està en l'origen de l'expedient 2016246Q. Un ciutadà sense domicili fix acudeix al Síndic per a mostrar el desacord amb el requeriment que li fa l'Oficina d'Atenció Ciutadana perquè faci constar en la instància de sol·licitud d'empadronament el seu domicili habitual per iniciar el tràmit. La demanda, a més de ser un contrasentit, pressuposa el sentit d'una resolució que no correspon fer en aquell moment, sinó amb posterioritat, una vegada avaluat el cas. Si es tracta de tenir un contacte a efectes de notificació o de demanda de més informació, amb un número de telèfon o una adreça electrònica és suficient. Cada moment del procés administratiu comporta un nivell de decisió; alterar-lo, ni que sigui de manera involuntària, pot comportar indefensió del ciutadà. Mantenir-lo és sinònim de bon govern.

Les queixes vinculades al servei de teleassistència van motivar la Iniciativa d'ofici 2016005I, que té per objecte millorar l'atenció dels sol·licitants i la gestió de la demanda i de les llistes d'espera.

Hi ha en aquest mateix apartat un darrer bloc de queixes relacionades amb la precarietat econòmica i l'impacte que té en el pagament d'impostos , lloguer de l'habitatge i subministraments bàsics. El Síndic valora, a partir dels expedients tramitats, l'agilitat dels serveis municipals per atendre les persones o famílies afectades, una circumstància que no pot deixar de banda que en l'origen d'aquesta realitat hi ha un problema de fons molt vinculat al dret a l'habitatge i tot allò que se'n deriva. La funció mediadora del Síndic es revela com un mecanisme eficaç en la preservació d'aquest dret.

CONSUM

Expedient 2016024Q

Assumpte

El promotor exposa la disconformitat amb l'actuació de l'empresa de subministrament elèctric per formalitzar un contracte amb la seva mare, de 87 anys, per uns serveis d' OkGas que considera innecessaris.

Actuació

Atès que el cas no és competència municipal es trasllada l'expedient al Síndic de Greuges de Catalunya. El Síndic de Catalunya arxiva les actuacions argumentant que el client hauria d'haver sol·licitat la baixa un mes abans de la finalització del contracte i que va fer ús del servei de manteniment, amb la qual cosa entén que es van acceptar les condicions del contracte.

Resultat

Tràmit negatiu.

Expedient 2016025Q

Assumpte

El ciutadà exposa la disconformitat amb elpagament de 154,48euros de permanència corresponents al número que tenia contractat amb una empresa de telefonia mòbil després d'optar pels serveis d'una altra companyia.

Actuació

Es trasllada el cas al Síndic de Greuges de Catalunya. A la resolució, aquest informa que contacta amb el Servei de Mediació de la companyia per a procurar una solució satisfactòria. L'empresa de telefonia procedeix a realitzar-li l'abonament.

Resultat

Tràmit positiu.

Expedient 2016041Q

Assumpte

La promotora de la queixa relata que al 2014 es va donar de baixa del contracte de subministrament de gas. Expressa el desacord amb el cobrament del servei de manteniment i reparació Plus Gas dels anys 2014 i 2015. En total, li reclamen per via judicial 76,05 euros.

Actuació

Es trasllada l'expedient al Síndic de Greuges de Catalunya. De la resposta emesa per aquest es desprèn que la companyia d'electricitat anul·la les quantitats consignades en concepte de manteniment corresponents a 2015 i 2016 perquè la interessada no ha fet ús del servei. No aprecia altres signes d'actuació irregular per part de la companyia.

Resultat

Tràmit positiu.

Expedient 2016045Q

Assumpte

El seu fill té un deute de 303 euros amb una companyia de telefonia mòbil. El cobrament el gestiona una altra empresa a la qual ha d'ingressar el deute fraccionat en dos pagaments. Després de fer el primer pagament, i per una errada de l'entitat bancària, li tornen a reclamar aquesta quantitat pel mateix concepte. S'ha iniciat un procés monitori pel cobrament del deute.

Actuació

Es recomana a la veïna que presenti la seva reclamació a l'Oficina Municipal de Consum. En el seguiment de la queixa,es contacta amb la ciutadana. Aquesta comunica que va resoldre la situació amb l'entitat bancària i va solucionar el pagament de la quota pendent de cobrament.

Resultat

Tràmit positiu.

Expedient 2016047Q

Assumpte

Exposa els problemes amb una entitat bancària amb la qual va signar una hipoteca-pont gestionada per una immobiliària. Indica que ha presentat denúncia al Jutjat.

Actuació

No es pot admetre la seva queixa atès que encara no ha conclòs el tràmit iniciat amb la demanda judicial. Se li recomana que contacti amb el seu advocat perquè l'informi del punt en què es troba la denúncia.

Resultat

No admesa.

Expedient 2016049Q

Assumpte

El ciutadà ha rebut un avís de l'empresa de subministrament elèctric en el qual se li comunica que,en no haver autoritzat el canvi del seu comptador per un altre amb capacitat de telegestió, d'acord amb el que estableix l'art. 14 del Real Decreto 1110/2007, s'inicia el tràmit de suspensió del subministrament d'energia elèctrica.

Actuació

Atès que el cas no és competència municipal,es trasllada al Síndic de Greuges de Catalunya. Aquest informa el promotor de la queixa de quines són les obligacions de les empreses transportistes titulars d'instal·lacions de transport secundari d'energia elèctrica situades a Catalunya a l'hora d'incorporar tecnologies avançades de mesurament. També li suggereix que contacti amb l'empresa distribuïdora per establir una data alternativa si la proposada no és de la seva conveniència i de la possibilitat d'adreçar-se a l'Agència Catalana del Consum i a la Direcció General d'Energia, Mines i Seguretat Industrial de la Generalitat de Catalunya per ampliar qualsevol informació o plantejar qualsevol qüestió relacionada amb el cas descrit.

Resultat

Tràmit negatiu.

Expedient 2016050Q

Assumpte

La ciutadana ha rebut un avís de l'empresa de subministrament elèctric en el qual se li comunica que,en no haver autoritzat el canvi del seu comptador per un altre amb capacitat de telegestió i d'acord amb el que estableix l'art. 14 del Real Decreto 1110/2007, s'inicia el tràmit de suspensió del subministrament d'energia elèctrica.

Actuació

Atès que el cas no és competència municipal es trasllada al Síndic de Greuges de Catalunya. Aquest informa el promotor de la queixa de quines són les obligacions de les empreses transportistes titulars d'instal·lacions de transport secundari d'energia elèctrica situades a Catalunya a l'hora d'incorporar tecnologies avançades de mesurament. També li suggereix que contacti amb l'empresa distribuïdora per establir una data alternativa si la proposada no és de la seva conveniència i de la possibilitat d'adreçar-se a l'Agència Catalana del Consum i a la Direcció General d'Energia, Mines i Seguretat Industrial de la Generalitat de Catalunya per ampliar qualsevol informació o plantejar qualsevol qüestió relacionada amb el cas descrit.

Resultat

Tràmit negatiu.

Expedient 2016052Q

Assumpte

El promotor de la queixa ha rebut un escrit d'un despatx d'advocats en el qual se li notifica un deute de 164,61 euros a l'empresa de gas corresponent al subministrament (no detallat) d'un habitatge on no viu des de 2013.

Actuació

Se li recomana que, primerament, truqui al despatx d'advocats perquè l'informin dels conceptes que li reclamen, al·legant que no pot pagar el

que desconeix, atès que ja no viu al pis des de fa tres anys. Seguidament, i a la vista dels resultats, que presenti una reclamació a l'Oficina Municipal de Consum. En el seguiment de la queixa el ciutadà comunica que el cas s'està tramitant des de l'OMIC.

Resultat

Tràmit positiu.

Expedient 2016054Q

Assumpte

Té un problema de facturació amb un telèfon que mai no va estar activat. Ho va gestionar via telefònica al 2012 i formava part d'un paquet amb altres prestacions. Aquest número era gratuït. No té cap contracte.

Actuació

Se li suggereix a la promotora de la queixa que presenti una reclamació a l'empresa de telefonia mòbil, sol·licitant el contracte per escrit i la devolució dels imports cobrats si, com diu, el servei era gratuït, i que ho faci a través de l'OMIC. Si el resultat no és satisfactori s'estudiarà la possibilitat de derivar la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya.

Resultat

Tràmit positiu.

Expedient 2016059Q

Assumpte

Exposa la seva situació econòmica, agreujada per la notificació d'embargament del compte corrent per part de la companyia d'aigües per un deute de 500 euros, corresponents al subministrament en un habitatge on fa sis mesos que no viu. Els seus ingressos són de 750 euros,procedents d'un Pla de treball.

Actuació

Se li recomana que contacti amb l'empresa subministradora i que expliqui el cas, informant-los que amb els seus ingressos i d'acord amb la normativa vigent no la poden embargar. També se li suggereix que es posi en contacte amb la treballadora social de referència perquè l'assessori. En el seguiment de la queixa, el Síndic es reuneix amb la ciutadana per a poder valorar el resultat de les gestions realitzades. Exposa que la companyia ha aturat el procediment d'embargament i que la treballadora social la va atendre correctament.

Resultat

Tràmit positiu.

Expedient 2016068Q

Assumpte

La promotora de la queixa està en una situació de vulnerabilitat, a l'atur, i no percep cap ingrés. Té un fill de cinc anys amb una discapacitat. El passat 18 d'abril se li talla el subministrament del servei de gas per manca de pagament. Tot i que comunica el cas al

SIPA perquè activin el protocol previst en la Llei 24/2015, no se li ha retornat el subministrament.

Actuació

El Síndic sol·licita informació al Departament de Benestar social sobre el procediment d'actuació en casos com el descrit. A partir de la resposta el defensor considera que el protocol establert entre les companyies subministradores i l'AMB no ha funcionat correctament i trasllada l'expedient al Síndic de Greuges de Catalunya. En la resolució de la queixa, aquest informa que no s'observen indicis o signes d'actuació irregular ni per part de l'Administració ni per part de la companyia distribuïdora i comercialitzadora.

Resultat

Tràmit negatiu.

Expedient 2016265Q

Assumpte

Descriu la mala praxi d'una empresa de subministrament elèctric en la signatura d'un contracte de gas per part d'uns familiars grans i malalts. Afegeix que la reclamació està en vies de solució.

Actuació

S'informa el ciutadà que es desestima la queixa, en considerar que és un cas que s'ha de tractar de l'àmbit de consum. En aquest sentit, se li suggereix que exposi el cas a l'OMIC de Cornellà, on rebrà instruccions sobre el procediment a seguir.

Resultat

Desestimada.

Expedient 2016268Q

Assumpte

Problemàtica vinculada a les preferents d'una entitat bancària que va contractar el seu pare, ja difunt. En la materialització de l'herència els comuniquen que l'import inicial de 64.000 euros ha quedat reduït a 14.000 euros. Indiquen que l'entitat bancària no els proporciona la documentació necessària per a una demanda.

Actuació

Es deriva les afectades a l'OMIC de Cornellà. Paral·lelament, se'ls recomana que presentin un escrit a l'entitat bancària sol·licitant la documentació necessària sobre aquest producte. En el seguiment de la queixa, es demana des d'aquesta oficina informació sobre l'actuació de l'OMIC. De la resposta es dedueix que han estat ateses adequadament, rebent informació dels procediments a seguir en aquesta tipologia de casos. Atès que amb posterioritat no s'han adreçat a l'Oficina del Síndic, aquest dedueix que la problemàtica està en vies de resolució, d'acord amb els procediments previstos.

Resultat

Tràmit positiu.

Expedient 2016280Q

Assumpte

Presenta una queixa sobre un frau en telefonia mòbil.

Actuació

Es reclama a la promotora de la queixa que ampliï la informació i aporti les seves dades personals.També se l'informa que es pot dirigir a l'OMIC per rebre assessorament. Transcorregut un temps prudencial i atès que la veïna no ha contestat als requeriments s' arxiva l'expedient.

Resultat

Desistiment.

Expedient 2016301Q

Assumpte

Exposa la negativa d'una empresa de seguretat,amb qui tenia contractada la instal·lació i el servei de manteniment d'un sistema d'alarma contra robatori i intrusió a l'habitatge, a proporcionar-li el codi de fàbrica de l'aparell.

Actuació

Analitzada la documentació, es comprova que l'any 2013 es va presentar una reclamació a l'OMIC de Cornellà, on li van activar els mecanismes de mediació voluntària per a poder arribar a un acord amb l'empresa de seguretat amb la qual va rescindir el contracte. Es va tancar l'expedient en no seguir les instruccions ni el procediment indicat per l'OMIC. D'altra banda, l'art. 11 del Reglament del Síndic de Greuges de Cornellà determina que entre la producció del fet objecte de la queixa i la formulació de la mateixa al Síndic no pot transcórrer més d'un any. Es comunica al promotor de la queixa que es dirigeixi novament a l'OMIC perquè valorin la possibilitat d'iniciar un nou expedient.

Resultat

Desestimada.

Expedient 2016307Q

Assumpte

Explica que ha estat estafada durant un any a través d'una pàgina web on va comprar una entrada per a un concert.

Actuació

Es desestima la queixa en considerar que és un cas que s'ha de tractar en l'àmbit de consum. En aquest sentit se li suggereix que, primerament, exposi el seu cas a l'OMIC de Cornellà, on rebrà instruccions sobre el procediment a seguir.

Resultat

Desestimada.

Expedient 2016310Q

Assumpte

Exposa la mala gestió d'una empresa de missatgeria. Indica que per a esbrinar on era un enviament que haviade rebre l'han obligat a fer gestions a través d'una línia amb el prefix 902, amb el conseqüent greuge econòmic.

Actuació

Es desestima la queixa en considerar que és un cas que s'ha de gestionar des de l'àmbit de consum. En aquest sentit, s'informa la promotora que, primerament, presenti la denúncia a l'OMIC de Cornellà, on rebrà instruccions sobre el procediment a seguir.

Resultat

Desestimada.

Expedient 2016311Q

Assumpte

Té una anomalia en el comptador de la llum. Li facturen 18513 kW en el període comprès entre el 27/10/2015 i 19/8/2016. Ha presentat una reclamació a l'empresa de subministrament elèctric i està pendent de resposta.

Actuació

Es desestima la queixa en considerar que és un cas que s'ha de tractar en l'àmbit de consum. S'orienta el promotor perquè presenti el cas a l'OMIC de Cornellà, on rebrà instruccions sobre el procediment a seguir. Amb posterioritat, i en el seguiment de l'expedient, es demana al ciutadà els rebuts corresponents a la facturació esmentada i d'altra documentació vinculada. Atès que fins avui no ha aportat aquesta documentació,s'entén que desisteix tàcitament del seguiment i tramitació de l'expedient.

Resultat

Desistiment.

Expedient 2016326Q

Assumpte

Indica que el seu fill té un problema amb la resolució del contracte d'arrendament del pis. La propietat no li vol retornar la part corresponent a la fiança que va dipositar en el seu moment.

Actuació

Es desestima la queixa en considerar que és un cas que s'ha de gestionar des de l'àmbit de consum. Se suggereix a la promotora de la queixa que, abans, exposi el cas a l'OMIC de Cornellà, on rebrà instruccions sobre el procediment a seguir.

Resultat

Desestimada.

Expedient 2016327Q

Assumpte

Relata que viu de lloguer des de fa anys al mateix habitatge. El propietari del pis va decidir fer millores a la façana de l'edifici sense consultar-lo. Ara li passa una factura que considera desproporcionada i afegeix que si no la paga li carregarà al rebut un 12% mensual.

Actuació

Es desestima la queixa en considerar que és un cas que s'ha de gestionar des de l'àmbit de consum i se l'adreça a l'OMIC de Cornellà, on rebrà instruccions sobre el procediment a seguir. D'altra banda, se l'informa que també pot fer una consulta a la FAVCO.

Resultat

Desestimada.

ESCOLES BRESSOL

Expedient 2016011Q

Assumpte

Exposa que li han suspès les beques menjador concedides als tres fills. La filla gran està escolaritzada en un CEIP de la ciutat i els dos petits en una escola bressol.

Actuació

El Síndic actua de mitjancer en el cas i es contacta amb responsables municipals per esbrinar la situació que exposa la ciutadana. De la informació rebuda destaca el compromís dels Serveis Socials per garantir que els nens tindran ajut menjador durant tot el curs. Es valora positivament la ràpida resposta de Serveis Socials en el cas descrit per evitar una possible desatenció dels menors.

Resultat

Mediació amb resultat positiu.

Expedient 2016023Q

Assumpte

La promotora de la queixa, atesa des de Serveis Socials i amb una precària situació econòmica, notifica l'advertiment que se li ha fet des de la direcció de l'escola bressol municipal on està

escolaritzada la seva filla que, en cas de no abonar la quota del mes de febrer, per un import de 61,38 euros, se li imposarà un recàrrec. En la seva compareixença explica les dificultats que té per a pagar anteriors quotes i la impossibilitat d'assumir l'actual.

Actuació

Se sol·licita un informe al Departament de Benestar Social i d'Educació.
De les respostes, el Síndic constata que existeix un mecanisme de coordinació entre els departaments d'Educació i de Serveis Socials, a través de la direcció de l'escola bressol i dels referents socials del cas.
La inscripció al centre es va fer per la situació de vulnerabilitat de la menor. Respecte a les quotes i reduccions que se li apliquen són les previstes en les ordenances fiscals municipals, a més de l'aportació econòmica pel pagament de la quota del menjador en casos de vulnerabilitat.
En la resolució, el Síndic recomana a l'Administració municipal que no siguin d'aplicació els mateixos criteris administratius ni els procediments recaptadors que fixa la Llei en els casos de persones en situació de vulnerabilitat econòmica sense un informe previ del Departament de Serveis Socials, tal com preveu en altres circumstàncies la Llei 24/2015.La recomanació és acceptada pels departaments afectats.

Resultat

Recomanació acceptada.

Expedient 2016033Q

Assumpte

La promotora de la queixa relata la precària situació econòmica en la qual es troba. Viu en un pis en situació irregular i és mare d'una menor. Mostra la notificació del Departament d'Educació municipal en la qual se li reclama el pagament de quotes endarrerides de l'any 2015, per un import de 371,22 euros, corresponents a l'escolarització de la seva filla en una escola bressol de la ciutat. En el llistat dels endarreriments i deutes hi ha rebuts cobrats amb recàrrec durant els darrers mesos. Ha sol·licitat una reunió amb la treballadora social i urgeix la trobada.

Actuació

Es demana un informe als responsables dels departaments de Benestar Social i d'Educació. El cas és similar al descrit en l'expedient 2016023Q i, per tant, vàlida la recomanació que inclou. En el seguiment de la queixa, la promotora reitera manca d'ajuts de Serveis Socials. En concret, en els informes emesos s'observa una discrepància entre els ajuts atorgats i percebuts i la relació de rebuts pendents. El Síndic sol·licita un informe complementari.

Resultat

Pendent.

Expedient 2016035Q

Assumpte

Exposa el desacord amb el possible tancament, per part del Departament d'Ensenyament, d'una línia de P3 en un CEIP de la ciutat. Considera que si es concreta perjudicarà el dret a l'educació en condicions d'igualtat, a més dels efectes en el projecte educatiu del centre.

Actuació

Finalment aquest centre manté les dues línies de P3 per el curs 2016-2017,el pròxim curs. Amb tot, la promotora decideix mantenir la queixa perquè la decisió, tot i que afecti un altre centre, incideix en la qualitat de l'oferta d'ensenyament públic a Cornellà. Recollint aquesta preocupació, el Síndic promou una iniciativa d'ofici, que trasllado al Síndic de Greuges de Catalunya, en considerar que la defensa del dret a una educació pública i de qualitat no pot estar subjecta a criteris estrictament econòmics, a més de ser una eina indispensable per a garantir el futur dels infants en condicions d'igualtat i un element substancial per a una societat cohesionada i lliure.

Resultat

Tràmit positiu.

Expedient 2016252Q

Assumpte

Disconformitat amb la retenció per embargament emesa per l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona. L' import total de la diligència d'embargament és de 421,66 euros, dels quals li retenen 220 euros de la quantitat que va percebre de la Generalitat de Catalunya en concepte d'ajut per a fill a càrrec. La quantitat embargada correspon a un impagament de quotes i recàrrecs de l'escola bressol, corresponents als anys 2014 i2015.
Afegeix a la queixa la manca de recursos econòmics, atès que no té cap ingrés. Viu amb la seva mare i és una família que rep ajuts per part de Serveis Socials.

Actuació

El Síndic demana informació als departaments de Benestar Social i d'Educació. Proposa, a més, una revisió del tràmit d'embargament a la vista del que preveu l'article 607, apartat 1, de la Llei 1/2000 d'Enjudiciament civil sobre quantitats inembargables.
El requeriment del Síndic també fa referència a la recomanació que insta a realitzar un informe preventiu abans d'activar el procediment recaptador que fixa la llei, en casos de persones o famílies en situació de vulnerabilitat econòmica.
El defensor considera que els informes emesos pels esmentats departaments són insuficients, ja que queda sense resposta la demanda

de revisar el tràmit d'embargament a la vista del que dicta la normativa sobre situacions inembargables.
Atès que les dades que es poden aportar en la resposta són rellevants per a la resolució de l'expedient es demana un informe complementari.

Resultat

Pendent.

ENSENYAMENT-PRIMÀRIA

Expedient 2016065Q

Assumpte

Fa un mes que els seus fills s'han traslladat a viure a Cornellà. Des del Departament d'Educació se'ls ha matriculat a un CEIP de la ciutat. El pare exposa la disconformitat amb la decisió amb l'argument que el centre és lluny de casa seva i la mare no coneix la ciutat. De cara al curs 2016-2017 ha sol·licitat plaça al CEIP on desitja escolaritzar-los.

Actuació

De la resposta emesa pel Departament d'Educació es desprèn que l'escolarització dels menors es va tramitar correctament. Sobre les consideracions fetes pel promotor de la queixa en relació a la distància entre el seu domicili i el centre assignat es valora que el ciutadà no va acceptar els mitjans que des del Departament d'Educació li van posar per a facilitar el desplaçament de les menors a la seva escola.

Resultat

Desestimada.

Expedient 2016075Q

Assumpte

Exposa la disconformitat amb el tancament d'una línia de P3 en un CEIP de la ciutat.

Actuació

Es demana al promotor de la queixa ampliació de les seves dades personals. En el mateix escrit se li requereix una autorització per poder derivar la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya. Atès que no hi ha cap resposta, s'arxiva l'expedient per desistiment tàcit.

Resultat

Desistiment.

Expedients Del 2016078Qal 2016244Q

Assumpte

La queixa es relaciona amb l'anunci per part del Departament d'Ensenyament de la Generalitat del tancament de línies de P3 a alguns CEIP de la ciutat. Una vegada feta la prematriculació, la mesura es concentra en la supressió d'una línia de P3 al CEIP l'Areny. Per aquest motiu arriben a l'Oficina del Síndic de Greuges de Cornellà un total de 167 queixes, que exposen, com a element substancial, el fet que la decisió, justificada per un descens de matriculacions a causa d'una baixada de la natalitat, incideix sobre el dret a l'educació en condicions d'igualtat i altera dos criteris sobre els que es fonamenta la Llei d'Educació de Catalunya: la garantia d'un model que proporcioni la millor educació a les noves generacions i la lliure elecció de centre per part del pares, amb una afectació indirecta, a més,sobre el projecte educatiu del centre per la minva de docents i recursos, circumstància que repercutirà, indica la queixa, en les diferents etapes de l'ensenyament obligatori.

Actuació

Atès que el cas descrit no és competència d'aquest Síndic es traslladen les queixes al Síndic de Greuges de Catalunya.

Resultat

Pendent.

Expedient 2016248Q

Assumpte

Exposa la suposada discriminació del seu fill de cinc anys per part dels responsables d'un CEIP de Cornellà, perquè se'l priva de participar en activitats fora de l'escola. La darrera, per desplaçar-se al zoo. El menor té un trastorn de desenvolupament i aquest és el motiu que al·leguen els responsables del centre per a justificar l'última decisió, argumentant que el menor no s'ho passaria bé en la sortida. Afirmen que no és la primera vegada que es produeix aquesta situació.

Actuació

En la resposta a la informació sol·licitada s'inclou la versió de la direcció del centre sobre l'assistència de l'alumne a determinades activitats. En aquesta part, s'afegeix que la decisió final també la comparteix l'EAP. El Síndic s'entrevista amb l'equip directiu del centre per a conèixer més detalladament els fets i el seguiment que es fa de l'infant. Amb tota la informació, el defensor conclou que el recurs interposat pels pares davant l'Inspecció d'Educació és la via per a dirimir les diferències.
Més enllà d'aquesta consideració, el Síndic no percep en el cas cap element que alteri el funcionament adequat dels mecanismes que aporta el sistema educatiu per a garantir el dret de l'infant a un

desenvolupament integral, en el marc d'un model d'escola que garanteix la inclusió com un dels seus pilars fonamentals.

Resultat

Desestimada.

ENSENYAMENT-SECUNDÀRIA

Expedient 2016006Q

Assumpte

Exposa el desacord amb la resolució de 18 de desembre de 2015 de la Direcció General d'Atenció a la Família i Comunitat Educativa de la Generalitat de Catalunya, en la qual es desestima el recurs presentat en nom del seu fill, relacionat amb la denegació d'una beca de caràcter general per estudis no universitaris 2014-2015.

Actuació

Atès que la problemàtica no és de competència d'aquest Síndic es trasllada la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya per al seu estudi i tramitació.

Resultat

Pendent.

Expedient 2016077Q

Assumpte

Un ciutadà exposa un possible cas d'assetjament per part del professorat d'una escola de la ciutat, a partir de l'expedient disciplinari (amb el resultat d'expulsió temporal) que, a l'empara del Decret 102/2010 d'autonomia dels centres educatius, s'imposa al seu fill menor d'edat. Discrepa del procediment i comunica que ha presentat un recurs davant els Serveis Territorials d'Ensenyament del Baix Llobregat. Aporta la documentació corresponent.

Actuació

S'assumeix el cas des de la perspectiva del dret del menor a una educació en condicions d'igualtat. El Síndic no avalua la instrucció de l'expedient sancionador, en considerar que les directrius que incorpora el Decret 102/2010 i el recurs que han presentat els pares als Serveis Territorials d'Ensenyament són elements de garantia en el conjunt del procediment. Per a complementar la informació aportada per la família del menor, el defensor es reuneix amb els responsables educatius del centre, que li exposen la seva versió dels fets. Amb totes les dades, el Síndic conclou que no hi ha base suficient per a sustentar la queixa. En aquest context, la resposta al recurs interposat davant Serveis Territorials i les possibles alternatives que plantegin són la via per a

resoldre el conflicte que existeix entre el pares de l'alumne i el centre educatiu.

Resultat

Desestimada.

Expedient 2016289Q

Assumpte

Expressa la disconformitat amb el centre atorgat al seu fill per a continuar els estudis de secundària.

Actuació

Amb les dades aportades per la ciutadana i amb la informació sol·licitada als responsables d'Educació, el Síndic desestima la queixa en comprovar que el cas ha estat atès correctament pels responsables educatius tant pel que fa al procediment d'assignació del centre com en els requeriments posteriors d'informació.

Resultat

Desestimada.

Expedient 2016314Q

Assumpte

El seu fill està cursant 4t d'ESO en un col·legi concertat de la ciutat. Una de les assignatures optatives és el voluntariat. Necessita fer-ne 15 hores al trimestre pera aprovar-la. Actualment, està cuidant nens petits al patí del propi col·legi, però amb el temps que hi dedica no arriba a les hores previstes. No sap per quina alternativa optar dins l'àmbit del voluntariat.

Actuació

Es desestima la queixa, ja que la solució a la problemàtica que planteja forma part dels mecanismes interns de l'escola.

Resultat

Desestimada.

MENJADORS ESCOLARS

Expedient 2016285Q

Assumpte

Denegació de la beca menjador al seu fill i, en general, a famílies amb pocs recursos econòmics que estan exemptes de fer la declaració de la renda. Es tracta d'una discrepància jurídica, ja que

Hisenda considera que la quantitat corresponent a una beca del curs anterior és un ingrés que ha de constar en la declaració. La solució és presentar un certificat de l'Ajuntament indicant que és un ajut directe que no tributa.

Actuació

Es realitzen contactes amb l'àrea de Serveis Socials i la direcció del CEIP on està escolaritzat el fill de la promotora de la queixa. De les respostes aportades es determina que mentre no es resol el conflicte sobre el concepte legal que han de tenir els ingressos provinents d'una beca menjador i es desbloqueja l'ajut per a l'actual curs, el fill de la promotora de la queixa podrà accedir al servei de menjador gràcies a l'aportació d'una entitat privada.

Resultat

Tràmit positiu.

ALTRES ENSENYAMENTS

Expedient 2016028Q

Assumpte

Exposa el desacord amb la part del reglament de l'Escola de Música de Cornellà que prima l'accés a germans d'alumnes inscrits. Relata que per al curs 2016-2017 s'han ofert 12 places, quan la llista d'espera és de més de 30 nens, i que aquest mecanisme d'accés en deixa la majoria sense possibilitat de cursar estudis en aquest centre municipal.

Actuació

Amb les dades de matriculació aportades pels responsables de l'Escola de Música corresponents al curs 2016-2017 no s'aprecia que l'aplicació de l'article objecte de queixa limiti l'accés al centre.
Amb tot, el Síndic remarca que allò que en aquest curs no és determinant ho va ser en els anteriors, com reconeixen els propis responsables del centre en acceptar percentatges del 74% (curs 2015-2016) o percentatges intermedis del 39% al curs 2014-2015.
El defensor recorda que al 2008 aquesta institució va formular una recomanació (acceptada) en la qual s'instava a revisar 'la vigència absoluta de la priorització dels germans en el procés d'escolarització', en considerar que mantenir aquest criteri quan hi ha un fort desequilibri entre les places ofertes i la demanda suposa un agreujant pera la igualtat dels infants de la ciutat. Ara, d'acord amb la resposta, s'explicita el compromís d'estudiar, per al curs 2017-2018, canvis en el reglament de preinscripció i matrícula. La recomanació del 2008 segueix vigent i

s'hauria de tenir en compte, ja que persisteix la problemàtica que motivà la iniciativa.
Es desestima la queixa, entenent que el motiu que la sustenta no es dóna en el curs 2016-2017. Per les dades aportades, les llistes d'espera que s'han generat són conseqüència dels propis límits de l'oferta.

Resultat

Desestimar. Recomanació pendent.

ESPORTS

Expedient 2016001Q

Assumpte

Descriu una suposada manca d'atenció de la Guàrdia Urbana de Cornellà,a qui responsabilitza que el passat dia 3 de gener no estigués obert, a les 9 del matí, l'espai lúdic protegit, situat a l'avinguda dels Ferrocarrils Catalans.

Actuació

S'informa el veí que no es pot admetre la queixa a tràmit, ja que abans ha de presentar aquesta reclamació als responsables municipals.

Resultat

No admesa.

Expedient 2016282Q

Assumpte

Exposa el seu desacord amb la notificació, de data 8 de juliol de 2016, per part de l'Organisme de Gestió Tributària, mitjançant la qual se li sol·licita el pagament de 107,52 euros. Tot i que no es detalla el concepte coincideix amb el pagament de les quotes trimestrals de l'exercici 2015 per a la pràctica esportiva de natació del seu fill.

Actuació

Com a preàmbul, cal indicar que aquest veí ja va presentar una queixa (2015121Q) per manca de recursos de la família, cosa que impedia que el seu fill pogués continuar amb la pràctica esportiva de la natació, a la qual es dedicava des de feia uns anys amb bons resultats.
En la tramitació d'aquell expedient s'indicava que el Reglament regulador del servei municipal d'esports considera que la pràctica de l'esport és un "dret social" que ha de ser reconegut pels poders públics, en general, i els locals en particular. En el cas dels menors, la pràctica de l'esport també s'inscriu en el "dret al lleure", consagrat en la Declaració Universal dels Drets de l'Infant.

En aquest context, el Síndic valora positivament que en les Ordenances fiscals del 2016 s'inclogui, en l'apartat 5.3 de Tarifes piscines, la via per atorgar ajuts per a realitzar activitats aquàtiques a la piscina de Can Millars, d'acord amb la situació social de la unitat familiar i previ informe motivat dels tècnics de Serveis Socials. Per tant, el cas no hauria d'haver arribat al punt en què es troba i que motiva la queixa del ciutadà.
En la resolució es recorda que els procediments administratius, per molt consolidats que estiguin, no poden obviar el continguts de les Ordenances fiscals, especialment en els casos de persones o famílies en situació de vulnerabilitat. I s'afegeix que persistir en aquesta dinàmica comporta una vulneració dels drets del ciutadà i distorsiona la funció de 'servei públic' que realitza l'Administració.
Es demana una revisió de l'expedient relatiu a l'impagament de les quotes i els interessos corresponents al 2015 i que, en cas que es mantingui la tramitació del deute, s'aporti l'informe tècnic corresponent que justifiqui la decisió.

Resultat

Pendent.

Expedient 2016292Q

Assumpte

El promotor de la queixa posa en coneixement un suposat tracte inadequat dels responsables d'un club esportiu al seu fill menor d'edat. En el relat destaca l'impacte que va tenir en el menor la decisió d'apartar-lo de la competició i les conseqüències psicològiques que el fet li comporta.

Actuació

El Síndic sol·licita informació al Departament d'Esports sobre els fets descrits i sobre el protocol i criteris d'actuació en cas de situacions que poden derivar en una vulneració del dret al lleure. A l'argumentari s'afegeix que,tractant-se d'una instal·lació municipal, els responsables públics són els garants del dret en aquells casos en què hi pot haver dubtes sobre l'aplicació correcta.
De la resposta rebuda per part dels responsables municipals, acompanyada d'un informe de la direcció tècnica del club, no s'observa, des del vessant esportiu, una mala praxi en el tractament de l'afer ni tampoc una vulneració del dret al lleure a través de l'esport en el cas del menor. Com a molt se'n pot desprendre que el nivell d'exigència en els entrenaments i la implicació esportiva va superar la disponibilitat del menor. Atès que avaluar aquesta qüestió afecta l'àmbit privat i recau essencialment en els tutors, no es pot emetre cap valoració.

Resultat

Desestimada.

Expedient 2016300Q

Assumpte

Expressa el seu malestar en rebre una trucada d'un responsable de la piscina de Can Millars per a informar-lo que si no paga les quotes corresponents a la pràctica esportiva de natació del seu fill el donaran de baixa.Exposa la disconformitat amb el procediment de comunicació i destaca que es troba en una situació de vulnerabilitat econòmica, de la qual són coneixedors els responsables de la instal·lació esportiva i els Serveis Socials.

Actuació

El promotor de la queixa ja havia plantejat al Síndic les conseqüències que tindria en l'activitat esportiva del fill la seva precària situació econòmica, atès que en les Ordenances fiscals del 2015 no es recollia la possibilitat de becar o de reduir la tarifa a persones individuals que realitzen de manera habitual una activitat esportiva en instal·lacions municipals com la piscina de Can Millars.
En la tramitació d'aquell expedient, de data 16 de juliol de 2015, el Síndic va fer una recomanació per a corregir el que considerava una vulneració de drets del menor. Tot i que no va rebre resposta, les Ordenances Fiscals de 2016 inclouen la possibilitat d'ajuts individuals, previ informe motivat de Serveis Socials, en funció de la situació econòmica de la unitat familiar.
En la resolució del cas actual s'inclou el compromís dels departaments d'Esports i de Serveis Socials per a elaborar un protocol d'actuació que doni compliment al que estableix l'Ordenança Fiscal de 2016.

Resultat

Mediació amb resultat positiu.

Expedient 2016309Q

Assumpte

El promotor de la queixa acudeix al Síndic per indicar que nose li aplica la possibilitat inclosa en les Ordenances Fiscals del 2016 de becar o reduir la tarifa a persones individuals que realitzen de manera habitual una activitat esportiva en instal·lacions municipals com la piscina de Can Millars.

Actuació

Analitzat el cas es contacta amb el director d'Esports municipal per aclarir la situació exposada. De la informació rebuda es dedueix que el Departament d'Esports gestionarà el cas directament amb el promotor de la queixa per a solucionar-lo.

Resultat

Mediació amb resultat positiu.

SALUT PÚBLICA

Expedient 2016256Q

Assumpte

Relata les molèsties produïdes pels excrements dels coloms a la plaça Campfaso i els habitatges ubicats al voltant.

Actuació

Es sol·licita a la ciutadana que faciliti les seves dades personals per a poder tramitar la queixa. No ha presentat aquesta informació. D'acord amb el que estableix el Reglament del Síndic no es pot tramitar la queixa.

Resultat

Desestimada.

Expedient 2016302Q

Assumpte

Exposa l'actuació deficient per part del servei de transport sanitari adscrit de l'ICS. Relata que el 24 d'agost de 2016, cap a les 12 h del matí, va sol·licitar el servei d'una ambulància per a traslladar el seu marit a l'hospital. Exposa la manca d'atenció per part dels professionals que el van atendre quan, en sortir de l'ascensor, els va caure de la cadira basculant que el traslladava, fet que li va provocar desorientació i dolor. El 21 de setembre de 2016 va presentar una reclamació a l'EAP de Sant Ildefons, dirigida al Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya. Fins avui no ha rebut cap resposta.

Actuació

Atès que la queixa no és competència municipal, es trasllada al Síndic de Greuges de Catalunya amb la documentació corresponent.

Resultat

Pendent.

Expedient 2016303Q

Assumpte

Fa tres anys que està en llista d'espera per a ser intervingut d'una operació plàstica de reducció de mida. Ara li comuniquen que aquest tipus de cirurgia no entra dins els paràmetres de la Seguretat Social. Actualment aquesta situació li comporta problemes de salut. Aporta documentació de la metgessa de capçalera.

Actuació

S'informa el ciutadà que presenti la queixa a l'Oficina d'atenció al pacient de l'hospital on l'havien d'intervenir. En cas que no rebi una resposta satisfactòria es derivarà la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya.

Resultat

Pendent.

ATENCIÓ HOSPITALÀRIA

Expedient 2016010Q

Assumpte

Relata que des de 2012 està pendent d'una valoració per a una eventual intervenció quirúrgica de reducció gàstrica. El passat 20 de gener presenta una queixa després d'informar-la que hi ha una demora d'un any en la llista d'espera per a la primera visita de valoració. Indica que la seva situació ha empitjorat durant aquest temps i que la demora li genera problemes de salut.

Actuació

Es valora tramitar la queixa d'acord amb el que especifiquen els annexos 1 i 2 de l'Ordre SLT/102/2015, de 21 d'abril, on s'estableixen els terminis de referència per a l'accessibilitat a les prestacions sanitàries que són a càrrec del Servei Català de la Salut i l'article 4 que fixa els criteris que han de regular la prioritat d'accés dels pacients per a les prestacions sanitàries.
Amb aquestes consideracions i considerant que la promotora de la queixa entra en els paràmetres que fixa la normativa es trasllada la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya.

Resultat

Pendent.

Expedient 2016063Q

Assumpte

La promotora de la queixa té programada una intervenció quirúrgica per part del Servei de Cirurgia General i Digestiva d'un hospital públic. Està inclosa en una llista d'espera des del 16 de novembre de 2012. En un escrit de data 12 de maig de 2016 se li indica que aquest tipus d'intervenció té un temps d'espera de 745 dies, termini que ha sobrepassat.

Després de contínues reclamacions, l'Administració li dóna la raó quant a la demora, però sense incloure cap resposta en relació a una previsió de data per a la intervenció quirúrgica.

Actuació

Atès que és un cas que escapa de les competències del defensor local es deriva la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya.

Resultat

Pendent.

Expedient 2016275Q

Assumpte

Exposa la disconformitat amb l'actuació de l'ICS per una suposada mala praxi d'atenció al pacient. Concreta la queixa en la seva pròpia experiència.

Actuació

S'informa la ciutadana que, abans de tramitar la queixa, ha de presentar una reclamació davant les institucions que haurien vulnerat els seus drets. També se li comunica que en cas de no rebre resposta de l'Administració o que consideri que aquesta és insuficient s'avaluarà la formalització d'un expedient de queixa.

Resultat

No admesa.

Expedient 2016288Q

Assumpte

Considera que un diagnòstic erroni per part de facultatius d'un hospital públic ha derivat en la invalidesa del seu germà.

Actuació

El Síndic informa la ciutadana que per tramitar la queixa abans ha de presentar una reclamació a l'Oficina d'Atenció al Pacient de l'hospital i al CAP on es va fer el diagnòstic erroni de la malaltia que pateix el germà.

Resultat

No admesa.

Expedient 2016312Q

Assumpte

Descriu una suposada mala praxi en l'atenció rebuda en una consulta externa d'un hospital de la xarxa pública. La fonamenta en suposats errors en la informació facilitada al ciutadà.

Actuació

Es comunica al promotor de la queixa que presenti una reclamació davant l'Oficina d'Atenció al Pacient de l'hospital públic al qual fa referència. En el seu seguiment, es contacta amb el veí per esbrinar si va presentar la reclamació i quin és el resultat. Indica que hi ha hagut una resposta positiva i que li han donat la raó en les seves observacions.

Resultat

Tràmit positiu.

TRAMITACIÓ DOCUMENTACIÓ

Expedient 2016036Q

Assumpte

El promotor exposa que el titular del contracte de lloguer de l'habitatge on viu no vol que s'empadroni en aquesta adreça. Sol·licitada informació a l'Ajuntament, se l'informa que no és possible empadronar-se sense aportar una adreça.

Actuació

S'indica al ciutadà que ha de presentar una instància a l'Ajuntament exposant la seva problemàtica. En cas que no hi hagi resposta o que consideri que aquesta vulnera els seus drets, s'estudiarà i es tramitarà un expedient de queixa, a la vista dels criteris que fixa la normativa d'empadronament.
Transcorregut un temps prudencial, es contacta amb el veí per esbrinar si va presentar la instància. Com que no ha estat possible, s'arxiva per desistiment tàcit.

Resultat

Desistiment.

Expedient 2016060Q

Assumpte

Exposa que el 30 de novembre de 2015 l'associació que representa va presentar una instància al Registre General de l'Ajuntament per sol·licitar una entrevista amb el responsable del departament que tramita els empadronaments. Indica que per manca de resposta en va presentar un altra, el 25 de gener de 2016, on reclamava la resposta a la primera instància i sol·licitava novament una entrevista amb el responsable de tramitar l'empadronament. Afirma que segueixen sense resposta.

Actuació

Es demana un informe al director de Programes d'Alcaldia per esbrinar en quin punt està la demanda que exposa el promotor de la queixa.
De la resposta, es valora l'atenció que es presta al promotor de la queixa i al fet que en un futur immediat obtindrà resposta a la demanda que exposa.
La resolució inclou una referència al deure que tenen les administracions públiques de donar resposta a les sol·licituds presentades pels ciutadans en qualsevol sentit, un dret, el de la bona

administració, que està reconegut per la legislació vigent i per l'Estatut d'Autonomia de Catalunya,normativa a la qual s'afegeix la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern de la Generalitat de Catalunya, on es reconeix el dret dels ciutadans a rebre la informació sol·licitada amb la màxima transparència i en el termini d'un mes.

Resultat

Tràmit positiu.

Expedient 2016067Q

Assumpte

Exposa la manca de resposta de l'Administració a la instància que va presentar al Registre General de l'Ajuntament el passat 27 d'abril. En aquesta sol·licitava l'empadronament en una adreça fictícia, d'acord amb el que preveu la normativa vigent, en no tenir un lloc fix per a pernoctar.

Actuació

El Síndic sol·licita informació sobre el cas, que concreta en tres demandes: actuació de l'Administració municipal a la vista del que determina la legislació vigent en relació a les persones que viuen a Cornellà però que no tenen un domicili habitual; contingut del protocol d'actuació de l'Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC) en compliment del previst en l'esmentada normativa; i dades de l'OAC en relació al cas que ens ocupa.
Del contingut de la resposta municipal és rellevant destacarla part que afecta directament el ciutadà i el dret d'empadronar-se i, d'altra, el procediment administratiu que arbitra l'OAC i el conjunt de l'Administració municipal per atendre els casos de persones sense un domicili fix. Remeto la resolució d'aquesta queixa a la Inciativa d'Ofici 2016008I.

Resultat

Pendent.

Expedient 2016249Q

Assumpte

Al febrer de 2016 contrau matrimoni al Senegal amb el pare de la seva filla. Una vegada formalitzat el casament tramita a la seu de l'ambaixada espanyola al Senegal la documentació per a legalitzar la paternitat de la menor. Després de diverses gestions amb l'ambaixada li comuniquen que ja han tramitat i tramès l'expedient al Registre Civil de Cornellà. Indica que no l'ha rebut.

Actuació

Considerant que hi pot haver una vulneració del dret del menor, s'accepta a tràmit la queixa indicant a la promotora que aporti la documentació adient per a poder iniciar el tràmit amb la Defensora del Pueblo d'Espanya. Es fa un seguiment del cas. La veïna informa que ha presentat una reclamació al Consolat espanyol al Senegal. Finalment,

es contacta amb la promotora de la queixa per a conèixer el resultat del recurs i la tramitació de l'expedient. Atès que no s'ha rebut resposta es considera que desisteix de la tramitació.

Resultat

Desistiment.

Expedient 2016263Q

Assumpte

A la comunitat s'ha d'instal·lar un ascensor i el propietari del local situat als baixos de l'edifici ha de cedir un espai per a la instal·lació. El problema és que no hi ha constància escrita del tràmit i, en conseqüència, els propietaris no poden seguir amb les obres. La conseqüència és que aquestes tenen un termini d'execució limitat, d'acord amb el que preveu la subvenció que han sol·licitat a la Generalitat.

Actuació

Des de l'Oficina del Síndic s'informa el ciutadà que pot fer una consulta al Servei de Mediació Ciutadana municipal i, en funció del resultat, seguir amb la tramitació de l'expedient. Atès que el veí no ha comunicat el resultat de les actuacions s'entén que desisteix del tràmit de queixa.

Resultat

Desistiment.

Expedient 2016264Q

Assumpte

Exposa el desacord amb el requeriment que li fa l'Oficina d'Atenció al Ciutadà en relació a l'article 57 del Reial Decret 2612/1996, de 20 de desembre: "Indicar la dada obligatòria de domicili habitual", en resposta a la instància que va presentar el passat 30 de juny en la qual sol·licitava l'empadronament 'sense domicili'.

Actuació

El Síndic reclama informació sobre el cas als responsables municipals. De la resposta,es consideren rellevants, d'una banda, aquells aspectes que afecten directament el ciutadà i el dret d'estar empadronat i, de l'altra, el procediment administratiu que arbitra l'OAC i el conjunt de l'Administració municipal per atendre els casos de persones sense un domicili fix.
En aquest cas, com en d'altres similars, el Síndic es remet a Iniciativa d'Ofici que 2016008I.

Resultat

Tràmit negatiu.

Expedient 2016273Q

Assumpte

Exposa que no pot accedir a la prestació de l'atur perquè hi ha una errada administrativa en la base de dades de la Seguretat Social,

on consta que està donat d'alta laboral de l'empresa on va causar baixa fa més d'un any.

Actuació

S'informa la ciutadana que per tramitar la queixa abans ha de presentar una reclamació davant l'Administració. També se li indica que en cas que no rebi resposta de l'Administració o consideri que és insuficient pot acudir novament a l'Oficina del Síndic per a estudiar la tramitació de l'expedient de queixa.

Resultat

No admesa.

Expedient 2016274Q

Assumpte

Compareix la promotora de la queixa al·legant que l'Ajuntament no vol empadronar-la amb els seus fills al domicili assenyalat, on viu. Els responsables municipals li han comunicat que ho faran pel sistema extraordinari enviant la Guàrdia Urbana per a donar fe d'aquesta situació. L'escriptura que aporta indica que és propietària de l'habitatge on es vol empadronar, per donació del seu pare. No entén per què no es pot empadronar directament. Agrega que si se segueix el procediment extraordinari això li impedirà obtenir el full d'empadronament que necessita per a sol·licitar una beca de suport educatiu per al seu fill.

Actuació

Analitzat el cas s'obre un expedient de queixa en considerar que la demora pot vulnerar drets del menor, pel que fa a ajuts previstos en la normativa. El Síndic fa de mitjancer amb responsables del padró municipal per a estudiar les possibilitats d'obtenció del document requerit. Se li fa el certificat.

Resultat

Tràmit positiu.

Expedient 2016278Q

Assumpte

Exposa una manca d'atenció per part de l'Oficina Local d'Habitatge. La seva intenció era inscriure'ns al Registre oficial d'habitatges de protecció oficial, una vegada caducada la seva sol·licitud. El tràmit era urgent per a adjuntar-lo a la documentació de sol·licitud d'un pis d'una entitat privada. Indica que va trucar per conèixer l'horari d'atenció al públic i li van comunicar que l'oficina estava tancada durant el mes d'agost.

Actuació

Analitzat el cas s'admet la queixa a tràmit en considerar que es podria estar vulnerant el principi d'atenció ciutadana i que el tancament de l'oficina, sense cap alternativa, podria afectar el dret a l'accés a un habitatge. En la tramitació de l'expedient es requereix més informació a

la ciutadana. Una vegada transcorregut un temps prudencial sense resposta s'arxiva la queixa per desistiment.

Resultat

Desistiment.

Expedient 2016281Q

Assumpte

Exposa el desacord amb la resolució de la Dirección General de los Registros i del Notariado, que li denega la nacionalitat espanyola per residència. Aquesta resolució posa fi a la via administrativa.

Actuació

S'informa el ciutadà que ha de consultar el contingut de la resolució amb un advocat especialitzat per valorar la presentació d'un recurs contenciós-administratiu davant de l'Audiència Nacional, tal com s'indica a l'esmentada resolució. A més, la queixa no es pot admetre a tràmit perquè el cas està pendent de resolució judicial.

Resultat

Desestimada.

Expedient 2016291Q

Assumpte

La promotora de la queixa planteja dues qüestions. D'una banda, la manca de resposta a un escrit, de data 18 de maig, a través del servei "apropteuonline. De l'altra, sobre l'ordenament viari de la zona i les dificultats que tenen els veïns de l'immoble per accedir a la carretera d'Esplugues a través del carrer de Joan Maragall.

Actuació

En relació al cas, es demana informació sobre el punt en què es troba la resposta a la reclamació presentada per la promotora de la queixa a través de l'adreça "apropteuonline" i també sobre el registre públic de les queixes trameses a través de "apropteuonline" i del coneixement que té el ciutadà una vegada iniciada la tramitació. D'altra banda, es requereixen dades sobre l'accessibilitat a la carretera d'Esplugues a través del carrer Joan Maragall i les dificultats que exposa la ciutadana en el seu escrit.

Resultat

Pendent.

Expedient 2016322Q

Assumpte

Al juliol va sol·licitar l'empadronament amb els seus fills al domicili indicat. Els responsables del padró municipal li van comunicar que ho farien pel mètode extraordinari, tot i tenir l'escriptura de propietat del pis esmentat (Exped. 2016274Q). Exposa que encara no ha estat empadronada. Aquesta circumstància li impedeix obtenir el full d'empadronament que

necessita el fill per a poder tramitar un abonament de transport públic.

Actuació

Es demana informació als responsables d'empadronament. A la vista de la informació aportada, el Síndic considera que s'atén la petició de la família.

Resultat

Tràmit positiu.

Expedient 2016331Q

Assumpte

El promotor exposa que la titular del contracte de lloguer de l'habitatge on viu no vol que s'empadroni en aquesta adreça. Sol·licitada informació a l'Ajuntament, se li comunica que no és possible empadronar-lo sense incloure una adreça. No ha iniciat cap tràmit per por de perdre l'habitació. Exposa que fa més de tres anys que viu a Cornellà procedent d'una altra ciutat. La seva situació econòmica és molt precària. Cobra un PIRMI que li van tramitar des de la població on vivia anteriorment. El fet de no poder empadronar-se implicarà que pugui perdre l'ajut.

Actuació

Analitzat el cas s'admet a tràmit la queixa, en considerar que la seva resolució està vinculada a la resposta de la Iniciativa d'Ofici 2016008I sobre "Empadronament sense domicili fix. Creació d'una adreça fictícia".

Resultat

Pendent.

Expedient 2016335Q

Assumpte

Fa referència a la necessitat de renovar el passaport del seu fill, nascut l'any 2008 a Espanya. Indica que se li ha denegat la nacionalitat espanyola atès que la legislació vigent no permet que tingui una altra nacionalitat que no sigui la del pare, pakistanès, pel "iure saguinis". També exposa altres qüestions relacionades amb els tràmits relatius ala sol·licitud de documentació davant diferents institucions, com el NIE.

Actuació

S'informa la ciutadana que es desestima la queixa en considerar que és un cas que s'ha de gestionar des d'altres àmbits.En aquest sentit, se li suggereix contactar amb la treballadora social de referència perquè l'assessori; sol·licitar cita amb l'assessora jurídica del Centre de Recursos de la Dona; i que es dirigeixi als Jutjats de Cornellà sobre el funcionament de la justícia gratuïta.

Resultat

Desestimada.

AJUTS SERVEIS SOCIALS

Expedient 2016005Q

Assumpte

Fa cinc anys va patir un accident laboral. En l'actualitat no rep cap ingrés. Està pendent d'una resolució judicial. Afirma que no té mitjans de subsistència.

Actuació

S'informa el ciutadà que el Síndic no pot admetre la queixa a tràmit, mentre hi hagi un procés judicial obert. No obstant això, se'l deriva al Servei d'Informació d'Atenció Primària dels Serveis Socials municipals perquè l'atenguin.

Resultat

Desestimada.

Expedient 2016009Q

Assumpte

Denuncia l'actuació de la companyia d'electricitat,que el dia 13 de juliol de 2015 li va tallar el subministrament elèctric, tot i les gestions que s'havien realitzat amb l'empresa. Aquesta situació va afectar greument el seu fill, diagnosticat amb esclerosi múltiple i que necessita estar connectat permanentment a un aparell elèctric.

Actuació

Atès que la problemàtica no és competència municipal es trasllada al Síndic de Greuges de Catalunya. La resposta del Síndic de Greuges de Catalunya indica que de la informació de la Direcció de Clients de l'empresa d'electricitat no se'n desprèn cap irregularitat en l'actuació de la companyia. Aquesta argumenta que van notificar el tall de subministrament a la interessada i tan bon punt va satisfer el deute pendent es va reprendre el subministrament.
En el tancament de l'expedient, el Síndic de Cornellà recorda que en l'apartat de la Llei 24/2015 del Parlament de Catalunya referit a la pobresa energètica s'estableixen mesures de caràcter preventiu per evitar situacions com la descrita que haurien d'evitar situacions com la descrita.

Resultat

Tràmit negatiu.

Expedient 2016017Q

Assumpte

Fa referència a la situació mèdica i social del seu germà, amb una malaltia en fase terminal. Aporta informes mèdics. Indica que viu sol i que va estar ingressat des del 13 d'octubre de 2015 fins a l' 1 de febrer de 2016. En aquesta data el donen d'alta i es trasllada al

seu domicili, amb la recomanació que s'activi el PADES (Programa d'atenció domiciliària i equips de suport) per a persones afectades de patologia oncològica i crònica severa. Fa gestions amb els Serveis Socials de Gavarra. Li indiquen que contacti amb la seva referent per concertar entrevista a partir del dia 8 de febrer. Exposa una manca de resposta.

Actuació

El mateix dia que presenta la queixa (el passat 4 de febrer) es contacta amb els Serveis Socials de Gavarra per corroborar la versió del ciutadà. Informen que té cita programada per al dia 8 de febrer. Paral·lelament, se sol·licita informació al Departament de Benestar Social de l'Ajuntament (dia 9 de febrer) per avaluar el contingut de la queixa i esbrinar el protocol d'actuació en els casos en què existeix la recomanació d'activar el PADES i, en el cas concret, quan es va realitzar el contacte entre el centre hospitalari i els Serveis Socials i quin pla de treball es va adoptar.De la informació tramesa per part de l'Àrea de Serveis Socials, de la que aporta el promotor de la queixa i de la que he obtingut es desprèn que el fonament de la queixa està plenament justificat, en apreciar-se una asincronia en els terminis fixats per a la prestació del mencionat servei i el seu inici. Així ho corrobora el propi escrit de Serveis Socials, on s'indica que el PADES es va sol·licitar el dia 11 de febrer dels 2016 i el dia 17 de febrer la família ja el tenia concedit. En conseqüència, recomano que es revisi el procediment d'actuació en aquest cas, en apreciar que no es van complir els terminis fixats en el protocol d'actuació. Mantinc obert aquest expedient i segueixo amb la tramitació d'aquesta queixa fins que l'Ajuntament respongui a l'acceptació o no de la recomanació.

Resultat

Recomanació pendent.

Expedient 2016019Q

Assumpte

El promotor de la queixa es presenta seguint la recomanació de la Coordinadora contra la Marginació de Cornellà, atesa la situació de vulnerabilitat i exclusió social en la qual es troba. No té habitatge i dorm en un local on es refugia durant la nit.

Actuació

Del relat del veí es dedueix que no ha contactat amb Serveis Socials per a explicar la seva situació. El deriva al Servei de Primera Acollida perquè li assigni una treballadora social de referència. Paral·lelament, es contacta amb la treballadora social de la Coordinadora per contrastar les dades. Es fa un seguiment de la queixa i després d'un temps prudencial es torna a contactar amb el promotor per a saber l'evolució del cas.
De la conversa telefònica mantinguda amb aquest ciutadà es confirma que és atès pels Serveis Socials de l'Ajuntament i que té assignada una treballadora social que li està tramitant un ajut PIRMI, que li permetrà assumir el cost d'una habitació per a viure. Mentrestant, se li ha tramitat suport econòmic i accés a la Botiga solidària.

Resultat

Tràmit positiu.

Expedient 2016040Q

Assumpte

Exposa que la manca de treball d'ella i del seu marit ha derivat en una situació d'exclusió social de la família. Viuen amb uns ingressos de 426 euros, que cobra el marit de l'ajut de desocupació. Explica que ha de pagar l'IBI i que no té recursos per a assumir la despesa.

Actuació

S'informa la ciutadana sobre què ha de fer abans de tramitar una queixa. En aquest sentit, se li indica que ha de sol·licitar informació a l'OAC sobre les bonificacions de l'IBI per a persones sense recursos i que ha de contactar amb la treballadora social de referència per a explicar la seva situació i perquè l'informi dels ajuts als quals tindria dret la família.

Resultat

Desestimada.

Expedient 2016044Q

Assumpte

La promotora de la queixa contacta per telèfon per a exposar que no és atesa pels Serveis Socials de l'Ajuntament. Se li indica que sol·liciti visita amb la seva treballadora social de referència i que faci tot el possible perquè la rebi; en cas contrari, el Síndic actuarà.

Actuació

S'obre un expedient i fa un seguiment del cas, després d'uns mesos es contacta amb la promotora de la queixa per a saber-ne l'evolució. Aquesta ciutadana informa que els problemes exposats s'han resolt.

Resultat

Tràmit positiu.

Expedient 2016051Q

Assumpte

Exposa que viu amb el seu marit. Tots dos estan malalts i ell és dependent. Relata que fa un any que va sol·licitar als Serveis Socials de l'Ajuntament un aparell de teleassistència. Indica que des que va fer la petició no ha rebut resposta i descarta l'opció del pagament, atesa la seva precària situació econòmica. Es deriva a la seva treballadora social de referència perquè l'assessori sobre els ajuts als quals té dret, inclòs l'aparell de teleassistència. En la presentació de la queixa no deixa clar que hagi sol·licitat la Llei de la dependència per al seu marit.

Actuació

El Síndic demana informació a Serveis Socials sobre els criteris per accedir al servei de teleassistència, nivell de demanda i temps d'espera per a accedir a la prestació. De la resposta emesa, el Síndic entén que la demanda de la ciutadana va ser tramitada correctament i que les consideracions socioeconòmiques, de salut o de vulnerabilitat personal i social per l'accés al servei han de ser avaluades pels responsables dels Serveis Socials.És, per tant, en aquest àmbit on s'hauria de plantejar la demanda i, en funció de la resposta, valorar la tramitació del corresponent expedient.Més enllà d'aquesta consideració, subratlla que el deure d'informar sobre l'estat de la tramitació d'un servei, especialment quan es preveu una demora o intervenen d'altres factors que poden incidir en la llista d'espera, és consubstancial al bon funcionament de l'Administració. Per tant, recomana que s'arbitrin mecanismes o vies d'informació per a resoldre situacions com la descrita, les quals han de redundar en benefici del ciutadà i han de servir per oferir-li l'orientació necessària en cas que variïn les condicions en què es va fer la demanda.

Resultat

Recomanació pendent.

Expedient 2016064Q

Assumpte

Una veïna exposa la situació econòmica de la seva família. Viu amb els 426 euros que cobra el seu exmarit,corresponents a la prestació d'atur. Explica que no té recursos per a assumir el pagament dels impostos municipals. Té pendent de pagament el rebut de l'IBI de 2015 amb recàrrec.

En primera instància, es desestima la queixa en considerar que l'Administració no vulnera cap dels seus drets en el procediment administratiu per a cobrar l'impost. Se li indica que ha d'anar als Serveis Socials per a esbrinar quins són els ajuts als quals tenen dret ella i la seva família. Posteriorment, aquesta ciutadana visita novament l'Oficina del Síndic i presenta una queixa indicant que els Serveis Socials no li solucionen la seva problemàtica ni li gestionen cap ajut. Afegeix que viu al domicili conjugal, tot i estar separada legalment del seu marit, i que no disposa de recursos propis.

Actuació

Es demana un informe a la directora de Benestar Social sobre la problemàtica plantejada.

D'acord amb la informació tramesa la ciutadana no rep ajuts econòmics per la manca d'ingressos. Quant al pagament de l'IBI, es dedueix que els ajuts econòmics a persones amb escassa capacitat econòmica estan regulats en unes bases particulars reguladores, que es publiquen anualment. De la lectura d'aquestes bases, destaca que per accedir a l'ajut s'ha d'estar al corrent de les obligacions tributàries amb l'Ajuntament, i que és el ciutadà qui, una vegada obert el termini de sol·licitud, ha de fer la demanda.

En relació al cas, el Síndic recorda que un dels conceptes que incorpora la normativa legal més recent, com la Llei 24/2015 d'Emergència habitacional i pobresa energètica, en els casos de persones en risc d'exclusió o d'extrema vulnerabilitat i que vincula l'Administració, és el d'incorporar en els procediments mesures cautelars i mecanismes de salvaguarda per a preservar drets en casos de famílies i persones en una situació de precarietat.

Amb aquest argumentari, el defensor recomana als responsables de l'Administració incloure en les futures bases particulars reguladores dels ajuts econòmics, o en d'altres vies que es considerin oportunes, mecanismes de salvaguarda i de consulta per a casos de persones en risc d'exclusió i vulnerabilitat per a evitar l 'inici de procediments administratius lesius per al ciutadà.

Resultat

Recomanació parcialment acceptada.

Expedient 2016245Q

Assumpte

Exposa una manca d'assistència per part dels Serveis Socials i el desemparament en el qual es troba. Afectat per una malaltia que deriva en una discapacitat psíquica i que té reconeguda explica que fa un any va morir el seu pare i que no té cap ingrés. Fa uns mesos va sol·licitar un aparell de teleassistència perquè viu sol. Afegeix que va demanar informació a una residència de la ciutat pera fer ús del seu menjador. Exposa que necessitaria un informe dels Serveis Socials que no li faciliten.

Actuació

De la resposta tramesa per Serveis Socials, el Síndic observa una manca de protecció per part de les administracions competents, que comporta desatenció.
En la resolució del cas, el Síndic destaca que un dels objectius de les polítiques de serveis socials, d'acord amb el que fixa la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis socials, és detectar i prevenir les necessitats bàsiques dels ciutadans en risc de marginació i exclusió social. El cas descrit entraria dins d'aquesta categoria, en la mesura que es tracta d'un ciutadà a qui s'interromp la tutela per la mort del pare i que, tot i que té el suport d'un familiar, no regularitza la seva situació fins al cap d'un any, a través d'una sentència judicial. Es produeix, per tant, un període d'interinitat en què el ciutadà, afectat per una malaltia psíquica, interrelaciona amb els seus referents socials sense resultat efectiu. És una situació que, en opinió del defensor i d'acord amb la normativa, no s'hauria d'haver produït.

Resultat

Tràmit positiu.

Expedient 2016260Q

Assumpte

Compareix la promotora de la queixa afirmant que no té recursos per a viure. La seva situació és precària. D' ella depèn un fill de sis anys. De la mateixa persona ja es van tramitar dos expedients similars (2015013Q/2015137Q).
En les resolucions dels esmentats expedients,el Síndic considerava que la ciutadana era atesa degudament pels Serveis Socials i, vista la reiteració de la problemàtica, expressava la preocupació pel seguiment específic del cas, així com per les mesures d'acompanyament ofertes a la família per a garantir els seus drets.
Ara, el relat de la ciutadana coincideix amb la situació descrita en els expedients anteriors:impagament del pis de lloguer i de rebuts d'aigua. Impossibilitat per a pagar medicaments, tot i que podria estar-ne exempta per la situació de vulnerabilitat, i manca de recursos per a la compra de material escolar, especialment els quaderns d'estiu del menor.
Inclou en el relat les dificultats per a comunicar-se amb la referent social i afegeix que només pot garantir un àpat per al seu fill, el del casal d'estiu.

Actuació

Per comprovar els fets, es demana informació a la directora de Benestar Social, per si es desprèn una vulneració dels drets de la família. Amb la informació rebuda, el Síndic considera que la família està degudament atesa pels Serveis Socials i que han de seguir les instruccions de la treballadora social de referència.

Resultat

Tràmit positiu.

Expedient 2016286Q

Assumpte

Una ciutadana exposa la seva situació de precarietat econòmica. Viu amb els seus fills de quatre anys i vuit mesos. Indica que és atesa pels Serveis Socials municipals, tot i que està pendent dels ajuts als quals té dret. Afirma que en aquest període d'interinitat no té mitjans per a cobrir les necessitats bàsiques del dia a dia. La seva situació econòmica comporta que no pot pagar el lloguer ni tampoc els rebuts dels subministraments. D'altra banda, relata que fa uns mesos va sol·licitar un canvi de pis, ja que on viu hi ha només una habitació i són tres persones.

Actuació

Per la informació rebuda pel Departament de Benestar social, el Síndic considera que la promotora de la queixa és atesa adequadament pels

Serveis Socials i que ha de seguir les instruccions de la referent assignada.

Resultat

Tràmit positiu.

Expedient 2016294Q

Assumpte

El promotor de la queixa té una discapacitat del 65%. Explica que viu en el mateix habitatge des de fa 66 anys. Indica que vol adequar el pis perquè tingui unes condicions d'habitabilitat dignes i imprescindibles. Per això, proposa fer obres per incorporaral bany una dutxa o banyera i habilitar la cuina per a ús corrent. Relata que el propietari de l'habitatge s'ha desentès de les obres necessàries per a adequar aquests espais. Amb l'assessorament d'un advocat proposa assumir-les ell. La queixa plantejada és per manca d'ajuts per part de l'Administració, atès que cobra una pensió mínima.

Actuació

Es sol·licita informació a la directora de Serveis Socials de l'Ajuntament, que comunica que el veí no és ates pels Serveis Socials municipals en l'actualitat, però que donada la seva demanda es pot atendre la seva petició. S'orienta aquest ciutadà al SIPA.

Resultat

Tràmit positiu.

Expedient 2016313Q

Assumpte

Exposa la greu situació econòmica en la qual viu. Pare de tres fills menors d'edat (6 anys i dos nens de 3 mesos), no rep cap ajut dels Serveis Socials. L'únic ingrés que té és de 426 euros del subsidi d'atur. Afegeix que en el cas dels nens petits no se li facilita cap ajut per a comprar llet o bolquers. Relata que la treballadora social li vol tramitar un PIRMI, però li sol·licita el passaport anterior, que té caducat, enlloc del vigent emès fa un any. En el cas de la seva dona afirma que ha perdut aquest document i que obtenir un duplicat costa uns 70 euros que no pot pagar. Tenen permís de residència tant ell com la dona i els fills. Fa 18 anysque viu a Espanya i la seva dona, 11 anys.

Actuació

El Síndic demana informació als Serveis Socials en relació als ajuts que rep aquesta família per part de l'Ajuntament i de la Generalitat i dels ajuts als quals tenen dret.
De l'informe emès pels Serveis Socials, en el qual s'exposen exhaustivament els ajuts que reben i als quals tenen dret, el Síndic comprova que la família és atesa correctament per l'Administració.

Resultat

Tràmit positiu.

Expedient 2016328Q

Assumpte

Contacta amb l'Oficina del Síndic una ciutadana amb pocs recursos. Informa que els Serveis Socials de la ciutat volen aturar l'atenció que li presten.

Actuació

S'obre un expedient de queixa. La tramitació queda pendent d'una entrevista personalitzada amb la ciutadana per a confirmar les dades relatives a la situació econòmica de la família. Atès que ha estat impossible concertar la trobada, es desestima la queixa i es tanca l'expedient.

Resultat

Desestimada.

PIRMI

Expedient 2016022Q

Assumpte

Exposa que era perceptor d'un ajut PIRMI. Els darrers mesos (gener i febrer de 2016) no ha cobrat aquest ajut. La referent social l'informa que la prestació s'ha extingit per desestimar una oferta de treball. El ciutadà afirma que no ha rebut cap oferta. Indica que la seva situació en aquests moments es precària i que no té recursos per pagar l'habitació on viu ni per cobrir les necessitats bàsiques.

Actuació

Per verificar els fets es demana un informe a Serveis Socials. En la resposta, el Síndic no detecta arguments suficients ni dades objectives per determinar la veritat en les versions aportades pel ciutadà i els responsables de l'empresa que li va oferir el lloc de treball. Troba a faltar un document o una notificació que exposi les raons de la denegació, que permeti garantir la defensa del ciutadà afectat i obri la porta a un possible recurs.
En tractar-se d'una qüestió que va més enllà de l'àmbit de competència municipal es traslladal'expedient al Síndic de Greuges deCatalunya.

Resultat

Pendent.

Expedient 2016034Q

Assumpte

Exposa la greu situació econòmica en la qual es troba. No té recursos, viu al carrer i dorm al seu cotxe, que té aparcat en un carrer de la ciutat.. No té diners per a pagar una assegurança ni passar la ITV, circumstància que li genera conflictes amb la Guàrdia Urbana. Afegeix que era beneficiari d'un PIRMI i que no el cobra des del mes de juliol de 2015. Es desconeix per què no ha fet la reclamació a Serveis Socials.

Actuació

De la informació rebuda des de Serveis Socials es desprèn que la part del cas que exposa el ciutadà i que s'inclou en aquest expedient (nova tramitació del PIRMI i ajuts per a fer front a la seva situació de vulnerabilitat) s'ha resolt en positiu i que la problemàtica relacionada amb el seu vehicle forma part de l'expedient 2016029Q, que evoluciona positivament.

Resultat

Tràmit positiu.

Expedient 2016317Q

Assumpte

Relata el desacord amb la suspensió de l'ajut PIRMI per part del Departament de Treball de la Generalitat de Catalunya, al·legant manca de participació en les activitats que li proposaven.

Actuació

Seguint les instruccions de la treballadora social de referència ha presentat una declaració jurada conforme no ha rebut cap notificació per a presentar-se a les activitats proposades. En funció de la resposta, es derivarà la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya.

Resultat

Pendent.

DEPENDÈNCIA

Expedient 2016003Q

Assumpte

La seva mare és dependent i està ingressada en una residència des de fa tres anys en plaça privada. Té sol·licitada plaça pública i consta a la llista d'espera en segon lloc. La treballadora social del centre on està ingressada la seva mare li comunica que hi ha una ordre de la Generalitat mitjançant la qual s'ha de donar preferència

a les persones amb una resolució de Grau III de dependència, fet que la desplaça en la llista d'espera.

Actuació

Es recomana a la veïna que contrasti aquesta informació, ja que no hi ha un fonament clar per a tramitar la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya. Atès que no hi ha resposta de la promotora de la queixa, es contacta telefònicament amb ella, que informa que el cas ja està resolt.

Resultat

Desistiment.

Expedient 2016032Q

Assumpte

Al novembre de 2015 tramita la Llei de la Dependència en benefici de la seva mare, coincidint amb l'ingrés en un centre sociosanitari. El 20 de març de 2016 se li acaba l'estada.Indica que no té recursos econòmics per a anar a un centre residencial privat, tot i la situació de dependent en la qual es troba la seva mare i la impossibilitat d'atendre-la a casa. Les llistes d'espera per a obtenir una plaça en una residència pública dificulten la situació.

Actuació

El Síndic recomana a la promotora de la queixa que es posi en contacte amb la treballadora social de referència perquè l'informi de les alternatives i els ajuts als quals té dret la seva mare. Es fa un seguiment del cas per a esbrinar l'evolució. S'atura la tramitació per decés de la mare.

Resultat

Desistiment.

Expedient 2016039Q

Assumpte

Exposa la disconformitat amb la resolució del Grau I de la seva mare en aplicació de la Llei de la Dependència. Considera que el seu estat ha empitjorat greument i que se li hauria de reconèixer un grau superior.

Actuació

Es demana al veí que aporti la documentació relacionada amb l'última resolució del grau de la seva mare. Se l'informa que ha de sol·licitar una nova valoració si ho considera adient i posar-se en contacte amb la treballadora social de referència. En el seguiment de la queixa, el promotor comunica que hi ha en procés una nova valoració a la seva mare i que, de moment, el cas evoluciona favorablement.

Resultat

Tràmit positiu.

Expedient ***2016042Q***

Assumpte

Exposa el desacord amb la resolució de la Secretaria d'Inclusió Social i de Promoció de l'Autonomia Personal de la Generalitat de Catalunya, de data 14 de desembre de 2015, DP/2015/032981, que li notifica el Grau I de dependència i el dret a les prestacions en relació a la Llei de la Dependència reconegut al marit.
La queixa es fonamenta en l'empitjorament del seu estat de salut. El Departament de Benestar Social i Família de la Generalitat de Catalunya reconeix, el 13 de juliol de 2015, un grau de disminució d'un 91% i la necessitat d'ajut d'una altra persona per a realitzar activitats essencials en la vida diària.
A la situació descrita, s'afegeix la dificultat econòmica per a assumir les despeses corrents de la llar, on tots dos estan malalts, fet que provoca impagaments puntuals del lloguer.

Actuació

Es deriva el cas al Síndic de Greuges de Catalunya. Com a pas previ, el Síndic demana un informe als responsables dels Serveis Socials municipals.
En la resolució, el Síndic de Greuges de Catalunya informa que no es desprèn cap irregularitat per part de l'Administració. Recomana a aquests ciutadans continuar en contacte amb els Serveis Socials de referència del seu marit i si fos el cas sol·licitar una revisió del grau de dependència.
Abans de tancar l'expedient el Síndic de Cornellà demana als Serveis Socials municipals informació sobre la situació econòmica de la família i dels ajuts que percep actualment i dels que podria percebre, com per exemple ajuts de la Generalitat al pagament del lloguer.

Resultat

Pendent.

Expedient ***2016043Q***

Assumpte

Exposa el desacord amb la resolució de la Secretaria d'Inclusió Social i de Promoció de l'Autonomia Personal de la Generalitat de Catalunya, de data 17 de gener de 2016, DP/2015/019791, que li notifica que no assoleix la puntuació mínima legalment exigida per a considerar que es troba en situació de dependència. Al cas s'afegeix la dificultat econòmica per assumir les despeses ordinàries de la llar, amb els dos membres malalts, circumstància que provoca dificultats puntuals per a pagar el lloguer de la vivenda.

Actuació

El Síndic demana un informe del cas al Departament de Serveis Socials de l'Ajuntament. Amb les dades aportades, el defensor considera que la

ciutadana és atesa adequadament. No hi ha base per a derivar la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya.Des de l'Oficina del Síndic se li suggereix a la promotora de la queixa que estigui en contacte amb els Serveis Socials perquè li assignin una treballadora social de referència, en cas que no la tingui assignada, que l'informarà sobre la tramitació de la Llei de dependència i de la possibilitat de fer una nova valoració si el seu estat de salut empitjora.

Resultat

Desestimada.

Expedient 2016046Q

Assumpte

Des de la Direcció General de Protecció Social se'ls reclama un deute de 3.418,26 euros corresponent a la prestació que rep el fill, de 21 anys, amb un grau de dependència del 83% i que és atès en un centre de dia. La ciutadana indica que no ha rebut cap comunicació en la qual se'ls informés del mencionat deute.

Actuació

Es deriva el cas al Síndic de Greuges de Catalunya. S'aconsella contactar amb la referent social que ha tramitat l'ajut perquè els indiqui les passes a seguir en el cas descrit.

Resultat

Pendent.

Expedient 2016055Q

Assumpte

Exposa que ha rebut un escrit de la Direcció General de Protecció Social en el qual se li reclama la quantitat de 1.447,16 euros corresponents a la modificació de drets produïda a la darrera resolució del PIA (Exped. DP/2007/15297). La interessada argumenta que mai no ha rebut cap notificació sobre aquest deute.

Actuació

Es trasllada l'expedient al Síndic de Greuges de Catalunya. Aquest informa del desistiment tàcit de la promotora de la queixa en no aportar la documentació sol·licitada.

Resultat

Desistiment.

Expedient 2016058Q

Assumpte

Exposa que no va ser valorada, en aplicació de la Llei de dependència, per part de l'equip corresponent. Al·lega que no va rebre a temps la notificació que li indicava el dia programat. Des del departament corresponent de la Generalitat l'informen que li canviaran la data.

Actuació

Des de l'Oficina del Síndic s'informa la promotora de la queixa que ha d'esperar un temps prudencial perquè l'equip de valoració de la Llei de la Dependència li programi un altre dia. En cas contrari, es traslladarà la seva queixa al Síndic de Greuges de Catalunya. En el seguiment de la queixa, informa que ja li han fet la valoració i ja disposa de la resolució del grau de dependència.

Resultat

Tràmit positiu.

Expedient 2016070Q

Assumpte

Exposa el desacord amb la resolució PIA de la Direcció General de Protecció Social de la Generalitat de Catalunya.

Actuació

S'indica a la promotora de la queixa que com a pas previ a la tramitació de l'expedient ha de presentar una reclamació a l'Administració, fonamentant el seu desacord. Se li comunica que si no rep contestació o considera que la resposta no resol la possible vulneració de drets que exposa ho comuniqui per a tramitar la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya.

Resultat

Desestimada.

Expedient 2016071Q

Assumpte

Compareix la promotora de la queixa per a explicar la situació en la qual es troba. Treballa a l'ONCE i compta amb els recursos econòmics del seu treball. Té una discapacitat física que li afecta la mobilitat i utilitza cadira de rodes. La seva major preocupació és ser dependent pera fer la feina de la casa i, sobretot, per a la higiene personal. L'ajuda una tercera persona. Té sol·licitada la Llei de la Dependència.

Actuació

Se li recomana que contacti amb el SIPA pera rebre assessorament sobre els ajuts als quals té dret. Per a seguir amb l'expedient, cal que aporti més documentació per tal de saber en quin punt està la tramitació de la Llei de la Dependència. Tot i que s' ha contactat amb la ciutadana reiteradament, no ha presentat la documentació sol·licitada.

Resultat

Desistiment.

Expedient 2016247Q

Assumpte

La promotora de la queixa exposa la situació en la qual es troben els seus pares dependents. Fins ara eren atesos a casa, però la situació econòmica és insostenible. Han sol·licitat una plaça en una residència pública. El pare té un Grau II de dependència i han promogut,per pròpia iniciativa, una revisió del grau per empitjorament de l'estat de salut. El resultat final és que al seu pare ja se li ha atorgat el Grau III de dependència. Afegeix que com que la treballadora social de l'Ajuntament no està d'acord amb la gestió que han fet de forma individualitzada no l'atén correctament a l'hora de tramitar el PIA.

Actuació

Se li recomana que gestioni novament el PIA i que, cas que la tramitació no sigui la correcta, tramiti una queixa als responsables dels Serveis Socials. Amb posterioritat, des de l'Oficina del Síndic s'ha intentat sense èxit contactar amb la família per a esbrinar l'estat de la tramitació.

Resultat

Desistiment.

Expedient 2016319Q

Assumpte

La promotora de la queixa exposa que el passat dia 22 de novembre va intentar posar-se en contacte amb els Serveis Socials. Primerament amb el SIPA, que la va dirigir a l''EAP on hi ha l'expedient de la seva mare. Exposa que en el moment de concertar la cita per telèfon se la va informar que l'agenda de la seva referent estava tancada i que no hi havia cap suplent per a analitzar el cas. La seva mare va ser valorada el passat mes de setembre amb un Grau II de dependència, tot i que encara no té la resolució. La seva situació s'ha complicat a causa d'una caiguda amb fractura de fèmur. Actualment, està ingressada en una clínica per un mes i, transcorregut aquest temps, no sap com assumir l'atenció del familiar,ja que necessitarà dedicació les 24 hores al dia.

Actuació

Analitzada la queixa s'admet a tràmit. Paral·lelament, la ciutadana comunica que ja ha contactat amb Serveis Socials i ha rebut informació adequada a la seva demanda. Informa que desisteix de la queixa i atura la tramitació de l'expedient.

Resultat

Desistiment.

ALTRES

Expedient 2016004Q

Assumpte

Manca de cobrament de l'ajut per fill a càrrec des de fa ja sis anys.

Actuació

Des de l'Oficina del Síndic es demana a la ciutadana que aporti la documentació relativa a la queixa que exposa per a traslladar-la al Síndic de Greuges de Catalunya. En el seguiment de la queixa, la veïna informa que ja ha cobrat part del deute acumulat per aquest concepte i que desisteix de la tramitació.

Resultat

Desistiment.

Expedient 2016007Q

Assumpte

Exposa la disconformitat amb les resolucions del Departament de Benestar Social de la Generalitat de Catalunya segons les quals se li extingeix la PNC (pensió no contributiva per invalidesa) que cobrava des de fa anys i la prestació complementària per a pensionistes d'aquesta modalitat.

Actuació

Es recomana a la promotora de la queixa que sol·liciti una entrevista amb responsables del Departament de Benestar social de la Generalitat de Catalunya per a consultar la situació i els detalls que no entén de les resolucions esmentades. En el seguiment de la queixa, la veïna comunica que ja ha aclarit els dubtes relatius a la PNC i sobre la denegació. La ciutadana considera que la informació aportada és correcta i que en l'extinció de la PNC no hi ha cap vulneració de drets.

Resultat

Desistiment.

Expedient 2016014Q

Assumpte

Ha sol·licitat a l'Ajuntament la targeta d'aparcament individual per a persones amb disminució, titular no conductor, que en altres ocasions li havien denegat. Exposa que la seva dona, persona discapacitada, té un informe de la Seguretat Social en el qual se li reconeix la gran invalidesa. D'altra banda, aporta un informe del ICAM que reconeix una deficiència visual, circumstància per la qual necessita ser acompanyada per una altra persona.

Actuació

La instància que aquest veí presenta a l'Ajuntament va ser contestada a través d'un escrit en el qual es demanava documentació complementària per a adjuntar a la sol·licitud, entre d'altres el "Certificat del Servei de Valoració i Orientació del Departament de Benestar Social i Família de la Generalitat de Catalunya que acrediti que supera el barem de mobilitat o que compleix els requisits a què es refereix l' article 3.3 del Decret 97/2002, de 5 de març (persones que tinguin una agudesa visual bilateral igual o inferior a 0,1 amb correcció, o una reducció concèntrica del camp visual igual o menor a 10 graus)".
El promotor de la queixa, segons la pròpia informació, indica que no va aportar l' esmentada documentació.

Resultat

Desestimada.

Expedient 2016048Q

Assumpte

Exposa la disconformitat amb el grau de discapacitat que li atorga la Generalitat de Catalunya. Considera que no hi ha hagut una avaluació correcta. Ha presentat un recurs a l'Administració.

Actuació

S'informa a la veïna que ha d'esperar la resposta al recurs. Se li comunica que en cas que consideri que la resposta vulnera els seus drets es derivarà la seva queixa al Síndic de Greuges de Catalunya.

Resultat

Desistiment.

Expedient 2016053Q

Assumpte

La promotora de la queixa exposa la disconformitat amb la denegació per part del Departament de Benestar Social i Família de la sol·licitud del Programa d'Atenció Social a Persones amb Discapacitat que va presentar el 7 de maig de 2015, a l'empara de la convocatòria BSF/36/2015, consistent en un adaptador d'USB per a commutadors, sistema de muntatge a la cadira i braç de suport per al posicionament de perifèrics per a la seva filla discapacitada. El motiu de la denegació és la manca de disponibilitat pressupostària en haver-se exhaurit la reserva de la partida pressupostària destinada a la convocatòria de 2015. Tot i que va presentar un recurs d'alçada davant l'Administració, la seva petició no ha estat estimada.

Actuació

Amb aquestes consideracions i atenent que la problemàtica no és competència municipal, es trasllada la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya, entenent que el criteri econòmic no pot alterar el principi reconegut en l'article 4, apartat e, de la Llei 12/2007 de Serveis socials, que estableix com un dels objectius de les polítiques de serveis socials

afavorir la igualtat efectiva de les persones,eliminant discriminacions per raons de gènere o de discapacitat o per qualsevol altra condició o circumstància personal o social arbitrària.

Resultat

Pendent.

Expedient 2016056Q

Assumpte

Una ciutadana relata que el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies de la Generalitat de Catalunya li ha notificat la rehabilitació del pagament de la pensió d'invalidesa no contributiva i la prestació complementària per a pensionistes de la modalitat no contributiva mitjançant resolucions de data 16 i 18 de febrer de 2016, amb efectes retroactius a 1 de juliol i 1 d'octubre de 2015, respectivament. La veïna explica que, tot i les resolucions, no ha cobrat ni la pensió ni els endarreriments.

Actuació

Analitzats els documents aportats per la ciutadana se li explica detalladament les quantitats que ha de cobrar per cadascun dels conceptes, des de quina data i en quines quantitats.Com que s'observa una possible errada en ingressar les prestacions, se li recomana que presenti un recurs davant de l'Administració de la Generalitat i que sol·liciti una entrevista amb la treballadora social de referència.
En el seguiment de l'expedient, es contacta amb la ciutadana per a esbrinar en quin punt es troba la resolució del cas. En la darrera conversa comunica que ja cobra la pensió i que ja ha cobrat una part important dels endarreriments.

Resultat

Tràmit positiu.

Expedient 2016066Q

Assumpte

La promotora de la queixa exposa un suposat cas de 'mobbing' immobiliari, sense determinar-ne l'origen ni identificar els possibles instigadors, amb intervenció d'agents dels Mossos d'Esquadra. En tractar-se d'una problemàtica de convivència ciutadana, s'informa a la ciutadana que truqui a la Guàrdia Urbana de Cornellà, en cas de persistir els motius de la queixa. Demana que la Guàrdia Urbana tingui un telèfon gratuït com ho és el 112.

Actuació

Es demana informació al cap de la Guàrdia Urbana sobre la possibilitat que la policia local disposi d'un número de telèfon gratuït per a facilitar el contacte dels ciutadans, especialment persones en situació d'extrema vulnerabilitat. Aquest informa que no hi ha cap projecte de contractació d'una línea telefònica gratuïta, que ja existeix el 112 com a via d'accés i que al municipi ja hi ha aplicacions gratuïtes per a sol·licitar ajut.

Resultat

Tràmit negatiu.

Expedient 2016074Q

Assumpte

Manca de resposta a l'escrit que va presentar el passat 12 d'abril al Consorci d'Educació de Barcelona dirigida als Serveis Socials de l'Ajuntament de Cornellà. En el que sol·licitava una resposta a la demanda del servei de "teleassistència" feta al febrer de 2015, que va ser aprovada però en situació de llista d'espera.

Actuació

Es sol·licita informació als Serveis Socials per tal d'esbrinar en quin punt es troba la resposta presentada pel ciutadà, i, quina es la situació actual del promotor de la queixa en la llista d'espera.
De la resposta emesa pels responsables municipals es dedueix que el seu pare segueix en llista d'espera. L'Ajuntament està articulant mesures per eixugar la llista d'espera.

Rersultat

Pendent.

Expedient 2016266Q

Assumpte

La promotora de la queixa exposa la insatisfacció per les gestions dels responsables d'un casal d'estiu, en considerar que no van actuar correctament en un suposat cas d'assetjament per part d'una altra companya.

Actuació

Es contacta amb els responsables de l'esmentat casal. El Síndic no aprecia manca de seguiment del cas. Indiquen que, advertits pels pares de la menor, no van observar un comportament anòmal que justifiqués conclusions com la descrita. Afegeixen que van oferir als pares alternatives de canvi d'horari i d'espai o de retornar l'import de la quota en cas que decidissin retirar la menor de l'activitat.

Resultat

Desestimada.

Expedient 2016276Q

Assumpte

Exposa la disconformitat pel fet que durant el mes d'agost no estigui en funcionament el trenet ubicat al parc de Can Mercader ni tampoc el servei de bar.

Actuació

S'informa al veí que no es pot admetre la queixa a tràmit, ja que abans ha presentar una reclamació davant l'Ajuntament de Cornellà, que és qui gestiona les activitats al parc de Can Mercader.

Resultat

No admesa.

Expedient 2016279Q

Assumpte

Un ciutadà exposa un suposat cas de maltractament als pares per part de la seva filla, de cinquanta anys, amb qui conviuen.

Actuació

Analitzat el cas es sol·licita informació al Departament de Benestar Social de l'Ajuntament de Cornellà. La conclusió és orientar el ciutadà al SIPA perquè facin una valoració i li assignin una treballadora social de referència.

Resultat

Mediació amb resultat positiu.

Expedient 2016337Q

Assumpte

Mostra el desacord amb l'acta de declaració efectuada pels Mossos d'Esquadra al seu fill, menor d'edat, en ser detingut juntament amb altres menors, als quals s'atribueix la comissió d'un presumpte delicte.

Actuació

Analitzada la queixa, s'informa el ciutadà que no es pot actuar mentre el cas es tramiti en seu judicial. Se li suggereix que segueixi les instruccions de l'advocat d'ofici designat.

Resultat

Desestimada.

Expedient 2016338Q

Assumpte

Expressa la disconformitat amb la resposta que ha rebut del Servei d'Atenció al Ciutadà de TMB en relació a l'actitud d'un conductor d'autobús que es va negar que accedís al vehicle amb la cadira de rodes, al·legant que no complia la normativa. Relata que està preparant documentació per a presentar un recurs a TMB.

Actuació

Atès que no és competència municipal es deriva la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya.

Resultat

Pendent

Expedient 2016339Q

Assumpte

Ha presentat diverses reclamacions a TMB, en les quals sol·licita adequar les rampes supletòries d'accés als trens per a persones amb mobilitat reduïda que utilitzen cadires de rodes manuals o elèctriques.

Actuació

En la informació que aporta s'inclou la resposta del Servei d'Atenció Ciutadana de TMB a la reclamació que va fer la veïna, en la qual es destaca el compromís per a efectuar les actuacions correctives corresponents al cas descrit. Per aquest motiu, el Síndic desestima la queixa, però considera recuperar-la si l'adaptació es dilata en el temps.

Resultat

Desestimada.

2.3.

Situació dels expedients pendents 2015

TERRITORI

Desnonaments

Expedient 2015113Q

Assumpte

Ocupa una vivenda de protecció social. Mitjançant un correu electrònic aporta la documentació del Jutjat en relació a una propera ordre de llançament.

Actuació

Es coneix la problemàtica i es contacta amb els Serveis Socials per si s'ha fet un seguiment del cas. Intenta contactar amb la veïna sense resposta per part seva. Finalment, s'entrevista amb el Síndic, que li recomana que segueixi les instruccions dels Serveis Socials i que es posi en contacte amb la treballadora social de referència perquè l'assessori. Abans d'arxivar la queixa, aquest Síndic resta a l'espera d'un informe actualitzat sobre la situació de l'afectada.
Es tanca la queixa, ja que de l'informe actual sobre la situació familiar es dedueix que la família és atesa adequadament pels Serveis Socials.

Resolució

Tràmit positiu.

Expedient 2015181Q

Assumpte

Desnonament previst i executat el dia 15 de desembre de 2015. L'afectada i promotora de la queixa té al seu càrrec dues filles menors escolaritzades en un CEIP i en una escola bressol de la ciutat, i un germà també menor d'edat. Exposa que no té un lloc on anar.

Actuació

El Síndic sol·licita un informe als Serveis Socials de l'Ajuntament. De la resposta, el Síndic destaca els ajuts rebuts per la promotora de la queixa i la voluntat, explicitada pels propis responsables municipals, de normalització i arrelament social a la ciutat. Valoració positiva de la feina dels Serveis Socials. El Síndic constata que el desnonament i el fet, corroborat pels propis Serveis Socials, que la promotora de la queixa hagi optat transitòriament per desplaçar-se a Barcelona, on ocupa una habitació en un pis sense regularitzar, altera el relat exposat.

El Síndic, en la seva funció de valedor dels drets dels ciutadans de Cornellà, fadurant el mes de gener de 2016 un seguiment del casperquè entén que hi ha una possibilitat real que la dinàmica encetada per la manca de vivenda conculqui l'article 47 de la Constitució, que reconeix el dret a un habitatge digne i adequat, i la Llei 24/2015 del Parlament de Catalunya de mesures urgents per afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica, que explicita en el punt 5.6 el compromís de les administracions púbiques de garantir, en qualsevol cas, el reallotjament adequat de les persones i unitats familiars en situació de risc d'exclusió residencial que estiguin en procés d'ésser desnonats del seu habitatge habitual. I, de retruc, perquè la situació d'inestabilitat habitacional danyi el dret a l'educació dels menors. La ciutadana explica al Síndic la voluntat de seguir vivint a Cornellà, i rebutja la possibilitat apuntada pels referents socials de traslladar el seu cas a Barcelona. El Síndic entén que fer-ho, sense l'acord de la interessada, suposaria malmetre el treball d'arrelament fet fins ara i podria danyar el dret dels menors a una educació en un entorn favorable. També alerta de l'aplicació d'un excessiu automatisme en la resolució del cas. Sol·licita als Serveis Socials un informe del pla de treball previst en el futur.

Es tanca la queixa. Del contingut de la darrera informació procedent de Serveis Socials es desprèn que la veïna és atesa correctament. Quant a la problemàtica vinculada al dret a l'habitatge, el Síndic es remet a la Iniciativa d'Ofici 2016007I, de 25 d'octubre de 2016, sobre situació de vulnerabilitat vinculada a l'accés a una vivenda social.

Resolució

Tràmit positiu.

Manteniment i Mobilitat Via Pública

Expedient 2015057Q

Assumpte

Manca de resposta de l'Ajuntament a quatre instàncies presentades al Registre General durant l'any 2014. Fan referència a la remodelació del carrer Lasarte. Amb les obres realitzades s'eixampla la vorera esquerra, direcció carretera d'Esplugues, per facilitar el pas de cotxes d'infants o persones amb cadira de rodes. En no haver-hi cap element dissuasori, com pivots metàl·lics, sovint hi ha cotxes que hi estacionen al damunt, fet que impedeix el pas de vianants. També limiten la visibilitat de les sortides dels aparcament privats.

Actuació

Es demana un informe als responsables municipals en relació a la manca de resposta a les instàncies presentades pel promotor de la queixa.
Es tanca la queixa, després de comprovar que s'han instal·lat els pivots, tot i que a l'Oficina del Síndic no consta una resposta formal per part dels responsables de l'Ajuntament. En la resolució, el Síndic recorda a l'Administració les obligacions que es deriven de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon Govern de la Generalitat de Catalunya, on es reconeix el dret del ciutadà a rebre la informació sol·licitada amb la màxima transparència i en el termini d'un mes.

Resultat

Tràmit positiu.

Expedient 2015126Q

Assumpte

Queixa relacionada amb el mal estat de l'accés amb vehicle al Complex Esportiu de Can Mercader. El 2014, el Síndic ja va gestionar una queixa similar. En aquell cas, va tancar l'expedient instant els responsables municipals a resoldre el problema al més aviat possible. A la vista dels antecedents, del temps transcorregut i dels arguments exposats per la promotora de la queixa, el Síndic decideix tramitar-la.

Actuació

Es demana informació sobre les gestions que s'han fet per a resoldre la problemàtica relacionada amb l'accés al complex esportiu.
Es tanca la queixa. En la resposta aportada, s'indica que s'han fet tasques de manteniment del camí reomplint amb fresat tots els forats i deixant la pista practicable. Així mateix, informen que tenen la intenció d'asfaltar l'accés en un futur.

Resolució

Tràmit positiu.

SERVEIS A LES PERSONES

Atenció Hospitalària

Expedient 2015174Q

Assumpte

La seva mare està en llista d'espera a l'hospital de Bellvitge per a canviar-li una vàlvula al cor. Considera urgent la intervenció. Quan s'entrevista amb el Síndic encara no tenia programada la visita amb el cirurgià.

Actuació

El Síndic informa la veïna que presenti una reclamació a l'Oficina d'Atenció al Pacient de l'hospital. En el seguiment de la queixa, el Síndic contacta, el febrer de 2016, amb la promotora de la queixa per tal d'esbrinar quina és la situació actual. La ciutadana comunica que segueixen fent proves a la mare sense que la intervenció estigui programada. Se li indica que si en un temps prudencial no rep cap informació ho comuniqui per a derivar la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya.

Es tanca la queixa. La ciutadana informa que ja van realitzar la intervenció a la mare.

Resolució

Tràmit positiu.

Ajuts Serveis Socials

Expedient 2015099Q

Assumpte

Presenta una instància a l'Ajuntament sol·licitant un habitatge de protecció social per manca d'habitatge. Actualment, ocupa un habitatge en mal estat, està malalta i no pot treballar. Cobra una PNC que no li permet pagar un lloguer. Indica que la treballadora

social no la vol atendre perquè, empadronada a Cornellà, té un procés de baixa d'ofici en el domicili on estava anteriorment empadronada. Relata que la seva situació està al límit.

Actuació

Es resol la problemàtica de l'empadronament i els Serveis Socials ja l'atenen. En la resolució, el Síndic considera que els Serveis Socials atenen correctament la veïna, però expressa la preocupació per la situació de màxima vulnerabilitat en què es troba. En conseqüència, manté obert l'expedient, en espera de rebre més informació sobre l'evolució del cas, especialment pel que fa al dret a l'habitatge.
Es tanca la queixa. La responsable dels Serveis Socials informa que la veïna és atesa adequadament i es fa el corresponent seguiment per a garantir-li un habitatge.

Resolució

Tràmit positiu.

Expedient 2015130Q

Assumpte

Exposa la precària situació econòmica per manca d'ingressos regulars. Integra una família monoparental amb un fill de 5 anys. Aquesta situació afecta l'escolarització del nen, fet que pot lesionar el dret a l'educació en igualtat d'oportunitats. Informa que el treballador social no la va atendre per arribar una hora tard a causa d'una confusió. Li va concertar hora per a un altre dia.

Actuació

Es fa un seguiment de la queixa presentada per la ciutadana i, dies més tard, el Síndic es posa en contacte amb ella per a saber si l'ha atès el referent social. Explica els ajuts públics que li han concedit. Amb aquestes dades, el defensor posposa la resolució de l'expedient fins a conèixer l'evolució del cas.
Es tanca la queixa. A l'informe complementari facilitat pels Serveis Socials es dedueix que la família és atesa adequadament.

Resolució

Tràmit positiu.

Expedient 2015137Q

Assumpte

La manca d'una feina impedeix regularitzar la seva situació administrativa al país. Té greus problemes econòmics: no pot pagar el lloguer, està en tractament mèdic i no té feina. Tampoc no pot accedir a una beca menjador, per no complir amb els requisits establerts.

Actuació

El Síndic sol·licita informació del cas i dels ajuts que li presten a la ciutadana. De les dades rebudes es dedueix que la família és atesa adequadament pels Serveis Socials de l'Ajuntament. Com que es tracta d'una família monoparental (mare i fill) sense cap vincle familiar a la ciutat, el Síndic expressa la seva preocupació pel seguiment específic

que es farà per a preservar els seus drets i els del seu fill. Manté obert l'expedient i segueix amb la tramitació de la queixa fins a rebre informació en aquest sentit.
Es tanca la queixa. De la informació complementària dels Serveis Socials es dedueix que aquesta família és atesa adequadament.

Resultat

Tràmit positiu.

Expedient 2015156Q

Assumpte

Compareix davant el Síndic per exposar la greu situació econòmica en què es troba. Mare de dos fills menors d' edat, separada per maltractaments, no cobreix les necessitats diàries per a viure. Té deutes de lloguer i la propietària vol que surti del pis. Afegeix que els Serveis Socials no li faciliten una alternativa.

Actuació

El Síndic es posa en contacte amb Serveis Socials per esbrinar quina és la situació d'aquesta família i conèixer els ajuts que rep.
Es tanca la queixa., Pel que fa a la problemàtica de l'habitatge es vincula la queixa a la resposta de la Iniciativa d'Ofici 2016007I, de 25 d'octubre de 2016.

Resolució

Tràmit positiu.

Expedient 2015186Q

Assumpte

La promotora de la queixa relata que viu en una situació d'extrema vulnerabilitat. Indica que viu en un pis on té llogada una habitació, sense llum, ni aigua, ni cap subministrament. Afegeix que qui li va llogar l'habitació no assumeix la seva responsabilitat en el cas dels serveis bàsics. Exposa les dificultats per a canviar a un altre lloc. Té una filla menor d'edat que viu amb ella.

Actuació

El Síndic sol·licita informació als Serveis Socials sobre el pla de treball que segueixen en el cas descrit.
Es tanca la queixa. Pel que fa a la problemàtica de l'habitatge, les conclusions es vinculen a la resposta de la Iniciativa d'Ofici 2016007I, de 25 d'octubre de 2016.

Resolució

Tràmit positiu.

2.4.

Iniciatives d'Ofici

Iniciativa d'Ofici número 2016001I (11 de gener de 2016)

Assumpte ***Emergència social habitacional: acreditació de cinc anys d'empadronament a Cornellà com a requisit previ a la sol·licitud d'un habitatge de lloguer social.***

Actuació

En els darrers mesos aquest Síndic ha rebut queixes de ciutadans vinculades al Reglament del registre de sol·licitants d'habitatge amb protecció oficial a Cornellà i, en concret, a la disposició que s'inclou a l'article 38, amb el títol *Situacions d'emergència social. Definició*, que fixa com a requisit previ que per a ser adjudicatari d'un habitatge de lloguer social cal ser resident a la ciutat, amb una antiguitat mínima de cinc anys amb anterioritat a la data de la sol·licitud i acreditada mitjançant el padró municipal.

Convé recordar que els sol·licitants, dels quals ja hi ha un seguiment per part de Serveis Socials, es troben en una situació de pèrdua imminent del seu habitatge habitual, ja sigui per impagament o per altres circumstàncies, problemàtica a la qual s'afegeixen, sovint, situacions vinculades al propi nucli familiar, com la presència de menors, entre d'altres.

En la justificació de la iniciativa, considero necessari fer una referència a la normativa actual, especialment la que es deriva de la Llei del Parlament 24/2015, de 29 de juliol, de Mesures urgents per a afrontar en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica. En concret, l'article 5.6 de l'esmentada llei, on s'indica que correspon a les administracions públiques fixar els mecanismes per garantir *"el reallotjament adequat de les persones o unitats familiars en situació de risc d'exclusió residencial que estiguin en procés de ser desnonades del seu habitatge habitual"*.

El procediment per a assegurar aquest dret es plasma en un acord entre la Generalitat i les administracions locals (en aquest cas la de Cornellà) i la decisió final es vehicula a través de les meses d'emergència. Per a iniciar el procés d'adjudicació és necessari inscriure's al Registre de sol·licitants d'habitatges protegits d'afectats per la Llei 24/2015 de 29 de juliol, de mesures urgents per afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica.

En l'esmentada normativa, el concepte d'emergència social està determinat pel factor econòmic i, en concret, pels ingressos de la unitat familiar. Aquest és el criteri en el qual se sustenta l'acció pública i que s'ha de traslladar als reglaments d'adjudicació dels municipis.

Pel que fa a Cornellà, el reglament que regula el procediment d'adjudicació va incorporar a principis del 2013 una modificació amb la inclusió de l'article 38.1, que introdueix com a requisit per formar part de la llista d'adjudicataris que *les persones o*

unitats de convivència resideixin a la ciutat amb una antiguitat mínima de cinc anys amb anterioritat a la data sol·licitada acreditada mitjançant padró municipal.

A parer d'aquest Síndic, l'esmentada clàusula constitueix un *límit excloent*, en la mesura que la no admissió en la llista de sol·licitants condiciona tot el procediment posterior i invalida el criteri bàsic que fixa la Llei 24/2015 per determinar el supòsit en el qual un ciutadà o una unitat familiar es troba en situació d'emergència social. Amb l'agreujant que, en no iniciar-se el procediment per la causa esmentada, es transforma de manera indeguda un tràmit administratiu amb la resolució del cas, que, en no produir-se, impossibilita exercir el dret de reclamació o de recurs.

Per tant, el requisit de cinc anys d'empadronament, tal com s'aplica en l'actualitat, es converteix en un mur infranquejable que deixa en suspens un dret fonamental com és el de l'habitatge o el dret que tenen els infants o adolescents, en el cas que formin part del nucli familiar, de disposar d'un habitatge digne per al seu desenvolupament físic i emocional, entre d'altres col·lectius vulnerables.

La Llei 24/2015 estableix el volum d'ingressos per a avaluar l'emergència social i la plasmació ja està garantida en l'article 38.2 i 38.3 del propi reglament municipal, que especifica que els sol·licitants han d'estar subjectes a un pla de treball pactat amb l'equip d'atenció social primària i que serà aquest mateix equip qui establirà per a la persona o unitat familiar la via per a la sortida de la situació d'emergència social en què es troba.

Una premissa que també s'incorpora a la moció aprovada pel Ple municipal el passat mes de novembre sobre emergència habitacional.

En conseqüència, el Síndic recomana la supressió de la condició de cinc anys d'empadronament com a criteri indispensable per a la inclusió en el registre de sol·licitants d'habitatges amb protecció oficial, tal com consta en l'article 38 i vinculats. Així com l'article 41.4, apartat tercer, que exigeix als sol·licitants *una renda suficient pera fer front al pagament del lloguer social.*

Entén, com es desprèn de l'argumentació exposada, que l'aplicació tal com es fa ara altera el criteri de decisió que fixa la Llei 24/2015 en el cas de l'accés a l'habitatge i també la subsegüent moció aprovada pel Ple municipal el passat mes de novembre,i considera que el requisit que els demandants hauran d'estar subjectes a un pla de treball pactat per l'equip d'atenció primària és el que ha de prevaldre sobre altres consideracions en l'assignació d'un habitatge.

Resolució

La petició es tindrà en compte a l'estudi de les Bases d'Habitatge que s'està efectuant.

Iniciativa d'Ofici número 2016002I (11 de març de 2016)

Assumpte ***Reducció de dues línies de P-3 a diferents CEIP de Cornellà al curs 2016-2017.***

Actuació

Es trasllada la Iniciativa d'ofici al Síndic de Greuges de Catalunya:

En les darreres setmanes, aquest Síndic municipal ha rebut queixes de membres d'AMPA locals i s'ha reunit amb responsables de la comunitat educativa, els quals han expressat la seva preocupació pel mètode de decisió i les conseqüències que tindrà per al conjunt de l'oferta d'ensenyament públic a Cornellà la intenció de reduir dues línies de P-3 (50 places) en diferents centres el curs 2016-17.

Després d'una primera temptativa, s'ha posposat la decisió final a conèixer les xifres de preinscripcions per determinar els centres de primària que assumirien la reducció.

La voluntat de fer-vos arribar el cas es fonamenta en el convenciment que la mesura, si finalment es materialitza, lesiona el dret a l'accés a l'educació pública i de qualitat, ja que suposarà una sobrecàrrega en un sistema que ha patit en els darrers anys una congelació de recursos i que manté els barems de qualitat i d'eficàcia gràcies al compromís dels professionals, especialment en un entorn social on l'impacte de la crisi econòmica és més evident.

Acceptar la decisió del Departament d'Ensenyament per criteris econòmics, o de ratio per classe, és obviar altres circumstàncies que són rellevants, i que posen sobre la taula els experts, com és el de planificar a mig termini, d'acord amb el context socioeconòmic i el nivell d'inversió precedent.

Es tracta, per tant, de preservar un dret, quan s'entén que els criteris que adopta l'Administració per a garantir l'estabilitat del sistema el poden lesionar. En aquest cas, el dret a una educació pública i de qualitat, eina indispensable per a garantir el futur dels infants en igualtat i element substancial per a una societat més cohesionada i lliure.

Resolució Pendent.

Iniciativa d'Ofici número 2016003I (20 d'abril de 2016)

Assumpte ***Despreniment d'un panell publicitari a les immediacions de la porta d'accés d'un CEIP de la ciutat.***

Actuació

El passat 13 d'abril hi va haver un despreniment d'un panell publicitari situat a les immediacions de la porta d'accés del CEIP Martinet de la nostra localitat.

L'incident va provocar que la direcció del centre enviés una circular,amb caràcter urgent, indicant als pares que 'per seguretat' modificar i en la sortida de l'alumnat, tant d'educació infantil com de primària. En el text, també se'ls demanava 'la màxima calma per a no espantar els infants', col·laboració per a una sortida tranquil·la, a més de recomanar que s'evités jugar al voltant de l'escola per seguretat.

A aquest Síndic li consta la ràpida actuació dels serveis municipals, primerament per a despenjar els panells publicitaris i, posteriorment, per a treure l'estructura metàl·lica que els sustentava.

Conegut el fet, el Síndic es va posar en contacte amb responsables educatius del centre i pares per a conèixer i confirmar les informacions que indicaven que no era la primera vegada que s'havia posat sobre la taula la perillositat de l'estructura, fins i tot amb instàncies adreçades a l'Ajuntament, a més d'altres circumstàncies com el fet que en un espai pròxim hi hagi una torre d'alta tensió, els nivells de contaminació i soroll dels cotxes que circulen per la Ronda de Dalt i les deficiències del tancat de protecció que protegeix el vial.

El Síndic també va fer, divendres, dia 15, una comprovació ocular pera confirmar algunes de les dades proporcionades i avaluar les condicions de l'entorn.

Ateses les circumstàncies que concorren en els fets relatats i d'acord amb el que preveu el Reglament Orgànic del Síndic Municipal de Greuges de Cornellà promoc la Iniciativa d'Ofici 2016003I, en la qual sol·licito:

- Informació sobre el cas descrit i mesures adoptades per a corregir-ho.
- Informació de les queixes o instàncies adreçades a l'Ajuntament sobre l'impacte d'aquestes estructures, l'espai que les envolta i la protecció de la via de circulació adjacent al centre escolar.
- Resposta i actuació municipal a les demandes.
- Possibles actuacions futures, en el cas que existeixi algunaprevisió.

Resolució

El Síndic manté una reunió amb el responsable municipal per a analitzar el cas i informar-lo de les mesures adoptades en relació a l'incident del 13 d'abril i de les propostes relatives a la protecció de la via de circulació adjacent al centre escolar.
Està pendent la informació relativa al tercer punt.

Iniciativa d' Ofici número 2016004I (14 de juny de 2016)

Assumpte ***Compliment de la Llei d'Accessibilitat a l'estació de RENFE de Cornellà.***

Actuació

Es trasllada la Iniciativa d'Ofici al Síndic de Greuges de Catalunya. Aquest informa que ha derivat el cas a la Defensora del Pueblo:

Aquest Síndic ha tingut coneixement de l'elaboració, per part de la vostra institució, d'un informe per a detectar les mancances de serveis i infraestructures respecte a les previsions que preveu la Llei 13/2014, d'accessibilitat.

En aquest marc, vull posar-vos en coneixement el cas que fa referència als accessos de l'estació de Renfe de Cornellà de Llobregat. La porta d'accés és als barris Centre i Riera de la població. Per accedir-hi des dels barris de Sant Ildefons, Gavarra i Padró, on es concentra el 80% dels habitants, l'accés es fa a través d'un pas elevat amb escales, circumstància que suposa un obstacle insalvable per a persones grans o amb problemes de mobilitat.

A aquesta circumstància s'hi afegeix que la infraestructura està situada en un important centre nodal, en el qual conflueixen el final de la Línia 5 del metro, les línies T-1 i T-2 del Trambaix i la xarxa d'autobusos metropolitans, a més dels trens operats per Renfe que passen per la localitat.

La conveniència que l'estació de Renfe pogués tenir un nou accés en el sentit contrari al que hi ha actualment, sense que les obres suposin cap despesa extraordinària, facilitaria l'ús de la infraestructura, a més d'adaptar-la a les condicions d'accessibilitat que preveu la normativa actual.

Es tracta d'una possibilitat que han reiterat en diverses ocasions els responsables municipals, i com a mostra, el document adjunt, de data 8 de novembre del 2010, que inclou les al·legacions i la documentació del 'Estudio Informativo Cercanías de Barcelona, nueva línea Castelldefels-Cornellà-Barcelona (zona Universitària)', i on es llegeix en l'encapçalament de la pàgina 3:

"El ámbito donde se sitúa la actual estación de Cornellà de Llobregat es un punto nodal de transporte a mejorar, per que adolece de una óptima accesibilidad a causa de la barrera que genera la traza ferroviària i el deficiente estado de los pasos de conexión existente, inadecuados al tránsito peatonal.

El estudio informativo tendría que asegurar la conexión peatonal entre ambos márgenes de la vía de manera que se garantice una conexiónpeatonal a diferente nivel, adaptada a la legislación vigente en materia de barreras arquitectónicas. En

concreto, este Ayuntamiento propone la eliminación del actual paso y la construcción de un nuevo paso alternativo adaptado y adecuado al tránsito peatonal de la zona.

Por otro lado, tendría que compatibilizar las salidas de la estación con el proyecto del entorno de la línia férrea, con los proyectos previstos en el entorno."

Més recentment, i en resposta a un escrit del portaveu de PUTP-MDR/Plataforma d'usuaris del transport públic, adreçat al director de Rodalies Renfe a Catalunya per a conèixer la situació de les actuacions d'accessibilitat a les estacions de Molins de Rei, Sant Feliu de Llobregat, Sant Joan Despí i Cornellà de Llobregat, aquest indicava, en relació a la darrera ciutat, que no hi ha prevista cap obra, atès que la estació està "dotada d'ascensors i andanes adaptades des de desembre de 2011".

Amb totes aquestes consideracions i atenent que la problemàtica no és competència d'aquest Síndic us trasllado l'esmentat expedient amb la corresponent documentació adjunta perquè us feu càrrec de la seva tramitació.

Transcripció de la resposta de la Defensora del Pueblo:

A la resposta emesa per RENFE, s'indica que no té previst un nou accés des de l'esmentat carrer, ja que existeix una alternativa accessible de pas i comunicació entre els barris ubicats a ambdós costats de l'estació a través del centre nodal col·lateral en què conflueixen la línea 5 de metro, la xarxa d'autobusos metropolitans i les línies T1 i T2 del Trambaix.

Resolució

La Defensora del Pueblo tanca l'expedient.

Iniciativa d' Ofici número 2016005I (20 de juliol de 2016)

Assumpte ***Millora dels canals d'informació, seguiment i prestació del servei de teleassistència.***

Actuació

En el darrers mesos aquest Síndic ha rebut queixes per la demora en la instal·lació del servei de teleassistència, una vegada formalitzada la sol·licitud. No és fet nou, ja que es repeteix amb una certa periodicitat.

En síntesi, els ciutadans afectats expressen la seva incomprensió per la demora, que en algun cas s'allarga fins a un any. En el relat, deixen constància de la manca d'informació en tot el procés, de quines són les condicions per a accedir-hi, de què passa quan canvien les circumstàncies personals del sol·licitant i, fins i tot, sobre el pagament del servei, quan està clar que al nostre municipi és sense cost per al beneficiari.

En tots els casos, aquest Síndic ha tramitat la queixa i ha rebut, per part del departament responsable, informació sobre el cas. També ha mantingut reunions amb els responsables de la gestió del servei, que li han explicat els criteris d'assignació; les prioritats, en funció de l'edat, entorn familiar i grau de dependència, així com els convenis establerts amb entitats, com la Creu Roja. En les diferents trobades també s'ha constatat la dificultat de gestionar la demanda i l'oferta amb la derivada en forma de llistes d'espera.

Com a exemple, cal destacar les respostes incloses en els expedients 2016051Q i 2016074Q. En el primer, es fa esment a la carta que rep el sol·licitant on s'indicaque "se'l va informar que hi ha demora en la instal·lació del recurs i que se li trucaria quan fos possible portar-la a terme".

En el segon expedient, s'inclou una carta adreçada al sol·licitant per part dels responsables del servei i de data 20 de maig del 2016 que diu: "En aquest moment resten pendents d'instal·lar més de 300 aparells. És per aquest motiu que encara no hem pogut atendre la demanda de persones que, com vostè, tot i necessitar el recurs, tenen menys de 80 anys, o no tenen el grau de dependència valorat".
La Llei 39/2006, de Promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, inclou en el seu catàleg de serveis (art 15.b) el servei de teleassistència com un dels recursos que es posa a disposició del ciutadà per a fer efectiva la finalitat de la norma. La materialització pràctica, tant en el cas de Cornellà com d'altres municipis, es concreta en un conveni 'Bases per a la gestió i desenvolupament del programa de teleassistència 2015-2016' subscrit entre l'ens provincial i la corporació, on es fixa, entre d'altres qüestions, el percentatge del finançament a càrrec de la Diputació (47%) i el del municipi participant en el programa (53%).

En les diferents resolucions emeses i contactes amb responsables del servei, aquest Síndic ha expressat la seva preocupació per les llistes d'espera i també per la confusió que genera la impossibilitat d'accedir a una informació precisa, a través de la web municipal per exemple, sobre el servei, els potencials usuaris, els requeriments per a la sol·licitud i el procediment per a formalitzar-la. En definitiva, dades de caràcter general i a l'abast de qualsevol ciutadà que haurien de ser accessibles per un mínim criteri de transparència. Dades que s'haurien de complementar amb la possibilitat de conèixer, per part del demandant, en quina fase es troba la seva sol·licitud.

A Cornellà, l'accés al servei de teleassistència no suposa un cost directe per al beneficiari. Per tant, la despesa en el percentatge municipal es finança íntegrament via pressupostària. Convé tenir-ho clar, davant els dubtes que expressen algunes persones que estan en llista d'espera sobre el cost del servei davant altres opcions similars que sí que tenen cost.

En definitiva, aclarir el procediment, fer arribar la informació precisa al sol·licitant i obrir la porta a l'opció que conegui l'estat real de la seva demanda són criteris bàsics que haurien de quedar perfectament clars i que implementats via telemàtica no suposen una despesa extraordinària, a més de millorar la percepció que el ciutadà té del funcionament de l'Administració. A la ciutat hi ha censades 4.500 persones majors de 75 anys que viuen soles i la piràmide d'edat per la banda alta tendeix a créixer amb el progressiu envelliment de la població.

Amb tot aquest argumentari, el Síndic exposa, a través d'aquesta Iniciativa d'ofici, una sèrie de propostes per a millorar la gestió i la informació del servei de teleassistència.

--**Cost del servei:** A la vista del casos que han arribat a l'Oficina del Síndic persisteixen els dubtes sobre la repercussió econòmica que té el servei en l'usuari. En el cas de Cornellà, el servei no suposa cap cost directe per al beneficiari. No queda clar, entre les persones que estan en llista d'espera, si les alternatives que s'ofereixen i que suposen una despesa mensual s'integren en l'oferta pública o no.
Al marge de quina sigui la repercussió econòmica del servei en l'usuari no estaria de més detallar públicament els convenis de l'Ajuntament amb entitats col·laboradores i el cost de la contractació.

--**Informació pública:** La informació que s'ofereix a través del portal municipal del servei de teleassistència és extremadament limitada i irrellevant per a la persona interessada. Hi manquen dades bàsiques, com especificar el període de contractació, el perfil del sol·licitant, els requeriments pera optar-hi i el procediment per a accedir-hi.

--**Seguiment de la demanda:** Hauria d'existir una via, la més senzilla seria telefònicament, que permetés al beneficiari conèixer el punt en què es troba la sol·licitud.

--**Gestió de la llista d'espera:** La gestió de la llista d'espera ha de ser més transparent. Persisteix la dificultat per a objectivar el termini de resolució de la demanda. El motiu principal és que els casos urgents, i per tant que requereixen d'una atenció immediata, acaben embussant els que segueixen el curs ordinari. La situació s'agreuja en la mesura que creix el desequilibri entre els benefactors i la instal·lació del recurs.

--**Informació als referents socials:** Cal millorar la informació als referents socials pel que fa a la gestió de les llistes d'espera, al temps de demora i a les vies de comunicació per a conèixer l'estat de la demanda.

Sol·licitud ampliació informe (19 de setembre de 2016):
En data 20 de juliol de 2016 vaig adreçar a l'àrea d'Educació i Política Social la Iniciativa d'Ofici 2016005I sobre el funcionament del Servei de teleassistència, que incloïa una sèrie de propostes per a millorar la gestió i la informació als beneficiaris.
En la resposta (documentadjunt), de data 12 d'agost de 2016, s'exposen els compromisos i millores que a partir de les consideracions que inclou la Iniciativa es pensen fer.
En síntesi, s'indica que es millorarà la informació sobre el cost/gratuïtat del servei en la carta que rep el sol·licitant i es prendrà en consideració l'estudi per a incloure al portal de transparència dades relatives al conveni entre administracions per a facilitar la prestació. També que es revisarà i ampliarà la informacióque s'ofereix al portal municipal sobre el servei, a més de reconèixer que existeix una dificultat real per a objectivar el termini de resolució de la demanda, entre d'altres consideracions.
És evident que hi ha hagut en aquest cas una acceptació de les propostes, així com un reconeixement de les línies de millora, circumstància que valoro positivament. Amb tot, destaco l'absència d'un calendari que permeti visualitzar la implementació de les millores esmentades,de la mateixa manera que persisteix el dubte de si la partida consignada als Pressupostos del 2016 en concepte Servei Tècnic Teleassistència (131.984 euros) és suficient per atendre el nivell de demanda actual.

Per a resoldre l'expedient, sol·licito informació complementària sobre aquests dos aspectes: calendari i suficiència de la dotació pressupostària en relació a la demanda.

Resolució

Pendent de resposta.

Iniciativa d' Ofici número 2016006I (5 d'octubre 2016)

Assumpte ***Informació sobre l'activitat d'una residència de gent gran a Cornellà.***

Actuació

A l'oficina del Síndic de Greuges de Cornellà ha arribat informació sobre les condicions higienicosanitàries de la residència per a gent gran Can Rovira, de titularitat privada.
En la delimitació administrativa del control que han de tenir aquests tipus d'establiments hi ha una part que correspon a l'Administració local, que és qui atorga la llicència d'activitats, vetlla per les condicions higienicosanitàries dels establiments d'ús públic i pot intervenir, a través de l'Àrea de Serveis Socials, en el seguiment de les persones que acull el centre.

És a partir d'aquestes consideracions, i d'acord amb les atribucions que m'atorga el Reglament del Síndic en la defensa dels drets dels ciutadans de Cornellà, que promoc aquesta Iniciativa d'Ofici per a sol·licitar als departaments corresponents informació relativa a:

1) Llicència d'activitats: data de concessió, adequació i característiques de l'establiment d'acord amb l'ús previst i supervisió final.
2) Control higienicosanitari: controls i dictamen final.
3) Vinculació del centre i de persones residents amb el Departament de Serveis Socials.

Resolució

Hi ha resposta en relació al primer punt, en el sentit que té concedida la llicència d'activitats i amb la visita tècnica de control en sentit favorable.

Iniciativa d'Ofici número 2016007I (25 d'octubre 2016)

Assumpte: ***Situació de vulnerabilitat vinculada a l'accés a un habitatge social. Dret a l'habitatge.***

Actuació:

De manera periòdica arriben a l'Oficina del Síndic de Greuges de Cornellà queixes de ciutadans en situació de vulnerabilitat vinculades a l'accés a un habitatge social,demandes que s'afegeixen a les d'altres persones que exposen la manca de resposta a demandes vinculades amb el pis social on resideixen i que, a parer seu, no són ateses de forma eficient per part de les administracions encarregades de la gestió.

Com a criteri general, el Síndic tramita les queixes al Departament de Benestar Social i Procornellà, àmbits de l'Administració local que tenen encarregada, d'acord amb el que fixa el Reglament de registre de sol·licitants d'habitatge amb protecció oficial, la gestió de la demandes i, eventualment, quan els casos es refereixen de manera clara a l'Administració de la Generalitat, al Síndic de Greuges de Catalunya.

En defensa del dret a un habitatge digne, que recull la Declaració Universal dels Drets Humans i que incorpora la Constitució i l'ordenament legal que se'n deriva, el Síndic ha fet diferents pronunciaments, a més de les resolucions als expedients de queixa. La síntesi queda recollida en la pàgina 5 de l'Informe-Memòria 2015, presentat davant del Ple el passat més d'abril.

En síntesi, el denominador de les queixes o demandes d'empara vinculades a la defensa del dret a l'habitatge està relacionat amb el funcionament de l'Oficina Local d'Habitatge (OLH), adscrita a Procornellà. De la descripció en sorgeixen diferents conclusions:

a) Existeix la percepció, per part dels ciutadans que presenten la queixa, que l'OLH és, a banda del repartiment competencial, una finestra d'entrada única al servei dels demandants i dels adjudicataris en la tramitació dels casos.
b) Es manté la dificultat per a discernir el paper de Procornellà i l'OLH en la gestió de les vivendes socials.

c) I, finalment, es posa en relleu la dificultat d'interrelació entre el Departament de Benestar Social i l'OLH de cara a abordar de manera eficient i directa la problemàtica que plantegen els ciutadans.

En paral·lel, s'han d'incorporar altres consideracions, que sorgeixen de forma reiterada i formen part de les resolucions dels expedients.

En primer lloc, als peticionaris d'una vivenda social els afecta la manca d'adequació del Reglament al criteri marc que ha fixat la Generalitat i al compromís expressat pel departament de Benestar Social de resoldre el greuge que suposa l'exigència de cinc anys d'empadronament seguits anterior a la sol·licitud per accedir a la llista de sol·licitants.

S'hi afegeix l'incompliment en els terminis de convocatòria de la Mesa d'emergència social, que, d'acord amb el que preveu l'article 43.2, s'ha de reunir amb caràcter ordinari cada tres mesos.

Un altre dels aspectes a destacar és el de la informació que, a través del web municipal, s'ofereix al ciutadà en general i al sol·licitant en particular sobre disponibilitat d'habitatges, procediment d'assignació i informació al demandant, entre d'altres, qüestions purament descriptives però que haurien de ser d'accés públic, d'acord amb els principis i directrius que es recullen a la Llei 19/2014 de Transparència, accés a la informació i bon govern.

Quant a les persones usuàries dels habitatges socials es detecta confusió sobre la gestió de l'OLH a les seves demandes. És cert que l'OLH, i en darrera instància Procornellà, realitza un paper d'intermediació en totes aquelles qüestions que són competència de l'Agència d'Habitatge de Catalunya, definides en el 'Conveni entre Adigsa i l'Ajuntament de Cornellà de Llobregat relatiu a la cessió d'habitatges pera impulsar les polítiques socials municipals, de febrer del 2007. Però també, i d'acord amb el que preveu el Reglament de sol·licitants d'habitatges en protecció oficial, s'assigna a Procornellà la gestió del registre, acció en què s'incorpora un vessant social, com es desprèn de l'article 37 i posteriors relatius al Fons d'habitatge de lloguer social. Atenent aquesta darrera consideració i des d'una perspectiva estrictament municipal, la norma deixa implícita una necessària coordinació entre el Departament de Benestar Social i Procornellà en la gestió dels casos i la problemàtica que plantegin.

El propòsit de la Iniciativa és millorar els mecanismes locals en la gestió de l'habitatge social, àmbits en què pot incidir el Síndic de Cornellà, sent conscient que hi ha una part significativa de la política d'habitatges a Catalunya que correspon a la Generalitat.

És en aquest marc, el municipal, en el qual cal emmarcar les següents recomanacions:

1) Urgeix la redacció d'un nou reglament de sol·licitants, d'acord amb les directius que ha fixat la Generalitat i els compromisos adquirits pels responsables municipals en relació al període mínim d'empadronament.

2) Calen millores en els processos d'informació pública a través del web municipal i de Procornellà, en particular.
3) Convé millorar la interrelació entre el Departament de Benestar Social i Procornellà a través de protocols clars, en el sentit d'incorporar el vessant social a les demandes que plantegen els ciutadans i usuaris de pisos socials a través de l'OLH. Aquesta interrelació hauria de quedar plasmada en la operativa d'atenció al públic de l'OLH.

Resolució

Pendent de resposta.

Iniciativa d' Ofici número 2016008I (3 de novembre2016)

Assumpte **Empadronament sense domicili fix. Creació d'una adreça social.**

Actuació

En la resolució del cas registrat amb el número d'expedient 2016264Q, en el qual es descrivia la problemàtica d'un ciutadà que volia donar-se d'alta al padró municipal sense disposar d'un domicili fix, anunciava la redacció d'una Iniciativa d'Ofici sobre aquesta qüestió.

El fonament de la iniciativa té un doble vessant. D'una banda, el del cas concret del ciutadà i situacions similars i, de l'altra, l'absència, d'acord amb la resposta tramesa a l'Oficina del Síndic, d'un protocol específic que reguli el compliment de l'art 54 (punts 1 i 3) del Reial Decret 2612/1996, de 20 de desembre i del punt 3.3 de la resolució de 16 de març del 2015, de la Subsecretaria de la Presidència de l'Instituto Nacional de Estadística i de la Dirección general de coordinación de competencias con las Comunidades Autónomas y les Entidades locales sobre instruccions tècniques als ajuntaments relatives a la gestió del padró municipal. Les cites legals fan referència a l'obligació d'inscriure en el padró municipal tota aquella persona que visqui habitualment al municipi i, en el cas que no tingui domicili fix, fer-ho després d'un informe de Serveis Socials sobre el grau de coneixement del ciutadà i després d'haver creat un 'domicili fictici' on el ciutadà pugui rebre les comunicacions de l'Administració.

La normativa, per tant, preveu un recorregut clar, amb l'informe preceptiu de Serveis Socials que certifiqui la residència del ciutadà al municipi i alhora li garanteixi itineraris personalitzats d'inclusió social i l'accés al conjunt de recursos i serveis que promouen l'autonomia personal.

Una mostra de la importància d'aquest procediment, que té per objecte garantir els drets inherents a qualsevol persona independentment del seu origen, és el document de consens que va aprovar la Taula de Ciutadania i Immigració el 26 d'octubre de 2009, on s'especifica que el padró és una eina bàsica per a una acció de govern més eficient i un punt de referència per a rebre recursos externs tant en forma de finançament com de provisió de serveis, la via perquè el ciutadà assumeixi les obligacions i els drets respecte l'Administració local i l'accés a drets universals fonamentals com la salut i l'educació.

Més recentment, el Ple del Parlament, en el debat sobre la pobresa a Catalunya del passat mes de març, va aprovar, per unanimitat, una resolució en què instava els ajuntaments a possibilitar l'empadronament de persones que viuen al carrer o estan en situació irregular 'com a mecanisme per a garantir l'accés a drets bàsics'.

A Cornellà, la realitat de persones sense domicili fix o 'sense sostre' té diferents casuístiques, d'acord amb les dades que aporten entitats socials. En la majoria de casos, la necessitat d'accedir a serveis bàsics els porta a empadronar-se en domicilis on no resideixen habitualment, en el de particulars que accedeixen

desinteressadament al registre o a d'altres que inclouen en el preu del lloguer un sobrecost per a autoritzar-los a empadronar-se en aquell domicili.

En el procediment d'empadronament l'Ajuntament de Cornellà ha fet un esforç remarcable en l'aplicació de la normativa, circumstància que ve avalada per la praxi diària i les resolucions positives d'expedients tramesos pel defensor de la ciutadania. La creació d'una adreça social que permeti donar resposta als casos descrits hauria de ser la culminació del procés, d'acord amb el que preveu la normativa i que defineix el padró com un registre administratiu on consten els veïns del municipi.

Amb els arguments exposats, aquest Síndic considera necessari que s'activi el protocol entre l'Oficina d'Empadronament i l'àmbit de Serveis Socials pera inscriure en el padró municipal aquelles persones sense sostre o que no disposin de domicili fix i dels quals s'acrediti la residència habitual al municipi.

Resolució

Resposta negativa. Compromís d'estudiar els casos de manera individualitzada.

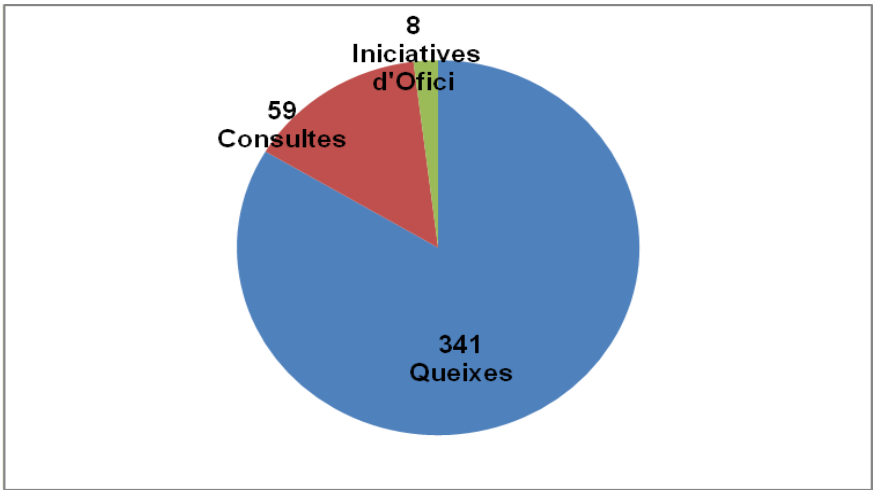
2.5.

Resum Estadístic de les actuacions del Síndic

RESUM ESTADÍSTIC DE LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC DE GREUGES DE CORNELLÀ

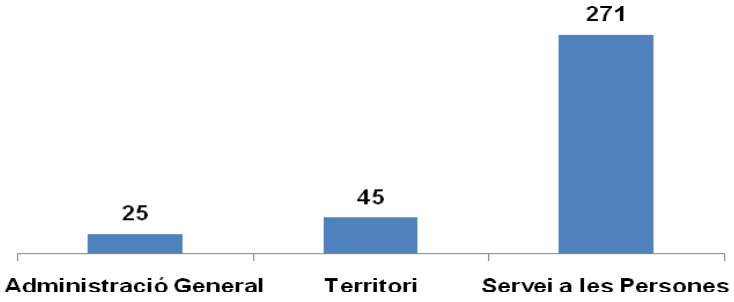
Nombre i percentatge de Queixes, Consultes i Iniciatives d'Ofici

	Total	%
QUEIXES	341	83,58
CONSULTES	59	14,46
Iniciatives d'Ofici	8	1,96
Total	408	100,00

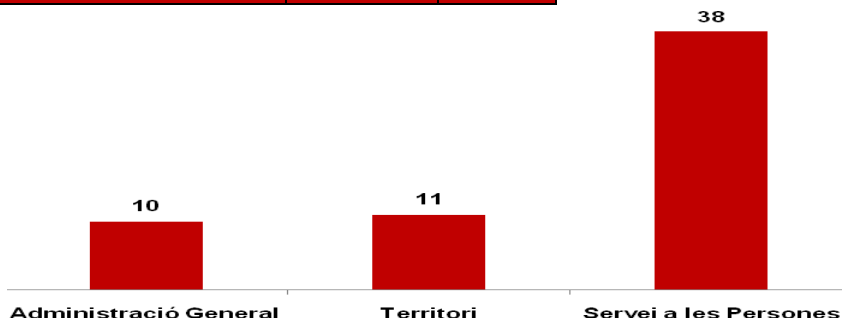


Contingut temàtic

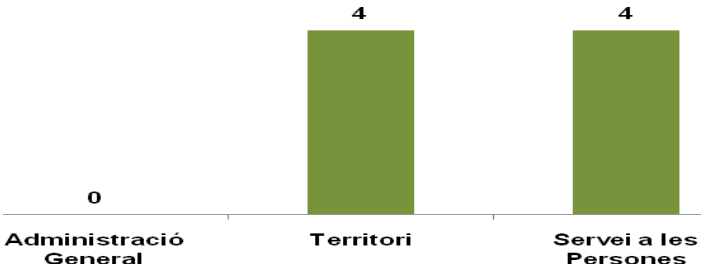
QUEIXES	Total	%
Administració General	25	7,33
Territori	45	13,19
Servei a les Persones	271	79,48
Total	**341**	**100,00**



CONSULTES	Total	%
Administració General	10	16,95
Territori	11	18,65
Servei a les Persones	38	64,40
Total	**59**	**100,00**

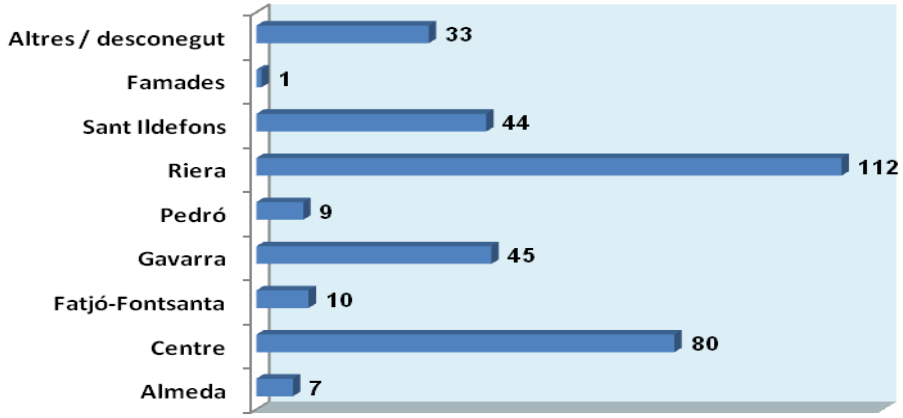


INICIATIVES D'OFICI	Total	%
Administració General	0	0,00
Territori	4	50,00
Servei a les Persones	4	50,00
Total	**8**	**100,00**

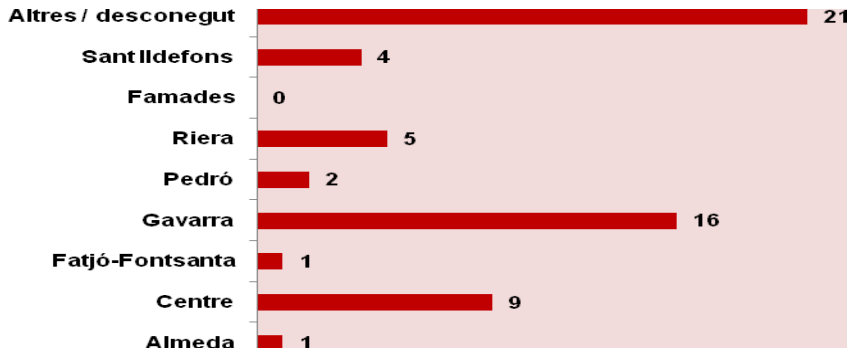


Barri de Residència

QUEIXES	Total	%
Almeda	7	2,05
Centre	80	23,46
Fatjó-Fontsanta	10	2,93
Gavarra	45	13,21
Pedró	9	2,63
Riera	112	32,85
Sant Ildefons	44	12,90
Famades	1	0,29
Altres / desconegut	33	9,68
Total	**341**	**100,00**

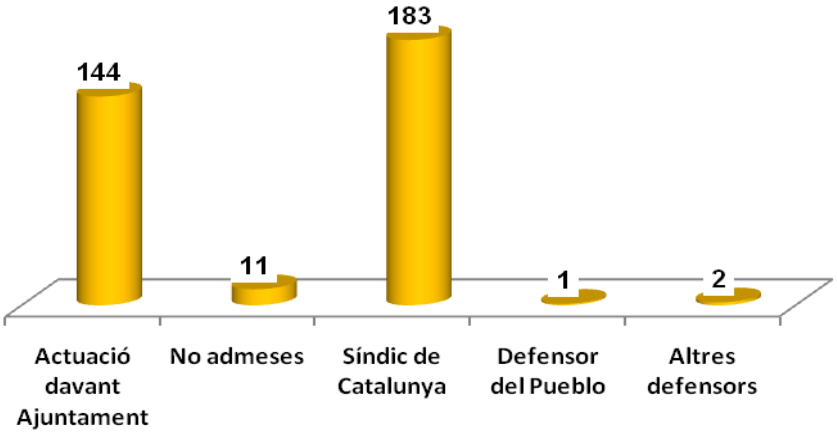


CONSULTES	Total	%
Almeda	**1**	1,70
Centre	**9**	15,25
Fatjó-Fontsanta	**1**	1,70
Gavarra	**16**	27,11
Pedró	**2**	3,38
Riera	**5**	8,47
Famades	**0**	0
Sant Ildefons	**4**	6,79
Altres / desconegut	**21**	35,60
Total	**59**	**100,00**



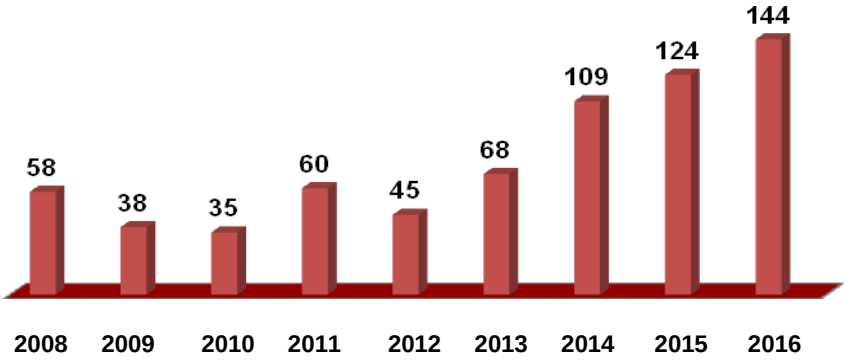
Tramitació de les queixes

	Total	%
Actuació Síndic davant l'Ajuntament	144	42,24
No admeses	11	3,22
Síndic de Catalunya	183	53,67
Defensor del Pueblo	1	0,29
Altres defensors	2	0,58
TOTAL	341	100,00



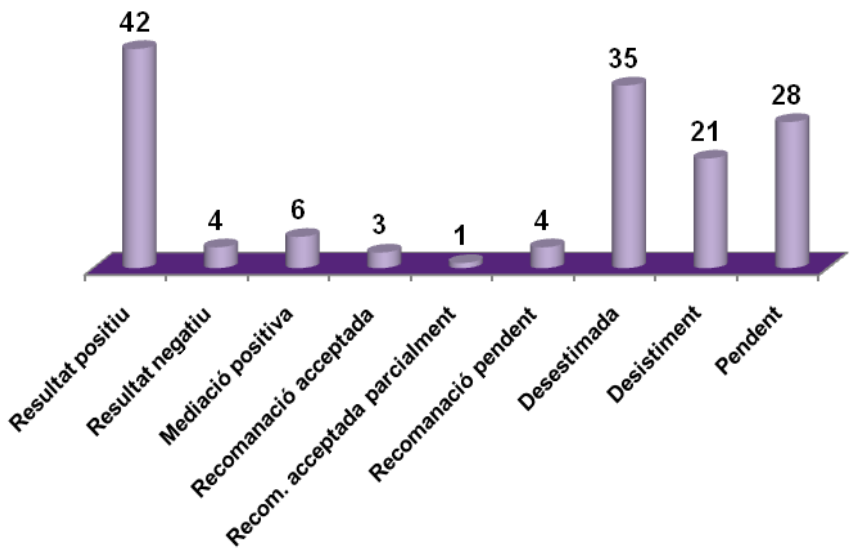
Evolució de les actuacions del Síndic davant l'Ajuntament

Any	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Queixes Ajuntament	58	38	35	60	45	68	109	124	144



Actuació del Síndic de Greuges davant l'Ajuntament

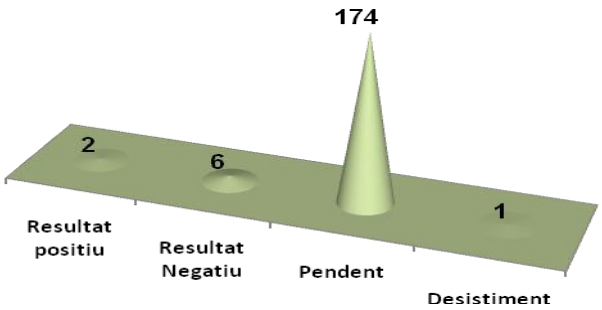
	Total	%
Resultat positiu	42	29,17
Resultat negatiu	4	2,78
Mediació positiva	6	4,16
Recomanació acceptada	3	2,08
Recom. acceptada parcialment	1	0,70
Recomanació pendent	4	2,78
Desestimada	35	24,30
Desistiment	21	14,58
Pendent	28	19,45
Total	**144**	**100,00**



Estat de les Queixes derivades al Síndic de Catalunya, Defensor del Pueblo i altres Síndics Locals.

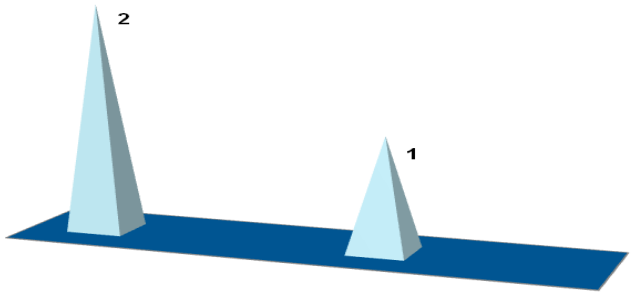
Síndic de Greuges de Catalunya:

	Total	%
Resultat positiu	**2**	1,10
Resultat Negatiu	**6**	3,27
Pendent	**174**	95,08
Desistiment	**1**	0,55
Total	**183**	**100,00**



Defensor del Pueblo i altres Síndics Locals:

	Total	%
Altres Síndics Locals Tràmit positiu	2	66,66
Defensor del Pueblo Tràmit negatiu	1	33,34
Total	**3**	**100,00**

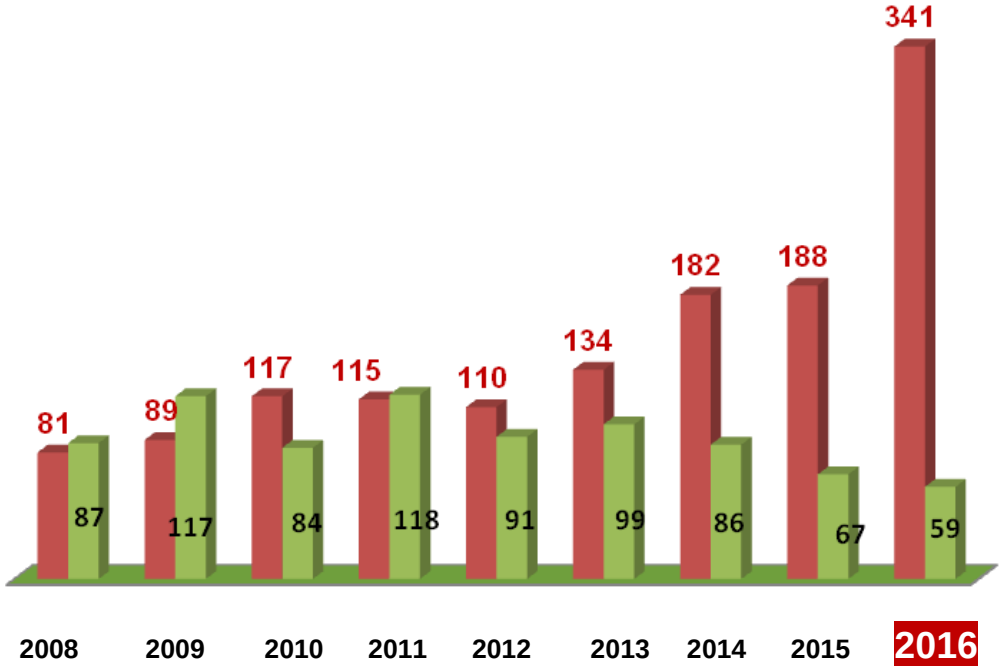


Altres Síndics Locals Tràmit positiu

Defensor del Pueblo Tràmit negatiu

Evolució de les Queixes i Consultes per anys

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Queixes	81	89	117	115	110	134	182	188	341
Consultes	87	117	84	118	91	99	86	67	59



3.

ACTIVITATS DEL SINDIC DE GREUGES DE CORNELLÀ

3.1.

Congrés de GIRONA

Primer Congrés Internacional de Síndics Locals

Una de les activitats més rellevants on ha participat el Síndic de Greuges de Cornellà durant el 2016 ha estat el I Congrés Internacional de Síndics Locals. La trobada, entre els dies 23 i 25 de novembre del 2016, es va celebrar a la ciutat de Girona.

L'objectiu del congrés, organitzat pel Fòrum de Síndics i Síndiques locals de Catalunya, organització de la qual Joan Barrera n'és membre de la Junta directiva, va ser intercanviar experiències i debatre sobre la millor defensa dels Drets Humans en el marc de la ciutat.

Durant el congrés, els síndics locals van donar a conèixer la **Declaració de Girona**, en què reivindica el treball dels defensors locals per aconseguir que els pobles i ciutats que disposen d'aquesta institució esdevinguin un espai de respecte i compliment efectiu dels drets de les persones, a més de promoure el bon govern, la transparència i la bona administració des de la proximitat.

La declaració també posa èmfasi en la posició estratègica de les defensories locals per afavorir que les polítiques de benestar social donin la major cobertura possible a les necessitats de les persones des d'un respecte exigent als seus drets econòmics, socials i culturals, així com als nous drets emergents.

Finalment, demana als responsables polítics i legislatius un compromís ferm per a la millora del marc legal de la institució que faci possible el seu desenvolupament i generalització. En aquest sentit, el Fòrum de síndics i síndiques de Catalunya proposa que la nova Llei de Governs locals inclogui la obligació de crear la institució en municipis majors de 20.000 habitants.

Del congrés també va sorgir la proposta de crear una xarxa internacional de defensors locals per intercanviar experiències i promoure el 'dret a la ciutat', tal com recull la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat.

A la trobada de Girona van assistir 35 defensors locals de Catalunya, nou defensors de l'Estat espanyol i una seixantena d'ombudsman de diferents ciutats europees i llatinoamericanes.

El Síndic de Cornellà va participar en el simposi com a ponent d'una taula sobre experiències de les sindicatures, juntament amb la Síndica de Barcelona, el 'mediateur' de la ciutat francesa d'Angers i el defensor de la ciutat colombiana de Cali. En la seva intervenció, Barrera va presentar dues iniciatives que ha promogut des de que va assumir el càrrec i que fan referència a la creació per a detectar carències alimentàries entre infants i adolescents de la ciutat i una altra per la millora i ampliació del servei de mediació ciutadana.

DECLARACIÓ DE GIRONA
DECLARACIÓN DE GIRONA
DECLARATION OF GIRONA
DÉCLARATION DE GIRONA

Reunits a Girona, al Congrés Internacional de Defensors Locals, després de compartir reflexions, coneixements i experiències al voltant dels continguts proposats al Congrés, volem fer constar la següent:

DECLARACIÓ

Reconeixent i fent nostre el compromís de promoure totes les propostes i continguts de la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat - Saint Denis, de 18 de maig de 2000, en relació al valor i al paper determinant que avui tenen les ciutats en la garantia del projecte de vida i de benestar de les persones fonamentat en el respecte dels seus drets.

Recordant que els Drets Humans són universals, indivisibles i interdependents, que tots els poders públics són responsables de la seva garantia i que el seu reconeixement i els mecanismes d'aplicació i protecció són encara insuficients, especialment aquells que es vinculen als drets socials, econòmics i culturals.

Reconeixent que la Declaració Universal de Drets Humans, la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat i la resta de mecanismes i normatives internacionals de protecció dels drets de les persones, tenen en els habitants de les ciutats l'expressió més propera i directa.

Convençuts que la bona administració de les ciutats exigeix el respecte i la garantia dels Drets Humans per a tots els habitants sense exclusió a fi de promoure els valors de cohesió social i de protecció dels més vulnerables.

I defensors dels valors que promouen la dignitat de l'ésser humà, la democràcia local i el dret a una existència que permeti millorar el benestar i la qualitat de vida de la persona, de comú acord i com a defensors locals assumim els següents compromisos que sorgeixen del nostre propi lema del congrés: ***pensem globalment, defensem localment***.

I.- LA REALITAT DELS NOSTRES POBLES I CIUTATS. EL NOSTRE CONTEXT

Els municipis són l'administració pública més propera a la ciutadania, i l'àmbit on essencialment es viuen els problemes, les esperances, els fracassos i la recerca de solucions per a la convivència social. També són els primers que constaten els efectes

que té en la ciutadania la greu crisi social i de valors democràtics. És des d'aquesta proximitat que gestionen i cerquen alternatives efectives per atenuar els efectes de la crisi entre la ciutadania i, especialment, la més vulnerable.

En un context de desafecció institucional de la ciutadania i de creixents dificultats de resposta per part de les administracions, considerem imprescindible **recuperar i renovar un nou contracte social que pugui reconciliar les nostres societats amb els valors de la igualtat, l'equitat, l'ètica i la democràcia**. I en el procés per aconseguir aquest objectiu, reivindiquem el paper resilient de les defensories com una de les institucions bàsiques per a promoure els drets que s'han vulnerat, amb la voluntat de fer que els nostres pobles i ciutats esdevinguin un espai de respecte i compliment de tots els drets inherents a la dignitat humana.

Som conscients de l'augment de les desigualtats al món i del repte que suposa poder actuar proactivament per rebaixar i reduir el seu impacte; també de la important retallada dels drets socials que la crisi provoca a moltes de les nostres societats i que pateixen especialment les persones més vulnerables. Des de l'evidència que totes aquestes desigualtats vulneren l'esperit, els valors i els continguts de tot el nostre marc jurídic i del paper de control i supervisió que assumim les defensories locals**, afirmem que treballem per aconseguir que els nostres pobles i ciutats esdevinguin un espai de respecte i compliment efectiu de tots aquests drets.**

II. LES DEFENSORIES LOCALS: QUÈ SOM. EL NOSTRE PAPER

Les funcions de les defensories locals són:

- **Supervisar** l'activitat de l'administració, **mediant** entre la ciutadania i l'administració municipal amb resiliència.

- **Formular recomanacions** que puguin resoldre les queixes i millorar la qualitat dels serveis públics en l'àmbit de les seves competències.

- **Promoure, informar i orientar la ciutadania** sobre els seus drets, deures i interessos.

La defensoria local **és una institució independent**, **útil per garantir la defensa i protecció dels drets de les persones** en les seves relacions amb les administracions locals i els organismes que en depenen dins d'un marc de col·laboració i responsabilitat cívica.

La defensoria local, com a reforç de la qualitat democràtica dels ajuntaments, **és una institució necessària per a promoure els Drets Humans, el bon govern, la transparència i la bona administració des de la proximitat**.

En aquest sentit, fem una crida a implantar la institució dela defensoria local com un mecanisme bàsic de democràcia i de participació a la ciutat, d'acord amb unes condicions indispensables per garantir el prestigi, l'eficàcia i la legitimitat de les persones que n'ostenten la representació i que són:

1.- Mandat democràtic.
2.- Independència, objectivitat i equitat.
3.- Mitjans suficients.
4.- Lleialtat institucional i respecte al seu propi àmbit de competències en l'exercici de les seves funcions.

Entenem la defensoria local com:

- una institució fonamental del sistema democràtic.

- un vincle d'unió entre l'administració i les necessitats d'una ciutadania diversa,que milloriels serveis i la qualitat de vida de les persones.

- una institució que afavoreixi el diàleg, el consens i sigui promotora de decisions des de l'equitat, factors que són sinònims de qualitat democràtica.

En aquest sentit és necessari portar a terme processos de participació que afavoreixin la implicació de les entitats i de la ciutadania.

La posició estratègica de les defensories locals ha d'afavorir que les polítiques de benestar social donin la major cobertura possible a les necessitats de les persones des d'un respecte exigent als seus drets econòmics, socials i culturals així com als nous drets emergents. Tanmateix ha de facilitar la presa de decisions i l'adopció de propostes concretes per a la defensa dels drets fonamentals en l'àmbit local.

III. EL MARC LEGAL: UNA NECESSITAT IMPERATIVA

Considerem que en les administracions municipals del segle XXI **és fonamental implantar la institució de la defensoria local**, en coherència amb el **principi de subsidiarietat i per donar resposta i garanties a la ciutadania en les queixes, reclamacions i suggeriments** a l'administració.

Pensem que és necessari evitar la judicialització de les desavinences o conflictes entre administració i ciutadania, sempre que sigui possible, assumint la responsabilitat de corregir els propis errors, disfuncions o equivocacions, quan són identificats pels ombudsman, per facilitar la vida de les persones.

Per exercir plenament les seves funcions, **la defensoria local necessita disposar d'un marc legal clar i explícit** que defineixi les funcions de la institució, la capacitat d'actuació i que li garanteixi els recursos necessaris per al seu funcionament.

Des d'aquest plantejament demanem als responsables polítics i legislatius, un **compromís ferm per a la millora del marc legal de la institucióper tal de promoureel seu desenvolupament i generalització.**

IV- COOPERAR GLOBALMENT POT TENIR IMPACTE LOCALMENT: COMPROMISOS POST-CONGRÉS

La convocatòria i celebració d'aquest Congrés internacional de defensors locals ens ha permès establir vincles més directes entre les defensories, intercanviar informació, conèixer realitats diverses i les propostes d'actuacions i accions que desenvolupen les defensories ajustades a aquesta mateixa diversitat. També (ens) ha permès constatar com aquest marc de cooperació global, entre les defensories locals de territoris i realitats diverses, pot tenir impactes locals concrets en cadascun dels nostres pobles i ciutats.

Creiem que tot aquest treball conjunt (ens) hauria de permetre aconseguir un major suport institucional per part de les administracions que faciliti a les defensories (poder) assolir una millor capacitat de protecció i defensa dels Drets Humans, promocionar la implantació i extensió de la institució als municipis que encara no l'han creat i donar major visibilitat pública a la seva tasca.

I amb la intenció de mantenir la continuïtat de la tasca que aquests dies hem començat a Girona concretem els següents compromisos:

1.- **Impulsar la xarxa de defensors locals**. Amb aquest objectiu proposem crear un grup de treball internacional de defensories locals amb l'encàrrec d'elaborar una proposta de model de xarxa i de funcionament efectiu.

2.- Instar a l'Institut Internacional de l'Ombudsman (IOI), a la Federació Iberoamericana de l'Ombudsman (FIO) i a l'Institut Europeo de l'Ombudman (IEO) la **reactivació i promoció de l'espai propi de les defensories locals**. Amb aquest objectiu deleguem a aquest mateix grup de treball per que assumeixin la representació i interlocució dels defensors locals davant d'aquestes organitzacions

3.- Perquè tot el que ha significat –i significa– fins avui mateix la Carta de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat sigui per les defensories un instrument útil i un eix bàsic, fonament i marc d'aplicació, extensió i compliment dels Drets Humans cal **treballar per l'evolució, revisió i actualització dels seus continguts de forma que s'adeqüi a la realitat social actual de les ciutats**, a les noves realitats i desafiaments dels drets emergents amb una visió global i universal del que ha de ser el reconeixement dels drets.

En aquesta direcció també proposem mantenir el contacte amb les diverses entitats i institucions que treballen actualment amb aquest objectiu, com són, la Xarxa Mundial

de Ciutats i Governs Locals i Regionals[1] i, especialment la Comissió d'Inclusió Social, Democràcia Participativa i Drets Humans[2].

4.- I amb l'objectiu també de mantenir aquestes línies de contacte, intercanvi, creixement i treball entre les defensories locals ens manifestem disposats a col·laborar i a participar en futures convocatòries que donin continuïtat a aquest Congrés Internacional de Defensors Locals a fi i efecte de mantenir vigent el nostre compromís amb la ciutadania i la institució:

Drets Humans
pensem globalment, defensem localment

Derechos Humanos
pensamos globalmente, defendemos localmente

Human Rights
think globally, defend locally

Droits de l'Homme
pensons globalement, défendons localement

Girona, 25 de novembre de 2016

I Congrès Internacional de Síndics Locals

3.2.

Notícies del Síndic

La presència al mitjans de comunicació

El Síndic de Greuges de Cornellà ha centrat les seves accions comunicatives durant el 2016 en divulgar els drets que emparen la ciutadania de la ciutat. D'aquesta manera, les accions de comunicació externa de la institució han estat centrades en la divulgació d'aquests drets i de les accions socials que el Síndic ha desenvolupat al llarg de l'any.

El Síndic ha fet servir el Facebook, Ràdio Cornellà i les revistes La Veu dels Barris, El Llobregat i El Far per a donar a conèixer les seves actuacions. De fet, una de les novetats del 2016 ha estat la intervenció continuada a la revista de la Federació d'Associacions de Veïns "La Veu dels barris".

A aquestes tres vies de comunicació s'afegeix la *newsletter* 'Les Notícies del Síndic', de la qual s'han editat durant el 2016 dos números. La publicació es fa arribar a entitats, associacions, institucions locals, escoles, AMPA's, sindicats, altres síndics i mitjans de comunicació.

18-11-2016. Roda de Premsa a l'Oficina de la Síndica de Barcelona

3.3.

Agenda del Síndic

Agenda del Síndic de Greuges 2016

13 de gener	Reunió amb la presidenta del Col·legi de Treballadores Socials de Catalunya.
18 de gener	Audiència de la presidenta del Parlament a la Junta del Fòrum de Síndics i defensors locals de Catalunya.
25 de gener	Reunió amb el president de l' Associació de Familiars de Salut Mental del Baix Llobregat.
27 de gener	Reunió amb representants del col·lectiu de Gent gran.
2 de febrer	Assistència a la reunió Plataforma "Contra la Violència Masclista – CIRDC".
16 de febrer	Participació a la reunió de la Plataforma Contra la Violència de Gènere.
17 de febrer	Reunió amb representants de la Coordinadora Contra la Marginació a Cornellà.
22 de febrer	Reunió amb el president de la FAMPA.
1 de març	Assistència a la reunió del Consell de Ciutat.
3 de març	Reunió amb representants de l'associació "Dimarts al sol".

8 de març	Visita IES Francesc Macià.
	Assistència a la lectura del Manifest del Dia Internacional Dona Treballadora Plaça Catalunya.
10 de març	Reunió amb la presidenta del Col·legi de Treballadores Socials de Catalunya.
16 de març	Jornada treball a la seu del Síndic de Greuges de Catalunya sobre 'Pobresa energètica a Catalunya'.
4 de abril	Reunió amb el secretari general de CCOO al Baix Llobregat.
8 de abril	Reunió de la Junta del Fòrum de Síndics amb el Síndic de Greuges de Catalunya.
11 de abril	Assistència a la conferència Jeremy Rifkin "Cap a la tercera revolució industrial...", organitzada per Agbar.
12 de abril	Assistència al Plenari de la Xarxa Local d'Infància
	Reunió amb la presidenta de la FAVCO.
13 de abril	Jornada de treball a Sabadell sobre el Dret a la Reclamació.
15 de abril	Assistència al Dia de les Esquadres.
16 de abril	Trobada amb responsables de la Coordinadora contra la marginació de Cornellà.
19 de abril	Assistència a la sessió de treball sobre Transport Ferroviari i accessibilitat, a la seu del Síndic de Greuges de Catalunya.
26 i 27 d'abril	Assistència com a convidat a les Jornades de l'IOI, dedicades a analitzar els reptes actuals dels drets humans.
3 de maig	Reunió amb representants de les AMPAS's d'Escoles bressol de la ciutat.

5 de maig	Assistència 40è aniversari del Centre d'Higiene Mental de Cornellà.
	Entrevista amb responsables de la PAH.
	Assistència a la reunió de la Plataforma Contra la Violència Masclista al CIRD
9 de maig	Assistència a la presentació estudi elaborat per Creu Roja sobre immigració i vulnerabilitat.
19 de maig	Reunió amb el president de l'entitat Orfeó Catalònia.
	Visita centre La Carena.
26 de maig	Assistència a la recepció a les Entitats ciutadanes amb motiu del Corpus.
31 de maig	Assistència 40è aniversari IES Esteve Terrades
2 de juny	Assistència a la conferència "Cornellà valors/diàleg, una necessitat per avançar".
7 de juny	Reunió, en representació del Fòrum de Síndics, a la seu de delegació de l'Unió Europea a Catalunya.
	Reunió amb el Síndic de Greuges de Catalunya.
8 de juny	Reunió amb directius de la Peña Dominó.
9 de juny	Reunió amb responsables de la Federació de Municipis de Catalunya, en representació del Fòrum de Síndics.
14 de juny	Entrevista amb la presidenta de FAVCO. Reunió amb representants de Càritas-Barcelona
16 de juny	Assistència celebració 40ª Aniversari Centre d'Higiene Mental de Cornellà.
11 de juliol	Inauguració IX Universitat d' estiu de les dones.
13 de juliol	Visita a l'IES Joan Miró

14 de juliol	Visita menjador social Campedró a Barcelona.
5 de setembre	Assistència a l'acte de pressa de possessió Síndica de Barcelona.
6 de setembre	Reunió amb representants de l'AMPA de l'Escola Virolai
8 de setembre	Assistència pressa a la possessió del Síndic de Gavà
15 de setembre	Reunió amb responsables del Projecte Joves Sant Ildefons/Riera
26 de setembre	Reunió amb el president de la Fundació Utopia
	Assistència a l'acte de Presentació de l'Acord Social 2016-2020.
27 de setembre	Participació en l'acte "Ciutat defensores dels drets humans" a Santa Coloma de Gramenet.
29 de setembre	Assistència a l'acte d'inauguració del Centre materno-infantil gestionat per Càritas a Cornellà.
30 de setembre	Acte de presentació a la Trobada Entitats.
2 d'octubre	Assistència a la Fira d'Entitats.
6 d'octubre	Assistència al Consell de Ciutat.
7 d'octubre	Assistència a l'acte d'inauguració del nou curs a Facultat de Dret de l'UAB amb la presència de l'alcaldessa de Lampedusa.
17 d'octubre	Reunió amb una representant de la Conselleria de Governació per a tractar qüestions d'habitatge.
18 d'octubre	Assistència a la Jornada sobre aplicació de la iniciativa 'Housig First' a Catalunya, organitzada per Arrels Fundació.
19 d'octubre	Acte d'inauguració del Curs Escolar 2016-2017 a Cornellà.

26 d'octubre	Sessió de treball amb els Síndics del Baix Llobregat
3 de novembre	Assistència a l'acte organitzat per la Plataforma contra la violència masclista.
8 de novembre	Reunió amb el president de l'AAVV Gavarra.
9 de novembre	Assistència II Congrés Serveis Socials a Barcelona.
10 de novembre	Reunió amb representants de la FacPac.
15 de novembre	Assistència a la presa de possessió del nou Síndic de Viladecans
23-25 de novembre	Assistència i participació al Primer Congrés Internacional de Síndics Locals, celebrat a Girona.
30 de novembre	Assistència a la reunió de la Comissió de Treball d'Educació i Acció social.
14 de desembre	Assistència a la sessió de treball de la Comissió Igualtat d'Oportunitats.
15 de desembre	Reunió amb representants de la FAVCO
19 de desembre	Reunió responsables de l'ABS Gavarra.
20 de desembre	Assistència a la sessió de treball de la Comissió de desenvolupament local.

4.

REGLAMENT DEL SÍNDIC DE GREUGES DE CORNELLÀ

MOD. 1-2016

REGLAMENT ORGÀNIC REGULADOR DEL FUNCIONAMENT I RÈGIM JURÍDIC DEL SÍNDIC/A MUNICIPAL DE GREUGES DE CORNELLÀ DE LLOBREGAT
EXPOSICIÓ DE MOTIUS

Des del *Ombusdman* escandinau, que es el primer precedent jurídic, la major part dels Ordenaments jurídics europeus ulteriors a la segona meitat del segle XX venen contemplant figures de caire independent respecte dels corresponents governs, que amb un status peculiar que gaudeix d'un alt nivell d'autonomia respecte d'aquells que els nomenem, tenen com funció primordial la supervisió de l'activitat de les Administracions públiques i el posterior informe de les actuacions portades a terme als Parlaments, a fi de vetllar per l'efectivitat i el respecte dels drets de la ciutadania continguts, tant en les Declaracions Universals de Drets de la persona i en diferents Tractats internacionals, com als Ordenaments interns.

El seu referent a nivell estatal està constituït per la figura del *Defensor del Pueblo*, encara que com a conseqüència del caràcter descentralitzat del nostre sistema i de la paral·lela i conseqüent divisió vertical del poder públic que s'opera amb l'aprovació del Text constitucional, el nostre Estat compost va generar immediatament la creació de Institucions de naturalesa i funcions similars en les diverses Comunitats Autònomes. A totes aquestes institucions estatals i autonòmiques s'han sumat posteriorment les que a nivell local, i més concretament des de l'àmbit municipal, van sorgir com experiències innovadores, producte de l'ús, per part dels municipis, de la seva potestat d'autoorganització, davant la necessitat de trobar noves fórmules de defensa i garantia dels drets i de les llibertats dels ciutadans i ciutadanes en relació amb l'Administració municipal.

Totes aquestes experiències municipals i el fet que, posteriorment, aquesta Institució s'hagi contemplat també a la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat, com a mecanisme de garantia dels drets humans de proximitat que regula, i hagi estat assumida com a pròpia per més de quaranta municipis de tot l'Estat, va suposar que el legislador autonòmic primer i l'estatal després, hagin previst amb caràcter potestatiu l'existència del Síndic Municipal de Greuges dins de l'organització municipal.

Així ha succeït en Catalunya a comptar de la modificació introduïda en la Llei 8/1987, de 15 d'abril, Municipal i de Règim local de Catalunya, per la Llei 21/2002, de 5 de juliol, i així es troba actualment contemplat a l'article 59 de l'actual Text Refós que d'aquesta Llei es va aprovar posteriorment mitjançant Decret Legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, que atribueix al Ple municipal la decisió de crear o no aquest òrgan i que regula els trets fonamentals d'aquesta Institució, en establir la seva naturalesa jurídica, les condicions mínimes necessàries per a poder ésser nomenat Síndic, la seva forma de designació, el règim jurídic del càrrec i els principis bàsics de la seva actuació.

Es en aquest marc quan aquest Ajuntament, aprofitant el procés d'aprovació d'un nou Reglament Orgànic Municipal que va culminar l'any 2005, va procedir a la creació, dins de la seva organització municipal, de la figura del Síndic/a Municipal de Greuges de

Cornellà de Llobregat, com òrgan unipersonal de caràcter complementari de l'organització municipal, de naturalesa independent i amb funcions de control i supervisió de l'activitat municipal, regulant a la Secció Sisena del Capítol III d'aquest Reglament Orgànic, mitjançant els seus articles 105 a 109, la seva naturalesa jurídica, la seva elecció i nomenament, la duració d'aquest càrrec i el seu cessament i, amb un caràcter molt genèric, les seves funcions i atribucions, diferint la definició del seu Règim Jurídic i de funcionament a un Reglament Orgànic específic que d'acord amb la seva Disposició Transitòria Primera havia d'aprovar el Ple posteriorment.

En compliment d'aquest mandat reglamentari i a fi de fer efectiu aquest nou i eficaç instrument complementari de control de l'activitat municipal, que en certa manera constitueix a la vegada un instrument de democràcia participativa a la Ciutat, en quant suposa un clar apropament del ciutadà a aquesta Administració, i a efectes de coadjuvar a la millora global del sistema administratiu i a una més eficaç prestació dels serveis públics, s'aborda en aquest Reglament orgànic la regulació necessària per fer efectiva la implantació d'aquest nou òrgan municipal en el municipi de Cornellà de Llobregat, mitjançant la determinació del seu règim jurídic i de funcionament.

CAPÍTOL I
DISPOSICIONS GENERALS

Article 1
Objecte i finalitats

El Síndic/a Municipal de Greuges de Cornellà de Llobregat té la funció de Defensar els drets fonamentals i les llibertats públiques dels veïns del municipi en front les actuacions municipals, d'acord amb els Principis de legalitat i equitat.

Per a l'assoliment d'aquest objectiu, el titular del càrrec atendrà les peticions i queixes voluntàries dels ciutadans de Cornellà de Llobregat que per raons administratives, econòmiques o polítiques se sentin perjudicats pel funcionament de l'Ajuntament i dels seus ens instrumentals o agents, o per les decisions preses per qualsevol dels òrgans municipals.

En qualsevol cas, el Síndic/a municipal de Greuges podrà supervisar les activitats de l'Administració municipal, exercint la seva funció amb total independència i objectivitat.

El Síndic/a no estarà subjecte a cap mandat imperatiu, ni tampoc rebrà instruccions de cap autoritat.

Article 2
Àmbit d'actuació

El Síndic/a tindrà la facultat de recaptar, per a l'exercici de la seva funció, tota la informació i la documentació que consideri necessària sobre l'activitat de l'Administració municipal, la dels seus ens instrumentals i agents, la de les autoritats i el personal que en depèn, així com sobre les activitats de les autoritats o el personal que es trobin adscrits a un servei públic local.

El Síndic/a de Greuges de Cornellà de Llobregat tindrà especialment cura que l'Administració i els seus ens o agents resolguin en el temps i en la forma pertinents les peticions i els recursos que li hagin estat formulats o presentats.

La institució del Síndic/a es configura com un òrgan de conciliació amb la finalitat de resoldre el major nombre de conflictes que es plantegin entre l'Administració municipal i els ciutadans.

En tot cas, el Síndic/a podrà derivar les seves actuacions a altres instàncies i institucions, interessant-se pels problemes que li plantegin els ciutadans i tramitant els escrits que siguin procedents, dels quals informarà als interessats.

Tant mateix el Síndic/a, com a component institucional de l'Ajuntament de Cornellà de Llobregat i com a consciència crítica d'aquest, podrà reunir-se amb els ciutadans quan ho consideri necessari, tant de manera individual com de forma col·lectiva.

També podrà assistir i participar ocasionalment, tant a iniciativa pròpia com per invitació del propi òrgan, en les sessions dels òrgans municipals de participació ciutadana.

Article 3
Gratuïtat

El Síndic/a presta un servei que l'Ajuntament ofereix amb caràcter gratuït als ciutadans, sense perjudici de les indemnitzacions que li corresponguin per l'exercici del càrrec, que hauran de ser prèviament fixades pel Ple.

Article 4
Estructura

El Síndic/a de Greuges de Cornellà de Llobregat disposarà d'una oficina, l'organització i el funcionament de la qual coordinarà i dirigirà. Amb aquesta finalitat podrà dictar les instruccions corresponents.

Aquesta oficina haurà de disposar dels mitjans personals i materials necessaris, d'acord amb les partides que s'incloguin en el Pressupost de l'Ajuntament.

Correspondrà al Síndic/a l'elaboració del projecte de previsió de despeses perquè l'Ajuntament dugui a terme la necessària dotació pressupostària.

Article 5
Obligació d'auxiliar el Síndic/a de Greuges de Cornellà de Llobregat

L'Administració municipal i els seus ens i agents estan obligats a auxiliar, amb caràcter preferent i urgent, el Síndic/a de Greuges de Cornellà de Llobregat en les seves actuacions.

L'Ajuntament li facilitarà els mitjans tècnics per al correcte desenvolupament de la seva tasca, i l'accés lliure als mitjans de comunicació locals.

Article 6
Relació amb altres Institucions.

El Síndic/a de Greuges de Cornellà de Llobregat podrà promoure convenis amb el Síndic de Greuges de Catalunya i amb el *Defensor del Pueblo*. En cap cas no envairà les competències que els atribueix la legislació vigent.

Aquests convenis hauran de fixar la seva durada, l'àmbit de les Administracions que comprenguin i els supòsits d'actuació del Síndic/a Municipal de Greuges, així com les facultats que aquest podrà exercir i les comunicacions que hagin de tenir lloc entre les diferents institucions.

Article 7
Límits a l'actuació del Síndic/a municipal de Greuges

El Síndic/a mantindrà una total lleialtat als ciutadans de Cornellà de Llobregat i haurà de tenir sempre present que la seva funció és defensar-los davant els possibles abusos de poder o males gestions pels quals els ciutadans puguin sentir-se perjudicats.

CAPÍTOL II
RÈGIM D'INCOMPATIBILITATS

Article 8
Incompatibilitats.

La condició de Síndic/a de Greuges de Cornellà de Llobregat és incompatible amb:

a) Qualsevol mandat representatiu.
b) El compliment de funcions directives i l'afiliació en partits polítics, en sindicats de treballadors i en associacions empresarials.
c) La condició de membre del Consell Consultiu de la Generalitat o del Tribunal Constitucional.
d) Qualsevol càrrec polític o funció administrativa de l'Estat, de les Comunitats Autònomes o de les Entitats locals.
e) L'exercici de les carreres judicial, fiscal o militar.
f) Qualsevol activitat professional, mercantil i laboral que comporti relació amb l'Ajuntament.

Quan concorri una causa d'incompatibilitat en la persona que hagi estat escollida Síndic/a de Greuges de Cornellà de Llobregat, aquesta, abans de prendre possessió, haurà de cessar en el seu càrrec o activitat incompatible o bé, i en el seu cas, sol·licitar l'excedència en la funció. Si no ho fes en els vuit dies següents a l'elecció, s'entendrà que no accepta el nomenament. La mateixa norma s'aplicarà en el cas d'una incompatibilitat sobrevinguda.

CAPÍTOL III
DEL PROCEDIMENT I DE L'ACTUACIÓ DEL SÍNDIC/A DE GREUGES DE CORNELLÀ DE LLOBREGAT

Article 9
Iniciativa

Als efectes d'allò que disposa l'article 1r podran dirigir-se al Síndic/a de Greuges de Cornellà de Llobregat sol·licitant que actuï en relació amb la queixa que formulen, les persones físiques o jurídiques que invoquin un interès legítim relatiu a l'objecte de la queixa, sense cap tipus de restricció.

Article 10
Forma d'exercici de la iniciativa

Les queixes hauran de ser presentades pels interessats mitjançant escrit raonat acompanyat dels documents que puguin servir per aclarir el cas, pel qualsevol dels procediments establerts a la llei 30/1992, de 26 de novembre, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i Procediment Administratiu Comú, o mitjançant el Registre telemàtic de l'Oficina.

Totes les actuacions del Síndic/a seran gratuïtes per a la persona interessada i no caldrà l'assistència d'advocat ni de procurador.

Article 11
Termini per a l'exercici de la iniciativa

Entre la producció del fet que és objecte de la queixa i la seva formulació al Síndic/a de Greuges no podrà transcórrer més d'un any. L'inici de les actuacions, quan tingui lloc d'ofici, no estarà sotmès a cap termini preclusiu.

Article 12
Criteris d'admissió

El Síndic/a de Greuges registrarà en un Registre especial habilitat a l'efecte i acusarà rebut de totes les queixes que se li formulin, que haurà de tramitar o bé rebutjar, comunicant-ho en aquest darrer cas a l'interessat mitjançant un escrit motivat.

El Síndic/a haurà de rebutjar les queixes anònimes, les que es produeixin amb mala fe, notòria manca de fonament o inexistència de pretensió i aquelles la tramitació de les quals originés perjudici als drets legítims de tercers.

El Síndic/a de Greuges no podrà investigar les queixes l'objecte de les quals es trobi pendent d'una resolució judicial i haurà de suspendre la seva actuació si, havent-la iniciat, una persona interessada interposa demanda o recurs davant els tribunals.

Article 13
Tramitació de les queixes

Una vegada admesa a tràmit la queixa o iniciat l'expedient d'ofici, el Síndic/a ho comunicarà directament a l'Alcaldia, i adoptarà les mesures d'investigació que consideri oportunes per aclarir els fets. Podrà també donar-ne compte directament al departament, organisme, entitat o dependència administrativa de l'Ajuntament de Cornellà de Llobregat o dels seus ens i agents afectats, perquè en el termini de quinze dies, que podrà ampliar en funció de les circumstàncies que concorrin en el cas, el seu superior li trameti un informe sobre la matèria.

Si la queixa a investigar o l'expedient iniciat d'ofici afecta a la conducta de persones al servei de l'Administració municipal, dels seus ens o dels seus agents, el Síndic/a ho comunicarà al superior jeràrquic de l'afectat i, si s'escau, al cap de qui depengui.

Al mateix temps requerirà l'afectat perquè en el termini que li fixi, mai inferior a deu dies, respongui per escrit sobre els fets o circumstàncies objecte de la queixa o expedient i adjunti els documents i testimonis complementaris que consideri adients.
Sense perjudici de la documentació aportada a la qual es refereix l'apartat anterior, el Síndic/a podrà requerir la persona afectada perquè comparegui a informar.

El superior jeràrquic o l'autoritat municipal que prohibeixin al personal afectat al seu servei respondre a les requisitòries del Síndic/a hauran de manifestar-ho al propi afectat i al Síndic/a mitjançant escrit motivat.

A efectes de la deguda coordinació i control i sense perjudici que el Síndic es pugui dirigir a persones, autoritats, departaments, ens instrumentals o agents municipals concrets, els requeriments es dirigiran a l'Alcalde, a través de l'Àrea de Recursos Jurídics de l'Ajuntament, que es l'Àrea que coordina els requeriments que puguin efectuar el Síndic/a de Greuges de Catalunya i el Defensor/a del Pueblo.

Article 14
Col·laboració

Les autoritats municipals, els funcionaris i la resta de personal de l'Ajuntament, dels seus ens i agents, així com tot aquell altre personal afecte a un servei públic municipal, hauran de facilitar al Síndic/a de Greuges de Cornellà de Llobregat l'assistència i l'entrada a totes les dependències, centres, organismes i entitats que en depenen, i també les dades, expedients i altres documents necessaris que li permetin dur a terme adequadament les actuacions investigadores.

El Síndic/a podrà fer públic el nom de les persones i departaments, organismes o entitats dependents de l'Ajuntament o dels seus ens i agents, que obstaculitzin l'exercici de les seves funcions i destacarà, si s'escau, aquesta actuació a l'informe anual a l'Ajuntament o la comunicarà a la Junta de Govern Local.

Les autoritats i el personal al servei de l'administració municipal que impedeixin l'actuació del Síndic/a amb la negació a facilitar-li els informes, els documents i els expedients que se'ls sol·licitin podran incórrer en responsabilitat administrativa d'acord

amb la legislació vigent. En aquest cas, el Síndic/a de Greuges de Cornellà de Llobregat posarà els fets en coneixement de l'Alcaldia perquè disposi, si ho estima procedent, l'inici del corresponent expedient.

Article 15
Principi de reserva

Les actuacions que hagin de practicar-se en el curs d'una investigació es faran amb la reserva i la discreció més absolutes, sense perjudici d'incloure el seu contingut als informes a l'Ajuntament, si el Síndic/a ho cregués convenient.

El Síndic/a vetllarà especialment pel respecte del dret a la intimitat de totes les persones afectades per les seves actuacions.

Article 16
Concurrència de responsabilitats

Si en el curs de les investigacions s'observen indicis segons els quals s'han comès infraccions disciplinàries o s'han produït conductes o fets presumiblement constitutius de delicte, el Síndic/a de Greuges de Cornellà de Llobregat ho comunicarà per escrit a l'Alcaldia o immediatament al Ministeri Fiscal, respectivament.

Article 17
Resolució dels procediments

En l'exercici de les funcions d'investigació i resolució d'una queixa o expedient, el Síndic/a de Greuges de Cornellà de Llobregat podrà formular a les autoritats municipals i al personal al servei de l'Administració municipal o ens o agent que en depengui, les advertències, les recomanacions, els suggeriments i els recordatoris relatius als seus deures legals que consideri escaients. En cap cas no podrà modificar o anul·lar actes o resolucions administratives.

El Síndic/a podrà proposar al departament, organisme o entitat municipal afectat, en el marc de la legislació vigent, fórmules de conciliació i d'acord que facilitin una resolució positiva i ràpida de les queixes.

Si en la investigació d'una queixa o d'un expedient creu que l'aplicació de les disposicions normatives municipals condueix a resultats injustos o perjudicials, podrà recomanar o suggerir al departament o entitat municipal competent les mesures o els criteris que consideri adequats per superar la situació i les modificacions que cregui oportunes d'introduir en els textos normatius municipals.

Les decisions i les resolucions del Síndic de Greuges de Cornellà de Llobregat no són objecte de recurs de cap mena, i les queixes que se li formulen no afecten els terminis previstos per a l'exercici de les accions que siguin procedents en via administrativa o jurisdiccional.

El Síndic/a haurà d'informar del resultat de les investigacions, fins i tot en el cas d'arxiu de les seves actuacions, a l'autor de la queixa, a la persona al servei de l'administració

pública afectada o que en depengui i a l'autoritat del departament, organisme o entitat municipal respecte del qual s'hagi formulat la queixa o iniciat l'expedient d'ofici.

El Síndic/a de Greuges de Cornellà de Llobregat haurà de contestar les queixes que se li presentin en el termini de tres mesos, com a regla general, tanmateix, podrà ampliar l'indicat termini, mitjançant resolució motivada, quan la complexitat o les circumstàncies especials de l'assumpte així ho aconsellin.

El Síndic/a ha d'emprar el català en llurs actuacions i en la seva relació amb l'Ajuntament i ens o agents municipals, tal i com prescriu l'article 9 de la Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística.

CAPÍTOL IV
LES RELACIONS AMB L'AJUNTAMENT

Article 18
Informe a l'Ajuntament

Anualment, en el transcurs del primer quadrimestre, el Síndic/a de Greuges de Cornellà de Llobregat haurà de presentar a l'Ajuntament un informe de les seves actuacions en el qual haurà de constar necessàriament:

- El nombre i tipus de queixes formulades i d'expedients iniciats d'ofici.

- Les queixes rebutjades, les que es trobin en tramitació i també les causes que les originaren.

- El resultat de la resolució de les actuacions obertes d'ofici o en virtut de queixes admeses a tràmit.

- Quan es consideri necessari, el nom d'aquells a qui es refereix l'article 14.

- Els advertiments, recomanacions i suggeriments efectuats.

No hauran de constar a l'informe les dades personals que permetin la identificació pública dels interessats en els processos d'investigació.

Podrà també presentar informes extraordinaris quan així ho demani la urgència o la importància dels fets que motivin la seva intervenció.

El Síndic/a presentarà oralment un resum del seu informe en una sessió específica del Ple de l'Ajuntament, al final del qual els grups polítics podran intervenir per fixar la seva posició.

DISPOSICIONS FINALS

Primera
Entrada en vigor
Aquest Reglament Orgànica, que consta de 18 articles i dos Disposicions Finals, entrarà en vigor un cop aprovat definitivament pel Ple de l'Ajuntament i publicat el seu text íntegre en el Butlletí Oficial de la Província, quan hagi transcorregut el termini que preveu l'article 65.2 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases del Règim Local.

Segona
Nomenament del Síndic/a

Dins dels dos mesos següents a l'entrada en vigor d'aquest Reglament Orgànic s'haurà de nomenar el primer Síndic/a Municipal de Greuges de Cornellà de Llobregat, d'acord amb el procediment previst al Reglament Orgànic Municipal.

Tercera
Aquest Reglament serà objecte d'avaluació normativa, als efectes i en els termes previstos a l'article 130 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques, com a mínim, cada 5 anys a comptar de l'entrada en vigor d'aquesta modificació.

Desembre de 2016.

Cornellà de Llobregat, Març de 2017

Joan Barrera Riba
Síndic de Greuges de Cornellà